



Universidad
Continental

FACULTAD DE DERECHO

Escuela Académico Profesional de Derecho

Tesis

**Los contratos de adhesión de telefonía
móvil post-pago y su afectación al derecho a la
información de los usuarios de Huancayo en
el año 2017**

Renzo Raul Ramos Crisostomo

Huancayo, 2019

Para optar el Título Profesional de
Abogado



Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Obra protegida bajo la licencia de [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/peru/)

AGRADECIMIENTOS

A la Escuela Académica Profesional de Derecho de la Universidad Continental y a quienes me motivaron a culminar el presente trabajo.

El autor

DEDICATORIA

A José Luis Crisóstomo Elescano, mi apreciado tío, por su sabiduría y ejemplo,

A Paulino Crisóstomo Ubaldo y Mercedes Elescano Rudas, mis amados abuelos, quienes me acompañan en mi diario caminar.

INDICE

AGRADECIMIENTOS	II
DEDICATORIA	III
INDICE	IV
INDICE DE TABLAS	VII
RESUMEN	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPITULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	8
1.2.1. Problema general.....	8
1.2.2. Problemas específicos	8
1.3. Objetivos	8
1.3.1. Objetivo general	8
1.3.2. Objetivos específicos	9
1.4. Justificación e importancia	9
1.4.1. En el aspecto teórico	9
1.4.2. En el aspecto metodológico	10
1.4.3. En el aspecto jurídico.....	10
1.4.4. En el aspecto social.....	11
1.5. Hipótesis y descripción de variables.....	11
1.5.1. Hipótesis general.....	11
1.5.2. Hipótesis específicas	11
1.6. Variables	12
1.6.1. Definición conceptual de las Variables.....	12
1.6.2. Definición operacional de las variables.	12
1.7. Delimitación de la investigación.....	13
CAPITULO II.....	15
MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Antecedentes del problema	15
2.1.1. Antecedentes nacionales	15

2.1.2. Antecedentes internacionales.....	18
2.2. Bases teóricas.....	21
2.2.1. Los Contratos de Adhesión.....	21
2.2.2. El derecho de información de los usuarios de telefonía móvil post-pago.	59
2.3. Definición de términos básicos.....	97
CAPITULO III.....	99
METODOLOGIA.....	99
3.1. Métodos y alcance de la investigación.....	99
3.1.1. Método de la investigación.	99
3.1.2. Nivel.....	101
3.1.3. Tipo.	101
3.2. Diseño de la investigación.....	102
3.3. Población y muestra.....	103
3.3.1. Población.....	103
3.3.2. Muestra.....	104
3.4. Técnicas de la recolección de datos.....	104
3.4.1. Instrumento de recolección de datos.....	106
3.5. Técnicas de análisis de datos.	107
CAPITULO IV.....	108
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	108
4.1. Resultados del tratamiento y análisis de la información.....	108
4.1.1. Contratos de adhesión.	108
4.1.2. Derecho a la información.	112
4.2. Prueba de hipótesis.....	129
4.2.1. Prueba de la hipótesis general de la investigación.....	129
4.2.2. Prueba de la primera hipótesis específica de la investigación.	130
4.2.3. Prueba de la segunda hipótesis específica de la investigación.....	131
4.2.4. Prueba de la tercera hipótesis específica de la investigación.....	132
4.3. Discusión de resultados.....	133
4.3.1. Discusión de la hipótesis general de la investigación.....	133
4.3.2. Discusión de la primera hipótesis específica de la investigación.	139
4.3.3. Discusión de la segunda hipótesis específica de la investigación.....	143
4.3.4. Discusión de la tercera hipótesis específica de la investigación.....	148

CONCLUSIONES	152
RECOMENDACIONES.....	156
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	158
ANEXOS	170

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 ITEM 1 - Se encuentra en el contrato de telefonía móvil post-pago las causales de resolución anticipada por decisión del usuario	108
Tabla 2 ITEM 2 – Se encuentra en un contrato adicional o anexo las causales de resolución anticipada por decisión del usuario.....	108
Tabla 3 ITEM 3 - Se indica en el contrato de telefonía móvil post-pago si las causales de resolución anticipada por decisión del usuario están en un contrato adicional o anexo.....	109
Tabla 4 ITEM 4 - Se encuentran regulados exclusivamente en el contrato de telefonía móvil post-pago las penalidades a ser aplicadas por parte de la empresa al usuario	109
Tabla 5 ITEM 5 - Se encuentran regulados tanto en el contrato como en los anexos o contratos adicionales del servicio de telefonía móvil post-pago las penalidades a ser aplicadas por parte de la empresa al usuario.....	110
Tabla 6 ITEM 6 - Se indica en el contrato de telefonía móvil post-pago que existen otras penalidades a ser aplicadas reguladas en otro instrumento.....	110
Tabla 7 ITEM 7 - Se describe en el contrato de telefonía móvil post-pago los alcances del servicio contratado por el usuario a la empresa operadora	111
Tabla 8 ITEM 8 - Se describe en un contrato adicional o anexo los alcances del servicio contratado por el usuario a la empresa operadora.....	111
Tabla 9 ITEM 9 - Se señala en el contrato de telefonía móvil post-pago indica si los alcances del servicio contratado por el usuario a la empresa operadora están descritos en un contrato adicional o anexo	112
Tabla 10 ITEM 10 - Es informado que la resolución unilateral por decisión del usuario está sujeta siempre a la aplicación de una penalidad	112
Tabla 11 ITEM 11 - Es informado que la resolución unilateral por decisión del usuario presenta causales para la inaplicación de una penalidad.....	113
Tabla 12 ITEM 12 - Es utilizada la denominación “prepago” para referirse al precio del equipo terminal ofrecido bajo esta modalidad por la empresa operadora para calcular la penalidad	113
Tabla 13 ITEM 13 - Es utilizada la denominación de “pagado” para referirse al monto cancelado por el usuario al momento de adquirir un equipo terminal ofrecido por la empresa operadora para para calcular la penalidad.....	114
Tabla 14 ITEM 14 - Es utilizada la denominación de “meses restantes” por la empresa operadora para calcular la penalidad.....	114

Tabla 15 ITEM 15 - Es utilizada denominación de “meses pactados” por la empresa operadora para calcular la penalidad.....	115
Tabla 16 ITEM 16 - Es brindado el significado de zona de cobertura por la empresa operadora	115
Tabla 17 ITEM 17 - Es brindado el significado de Centro Poblado de uso Frecuente “CPF” por la empresa operadora	115
Tabla 18 ITEM 18 - Es brindado el significado de tecnología 4G-LTE por la empresa operadora	116
Tabla 19 ITEM 19 - Es brindado el significado de “downlink” por la empresa operadora ..	116
Tabla 20 ITEM 20 - Es brindado el significado de “uplink” por la empresa operadora	116
Tabla 21 ITEM 21 - Es brindado el significado de KB por la empresa operadora.....	117
Tabla 22 ITEM 22 - Es brindado el significado de MB por la empresa operadora.....	117
Tabla 23 ITEM 23 - Es brindado el significado de KBPS por la empresa operadora	117
Tabla 24 ITEM 24 - Es brindado el significado de MBPS por la empresa operadora	118
Tabla 25 ITEM 25 - Se informa sobre las causales de resolución anticipada del contrato por decisión unilateral tomada por el cliente	118
Tabla 26 ITEM 26 - Se han determinado las condiciones de migración.....	118
Tabla 27 ITEM 27 - Se han determinado las condiciones de cesión de posición contractual	119
Tabla 28 ITEM 28 - Se precisa el monto cancelado por el usuario al momento de adquirir un equipo terminal ofrecido por la empresa operadora	119
Tabla 29 ITEM 29 - Se señala cada uno de los elementos utilizados en la fórmula para calcular la penalidad por resolución anticipada.....	120
Tabla 30 ITEM 30 - Se incorpora la denominación en la descripción del plan tarifario contratado.....	120
Tabla 31 ITEM 31 - Se consigna el pago mensual que debe ser efectuado por el usuario en la descripción del plan tarifario contratado.....	120
Tabla 32 ITEM 32 - Se informa el ciclo de facturación para efectuar el pago de la mensualidad por el servicio contratado.....	121
Tabla 33 ITEM 33 - Se especifica la cantidad de minutos brindados al usuario en la descripción del plan tarifario contratado	121
Tabla 34 ITEM 34 - Se establece la cantidad de mensajes otorgados al usuario en la descripción del plan tarifario contratado	121

Tabla 35 ITEM 35 - Se indica la cantidad de datos entregados para navegar por internet en la descripción del plan tarifario contratado.....	122
Tabla 36 ITEM 36 - Se informa sobre las aplicaciones que no consumen los datos del servicio adquirido en la descripción del plan tarifario contratado.....	122
Tabla 37 ITEM 37 - Se señala como causal de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario, los problemas de calidad que lo afectan directamente al haber sido individualizados y declaradoras por la empresa operadora u OSIPTEL.....	123
Tabla 38 ITEM 38 - Se consigna como causal de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario que ha contratado el servicio, la aplicación de planes tarifarios diferentes a lo contratado por parte la empresa y resultan desfavorables a él.....	123
Tabla 39 ITEM 39 - Se señala como causal de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario que ha contratado el servicio, que la empresa operadora no ha cumplido con activar el mismo en forma oportuna	124
Tabla 40 ITEM 40 - Se informa la situación de devolución del equipo terminal adquirido por el usuario al contratar un servicio de telefonía móvil post-pago por la resolución anticipada del usuario sin aplicación de una penalidad.....	124
Tabla 41 ITEM 41 - Se informa que la resolución anticipada por problemas de calidad individualizables y probados, aplicación de un plan tarifario desfavorable o no se ha activado el servicio en forma oportuna; están libres de la imposición de una penalidad.....	125
Tabla 42 ITEM 42- Coincide la fórmula presentada por la empresa operadora con los siguientes datos ((Precio Prepago – Precio Pagado) * Meses Restantes) / Meses Pactados	125
Tabla 43 ITEM 43- Coincide el plan tarifario descrito en la página web que ha sido contratado con la información entregada al usuario	126
Tabla 44 ITEM 44- Se incluye las causales de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario reguladas normativamente	126
Tabla 45 ITEM 45- Se informa las situaciones de aplicación e inaplicación de una penalidad al usuario.....	127
Tabla 46 ITEM 46- Se hace referencia únicamente al plan tarifario contratado y la información brindada es exclusivamente entorno a este	127
Tabla 47 ITEM 47- Están en un vínculo de fácil acceso denominado “Información a Abonados y Usuarios” el contrato y los anexos, al momento de celebrar el contrato	127
Tabla 48 ITEM 48- Están en un vínculo visiblemente notorio denominado “Información a Abonados y Usuarios” el contrato y los anexos, al momento de celebrar el contrato.....	128

Tabla 49 ITEM 49- Está en la página web de la empresa operadora el precio prepago del equipo adquirido al contratar un servicio de telefonía móvil post -pago, al momento de celebrar el contrato	128
Tabla 50 ITEM 50- Esta descrito en la página web el plan tarifario del servicio móvil post - pago contratado, al momento de celebrar el contrato	129
Tabla 51 Análisis de la hipótesis general.....	129
Tabla 52 Análisis de la primera hipótesis específica	130
Tabla 53 Análisis de la segunda hipótesis específica	131
Tabla 54 Análisis de la tercera hipótesis específica.....	132

RESUMEN

El estudio titulado LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELEFONIA MÓVIL POST-PAGO Y SU AFECTACIÓN AL DERECHO A LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE HUANCAYO EN EL AÑO 2017, tuvo como objetivo indicar la forma en que los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017, empleó el método bibliográfico documental, al emplearse documentos escritos para obtener información y brindar dar respuesta a las interrogantes formuladas al ser de nivel explicativo. La investigación no pretendió cambiar la realidad inmediatamente solo buscó contribuir a la resolución de la problemática estudiada, dado a su tipo básica-orientadora. Las variables fueron estudiadas sin ninguna influencia por presentar un diseño no experimental. Esto conllevó llegar a la conclusión: El usuario de telefonía móvil post-pago se somete a las cláusulas establecidas en el contrato de adhesión redactado por la empresa operadora, debiendo contar mínimamente con información respecto a la resolución anticipada, penalidades y el servicio ofrecido, por ejemplo, gracias al carácter imperativo que poseen las normas reguladas en el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Como resultado estos datos deben constar en un determinado mecanismo de contratación y poseer determinadas características como ser clara, detalla, veraz, precisa y oportuna. Si es utilizado un documento diferente al contrato para consignar esta información, además no cumple con esas características no se está brindando información adecuada al usuario, por lo cual el contrato afecta su derecho a la información.

Palabras clave: Contratos de adhesión y derecho a la información.

ABSTRACT

The study titled POST-PAYMENT MOBILE TELEPHONE ACCESSION CONTRACTS AND ITS AFFECTION OF THE HUANCAYO USER'S RIGHT OF INFORMATION IN 2017, aimed to indicate the way in which post-payment mobile telephony adhesion agreements affect The right to information of users of Huancayo in 2017, used the documentary bibliographic method, by using written documents to obtain information and provide answers to the questions raised to be of explanatory level. The research did not intend to change the reality immediately it only sought to contribute to the resolution of the problem studied, given its basic-orienting type. The variables were studied without any influence because they presented a non-experimental design. This led to this conclusion: "The post-paid mobile user is subject to the clauses established in the adhesion contract drawn up by the operating company, and must have at least information regarding the early termination, penalties and the service offered. , for example, thanks to the imperative nature of the regulations regulated in the TUO of the Terms of Use of Public Telecommunications Services. As a result, these data must be included in a specific contracting mechanism and have certain characteristics such as being clear, detailed, accurate, accurate and timely. If a document other than the contract is used to record this information, in addition it does not comply with those characteristics, it is not providing adequate information to the user, for which reason the contract affects their right to information. "

Keywords: Accession contracts and right to information.

INTRODUCCIÓN

La comunicación juega un rol importante en la sociedad, ya que permite la interacción entre todos sus miembros. Una forma para realizarlo es el uso de los medios de comunicación como el de telefonía. En el Perú se cuenta con 5 487 186 líneas en servicio de telefonía móvil post-pago registradas hasta diciembre de 2017 (Osiptel, 2018), y 123 007 pertenecen a la región de Junín (Osiptel, 2018). Para lograr tales cifras se necesitó que las empresas operadoras participantes en el mercado empleen un mecanismo eficiente y eficaz que permita entablar relaciones jurídicas contractuales con diversas personas. Este instrumento son los contratos de adhesión, donde una parte redacta su contenido y la otra acepta lo ya estipulado.

El estipulante al ser quien posee mayor conocimiento sobre lo redactado dentro del contrato, el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones le fue atribuido al usuario de telefonía móvil post-pago el derecho a la información. Esto le permite recibir cierto tipo de datos con determinadas características, quien se encuentra sujeta a cumplir con tal acción es la empresa operadora.

No obstante, al año 2017 se presentaron 780 735 reclamos por la calidad e idoneidad en la prestación del servicio incluyendo la veracidad de la información brindada al usuario (Osiptel, 2018), esto se produce por las empresas operadoras que incumplirían con brindar información mínima al usuario y sin las características establecidas en el artículo seis del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

La investigación se basó en indicar cómo los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017. Para lograr esto el trabajo se dividió en cuatro capítulos, el primero abarcó el planteamiento del problema, el segundo desarrolló el marco teórico, en el tercero se estableció la metodología aplicada y por último se discutieron los resultados dentro del cuarto capítulo.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Planteamiento del problema

El ser humano posee intereses y necesidades “materiales y espirituales (morales y culturales) que exigen naturalmente la sociabilidad. (...). La persona es un ser que siente la necesidad de relacionarse con los otros hombres, de mantener con ellos relaciones interpersonales” para cubrir las necesita relacionarse con los demás (Ministerio de Educación del Gobierno de España, s.f, pág. 2). Lograr tal cometido requiere la exteriorización de los pensamientos e ideas al tener algo que comunicar, formándose así una necesidad comunicativa, dando origen al lenguaje (Lera, 2002, pág. 4).

Al poder comunicarse las personas pueden tomar sus propios acuerdos conforme a sus intereses, pero uno no se puede sobreponer al otro para generarle un perjuicio. A causa de esto es ineludible procurar un orden que permita una adecuada convivencia de las personas integrantes de una sociedad quienes se encuentran relacionadas por la necesidad de lograr satisfacer sus fines comunes de supervivencia y progreso común, siendo resuelto a través de un sistema de relaciones coexistentiales, el cual cuenta con una fuerza social más una organización jerárquica basada en la relación de gobernantes y gobernados, apareciendo así el Estado (Garcia, 2008, pág. 54).

El Estado al haber sido creado por la sociedad se debe a ella, encontrándose sujeto a procurar su bienestar, “no cabe duda de que la sociedad política se constituye para servir al ser humano y permitirle llevar una existencia civilizada en la que pueda desenvolver sus capacidades físicas, intelectuales y morales” (García, 2008, pág. 219), entre las que se encuentra la comunicativa. El desarrollo de la capacidad comunicativa requiere de medios de comunicación más complejos conforme al desarrollo del grupo humano e incluso se buscó que los medios de comunicación alcancen largas distancias, estando de acuerdo a sus actividades de vida diaria (Guardia de Viggiano, 2009, pág. 7). Un medio importante para la comunicación son los servicios de telefonía, convirtiéndose en una necesidad, su prestación se encuentra englobada en los servicios públicos, siendo atendida primigeniamente por el Estado peruano.

Desde 1950 se verifica tendencialmente una mayor participación del Estado en la actividad económica. (...). En 1968 se instaura el llamado Gobierno Revolucionario de la Fuerza Armada. En opinión del peruanista francés François Borricoud se da nacimiento a un proceso de la “revolución conservadora”, autoritaria, vertical, de “reformas de arriba hacia abajo”, para superar un periodo crítico, de descomposición social, de crisis de dominación oligárquica y protesta popular (...) (Arrus, 1994, pág. 41).

Desde el gobierno de Odría y de Manuel Prado, los oficiales de alto rango se organizaban y discutían sobre la realidad nacional en el CAEM. Tenían como claro objetivo fortalecer a las instituciones militares en su rol directivo en la económica y en la administración del Estado (Aduni, 2001, pág. 520). “Desde la década del sesenta, el Estado fue expandiendo su participación en la actividad productiva aduciendo que existían sectores estratégicos que no podían estar en manos privadas porque ponían en riesgo la seguridad nacional” (Paliza, 1999, pág. 9).

Ello generó que las labores realizadas por el Estado sean prestacionales, sobre los servicios públicos como energía, telecomunicaciones, agua potable y transportes. Dicho enfoque se mantuvo durante el gobierno de Alan García.

La crisis económica social seguía golpeando a los sectores populares, ello se generalizó en la segunda administración aprista, la inflación se convirtió en hiperinflación, el caos y la corrupción imperaba en el país, largas colas empezaron a formarse para adquirir productos básicos: azúcar, leche, aceite, kerosene, etc. (Aduni, 2001, pág. 532).

Con el pasar de los años, el Estado empresario tuvo un alto costo, y se llegó al primer trimestre de 1990 con un déficit económico de las empresas estatales equivalente a 5 por ciento del PBI, como consecuencia del mal manejo económico, el control de precios y el sobredimensionamiento burocrático (Paliza, 1999, pág. 10). (...) “El proceso de inversión en las empresas estatales prácticamente se detuvo en la década de los ochenta, por lo que hubo un notable declive en la calidad y cobertura de servicios públicos, así como en la productividad” (Paliza, 1999, pág. 10).

Para aliviar esta crisis económica y mejorar la prestación de los servicios como telefonía, agua, energía y transportes en el país, Alberto Fujimori durante su gobierno empleó la privatización, “el objetivo fundamental del proceso de privatización es aumentar la eficiencia y por tanto la competitividad de la economía, lo cual se logra a través de una mayor participación del sector privado en la actividad económica”. (Paliza, 1999, pág. 9). Esto se logró gracias al modelo adoptado en la Constitución de 1993 “la economía social de mercado”.

De esa forma se afectó al sector de telecomunicaciones, entre los beneficios que trajo fue por ejemplo que “el tiempo de espera para obtener una línea telefónica que pasó de 70 meses en 1993 a quince días a fines de 1998. (...) también ha permitido al usuario acceder a nuevos servicios que el desarrollo del sector viene brindando” (Paliza, 1999, pág. 23). Uno de

estos nuevos servicios son los de telefonía móvil prestado a través de tres modalidades, entre las que se encuentra “(...) la denominada línea post-pago, según la cual el consumo es cobrado luego de la realización de las llamadas, la línea no posee límite de consumo y usualmente se cobra un cargo fijo mensual además de los pagos por minuto” (Begazo & López, 2004, pág. 35).

En el Perú se cuenta con 5 487 186 líneas en servicio de telefonía móvil post-pago registradas hasta diciembre de 2017 (Osiptel, 2018), en la región Junín se alcanzó 123 007 (Osiptel, 2018). Para cubrir esta alta demanda al nivel nacional y gracias a la economía social de mercado se ha permitido la participación de empresas privadas en el sector de telecomunicaciones. Actualmente existen cuatro empresas que brindan este servicio estas son Claro (América Móvil Perú S.A.C), Movistar (Telefónica del Perú S.A.A), Entel (Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A) y Bittel (Viettel Perú S.A.C). Para brindar este servicio en forma ágil fue necesario la implementación de un medio que permita crear en forma más ágil un vínculo contractual entre abonado y empresa, esto se logró a través de los contratos de adhesión. El artículo 1 390 del Código Civil peruano señala “el contrato es por adhesión cuando una de las partes, colocada en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar” (Código Civil, 1984).

La función económica de los contratos por adhesión y de las cláusulas generales de contratación a partir del análisis económico del derecho consiste en su capacidad para reducir los costos de transacción que circundan la celebración de un contrato de naturaleza masiva permitiendo que sean accesibles para las partes contractuales. Dicha función comprende a su vez dos elementos esenciales y constitutivos, la función de “*medio fin*”, pues facilita la fluidez del tráfico económico creando, regulando, modificando y extinguiendo relaciones jurídicas patrimoniales, y la función de ser “*fin en sí mismos*”, al ser los mecanismos más avanzados que ha elaborado el sistema

contractual para dar mayor velocidad a las transacciones contractuales y reducir los costos de transacción presentes en estos contratos (Rodríguez, 2010-2011, pág. 228)

Acorde con esta información las empresas referidas anteriormente establecen unilateralmente las cláusulas que rigen la relación jurídica contractual con los usuarios del servicio de telefonía móvil post-pago, e incluso en ocasiones este vínculo está sujeto a un plazo forzoso al haber adquirido un equipo terminal. En relación con esto, los usuarios poseen derechos y obligaciones generados por la suscripción de un contrato, para evitar una desventaja ante el prestador del servicio, quien posee mayor información sobre la oferta que ha realizado, el abonado cuenta con el derecho a la información. El artículo 6 de la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, proscribire lo siguiente:

Toda persona tiene derecho a recibir de la empresa operadora la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios. (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, pág. 3)

La empresa operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo sobre: (i) El servicio ofrecido; (ii) Las diversas opciones de planes tarifarios; (iii) Los requisitos para acceder al servicio; (iv) La cobertura y alcance del servicio; (v) Las características, modalidades y limitaciones del servicio ofrecido; (vi) La periodicidad de la facturación; (vii) El plazo del contrato de prestación de servicios, causales de resolución anticipada, penalidades, si las hubiera y sus consecuencias o alcances económicos; (viii) El plazo y condiciones de los contratos adicionales a que hace referencia el artículo 16-A°; (ix) Los alcances y uso de los equipos terminales que sean provistos por la empresa operadora, en especial, las

opciones de servicios que el equipo y la red permitan, y cuyo uso se encuentre sujeto a contratación previa o a tarificación por consumo efectivamente realizado; (x) El procedimiento para dar de baja el servicio contratado bajo la modalidad prepago a que se refiere el artículo 14; (xi) La velocidad de transmisión contratada y velocidad de transmisión mínima garantizada en Megabits por segundo (Mbps), especificándose para cada caso, la velocidad de descarga (downlink) y de envío de información (uplink), así como las condiciones que influyen en dichas velocidades, para el servicio de acceso a Internet (fijo y móvil); (xii) La capacidad de descarga en Megabytes (MB) o Gigabytes (GB), en los casos que corresponda, para el servicio de acceso a Internet (fijo y móvil); (...). (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, págs. 3-4).

El problema no es que el consumidor se vea obligado a aceptar o rechazar el contrato, sino que, ante la disyuntiva, decida con conocimiento pleno, que tenga la información necesaria y la libertad de acudir a otro proveedor (Tovar, 2003, pág. 219). Sin embargo, en el año 2017 se han reportado los siguientes números de reclamos: 2 220 733 por facturación, 87 512 por cobro del servicio, 780 735 por la calidad e idoneidad en la prestación del servicio incluyendo la veracidad de la información brindada al usuario, 30 637 por falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario, 110 497 contratación no solicitada por el usuario, 12 013 por incumplimiento de condiciones contractuales, 6 652 por incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios y 23 171 por incumplimiento de ofertas y promociones (Osiptel, 2018). Es necesario mencionar además que existen 1 865 963 reclamos sobre los servicios móviles (Osiptel, 2017). Teniendo en cuenta esto, las empresas no se encontrarían brindando información clara, detallada, veraz y precisa; por ejemplo, sobre el servicio ofrecido, la resolución anticipada y las penalidades. En

consecuencia, las empresas estarían afectando el derecho a la información de los usuarios de telefonía móvil post-pago.

Se han desarrollado estudios acerca de los derechos de los consumidores, tomando en cuenta las instituciones reguladas en el Código de Protección y Defensa al Consumidor, como los contratos de adhesión y el derecho a la información, enfocados en desarrollar que existe poca protección a los derechos de los consumidores y que los contratos de adhesión es un medio para su vulneración; además realizan un análisis global del contrato sin centrarse en cláusulas específicas o la información mínima que debe otorgarse. Pero la protección brindada por esta norma y los enfoques de estudios realizados al mismo, no alcanza a los usuarios de los servicios de telefonía móvil post-pago a razón que la protección y las instituciones que corresponden al sector de telecomunicaciones, son reguladas por la normativa emitida por Osiptel. Existen pocas investigaciones acerca de cómo el contrato de adhesión afecta al derecho a la información, bajo los alcances del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (artículo 6).

Al existir una contratación masiva de los servicios de telefonía móvil post-pago debido a la gran participación de empresas privadas en el sector de telecomunicaciones gracias a la privatización, generó la aparición de los contratos de adhesión para agilizar las transacciones entre la empresa operadora quien establece las cláusulas unilateralmente y el usuario que únicamente puede rechazar o aceptar lo propuesto, la relación creada en ocasiones puede encontrarse sujeta a un plazo forzoso al haber adquirido un equipo terminal. Para evitar una posición de desventaja del usuario, este se encuentra protegido por el derecho a la información, el presente trabajo se encuentra orientado en analizar e investigar cómo afectan los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago al derecho a la información de los usuarios de Huancayo, en el año 2017.

De lo descrito, la pregunta principal para el desarrollo de esta investigación es: ¿Cómo los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo, 2017?

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1. ¿Cómo las cláusulas sobre la resolución anticipada establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017?

PE 2. ¿Cómo las cláusulas penales establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017?

PE 3. ¿Cómo las cláusulas referentes al servicio ofrecido establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Indicar la forma en que los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- OE 1. Indicar la forma en que las cláusulas sobre la resolución anticipada establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017.
- OE 2. Indicar la forma en que las cláusulas penales establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017.
- OE 3. Indicar la forma en que las cláusulas referentes al servicio ofrecido establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017.

1.4. Justificación e importancia

1.4.1. En el aspecto teórico

El deber de información de los proveedores es, a su vez, el derecho a la información de los consumidores, debiendo entenderse como la obligación a cargo de los proveedores para brindar a los consumidores la información adecuada o necesaria a efectos de que éstos adopten una decisión de consumo adecuada con sus intereses y, asimismo, sea debidamente informado por el proveedor sobre el producto adquirido o el servicio contratado durante la vigencia de la relación contractual entre ellos. (Rojas, 2012, pág. 66)

Esta referencia se encuentra relacionada al ámbito de tutela del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tal sentido las investigaciones efectuadas entorno a los contratos de adhesión y el derecho a la información van ligadas a la misma. No obstante, a través de “la Ley de Telecomunicaciones (Decreto Legislativo 702, noviembre de 1991), (...) se creó legalmente el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)

en sustitución de la Comisión Reguladora de Tarifas de Telecomunicaciones” (Osiptel, s.f, pág. 1).

De acuerdo a su facultad normativa creó el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL. Este cuerpo normativo estableció la información mínima que debe brindarse al abonado y las características que debe poseer.

Por tal razón a través de esta investigación se brindó información respecto a la afectación al derecho a la información de los usuarios de telefonía móvil post-pago por parte de los contratos de adhesión elaborados unilateralmente por las principales empresas de telecomunicaciones.

1.4.2. En el aspecto metodológico

La lista de cotejo elaborada en este trabajo de investigación podrá ser utilizada para otros que posean también como unidad de análisis un contrato, facilitando su desarrollo.

1.4.3. En el aspecto jurídico

“La masificación en el uso de los contratos comerciales modernos, también ha conducido al establecimiento de normas jurídicas de protección al consumidor o a las contrapartes de esos convenios de adhesión que constituyen las partes débiles en la relación contractual” (Romero-Pérez, 2003, pág. 193). En ese sentido la presente investigación realizara un análisis respecto a los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago y su afectación al derecho a la información de los usuarios de este servicio.

Así se podrá conocer si los contratos redactados por las empresas operadoras respetan los derechos de sus usuarios y se encuentran cumpliendo con la obligación establecida en el artículo 6° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de

Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.

1.4.4. En el aspecto social

“La competencia en el mercado de telefonía móvil sigue en auge. Solo el año pasado, el segmento registró una expansión de 8% al pasar de 34.24 millones de líneas (2015) a 36.99 millones (2016)” (Osiptel, 2017, pág. 1). Esto permite apreciar que los ciudadanos peruanos vienen adquiriendo nuevas líneas telefónicas para lograr satisfacer sus necesidades e intereses, gracias a este trabajo los usuarios se informaron si las principales empresas de telecomunicaciones que prestan el servicio de telefonía móvil post-pago, brindan una adecuada protección al derecho a la información.

1.5. Hipótesis y descripción de variables

1.5.1. Hipótesis general

Los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017 porque no brindan información básica.

1.5.2. Hipótesis específicas

HE 1. Las cláusulas sobre a la resolución anticipada establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017 porque no son brindadas de manera clara, veraz, detallada, precisa y oportuna.

HE 2. Las cláusulas penales establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017 porque no son brindadas de manera clara, veraz, detallada, precisa y oportuna.

HE 3. Las cláusulas referentes al servicio ofrecido establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017 porque no son brindadas de manera clara, veraz, detallada, precisa y oportuna.

1.6. Variables

1.6.1. Definición conceptual de las Variables.

- V1. Contratos de adhesión: Contratos redactados para permitir el consumo masivo del servicio de telefonía móvil post-pago, donde la empresa que lo ofrece redacta unilateralmente las condiciones del contrato, es decir sus cláusulas. El usuario puede aceptar o rechazar lo ofrecido como una forma de manifestación de su voluntad.
- V2. Derecho a la información: Facultad otorgada al usuario consistente en obtener y recibir información por parte de la empresa prestadora del servicio de telefonía móvil post-pago en forma clara, detallada, veraz y precisa sobre el servicio contratado.

1.6.2. Definición operacional de las variables.

- V1. Contratos de adhesión: Contratos redactados unilateralmente por la empresa operadora que presta el servicio de telefonía móvil post-pago, donde se ha incluido en sus cláusulas información mínima sobre la resolución anticipada, penalidades y el servicio ofrecido en conformidad a los artículo 6 y 17 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- V2. Derecho a la información: Información clara, detallada, veraz, precisa y oportuna según las características señaladas en el artículo 6 del Texto Único Ordenado de

las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones., que debe ser recibida por el usuario del servicio de telefonía móvil post-pago en el contrato entorno a la resolución anticipada, penalidades y el servicio ofrecido.

1.7. Delimitación de la investigación

Por medio de la función normativa, El OSIPTEL dicta reglamentos en cuanto a los temas necesarios de regular en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones tales como: sistemas tarifarios, procedimientos de reclamos, organización interna del OSIPTEL, proceso de aprobación de reglamentos, normas y regulaciones, lineamientos y criterios para la existencia de contabilidad separada en las empresas operadoras, lineamientos para la interconexión de servicios y redes, estándares de calidad y las condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia, relaciones entre las empresas comercializadoras y las empresas operadoras y, entre aquellas y los usuarios del servicio; en aquellos aspectos relativos a la comercialización de tráfico de telecomunicaciones y otros. (Osiptel, s.f)

En ejercicio de la función referida en líneas precedentes fue emitido el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL. A través de su artículo 6° establece que una empresa operadora como Claro (América Móvil Perú S.A.C), Movistar (Telefónica del Perú S.A.A), Entel (Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A) y Bittel (Viettel Perú S.A.C), está obligada a brindar información sobre 16 puntos como mínimo señalados en dicho precepto normativo, caracterizada por ser clara, veraz, detallada y precisa (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012); antes de contratar así como dentro del contrato según el art. 17° del mismo cuerpo normativo.

Por ello esta investigación se basó en estudiar si los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago suscritos por los usuarios de este servicio en la ciudad de Huancayo en el año 2017, a través de sus cláusulas sobre la resolución anticipada, las penalidades a ser aplicadas, y el servicio ofrecido; son brindadas para otorgar una adecuada protección al derecho a la información.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes nacionales

Córdova (2012), presentó la tesis “Las cláusulas generales de contratación en el Perú y su relación con el estado de desprotección de los derechos de los consumidores”, para optar el Grado Académico de Magíster en Derecho con mención en Derecho Civil y Comercial por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Uno de sus objetivos fue “establecer los alcances de la legislación nacional vigente con relación a aquellas circunstancias por las cuales las cláusulas generales de contratación son consideradas lesivas a los derechos del consumidor” (Cordova, 2012, pág. 12). Para lograr la recolección de los datos se empleó dos técnicas el análisis de casos, esta le permitió analizar en mayor profundidad las situaciones donde se han producido abusos por parte de las cláusulas generales generando desprotección de los derechos del consumidor a través de las resoluciones emitidas por INDECOPI (Cordova, 2012, pág. 232) y el análisis documental mediante el cual se analizó los casos de desprotección de las cláusulas consideradas como abusivas y se examinó los contratos más relevantes del mercado que se suscriben a través de cláusulas generales de contratación (Cordova, 2012, pág. 232). Determinando como su universo las cláusulas generales de contratación y los derechos de los consumidores en un enfoque administrativo, doctrinario y jurisprudencial; determinando como unidad de análisis los casos de desprotección de derechos de consumidores (Cordova, 2012, págs. 232-231). Al culminar su investigación algunas de sus conclusiones son las siguientes.

Los contratos estándar son instrumentos útiles en el tráfico comercial, por lo que carecería de sentido su eliminación, siendo necesario un adecuado sistema de control

de este tipo de contratos; mecanismo que podría contribuir a evitar situaciones que afecten los derechos de los consumidores (Cordova, 2012, pág. 291).

“La inacción de los consumidores obedece a variadas razones: temor, desconocimiento de sus derechos, falta de asesoramiento, barreras económicas, desinformación. Todos esos obstáculos son reversibles mediante la implementación de políticas públicas” (Cordova, 2012, pág. 292).

Las tareas que el Estado tiene que encarar con determinación, son, entre muchas otras, la educación para el consumo, la difusión de derechos y mecanismos de implementación, recursos humanos suficientes para atender consultas y quejas, brindar una atención integral de acceso a la justicia (Cordova, 2012, pág. 292).

Malpartida (2003), publicó la tesis “El Derecho de Consumidor en el Perú y en el derecho comparado”, para optar el grado académico de Doctor en Derecho de Autor por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Su objetivo general fue analizar los criterios de la normatividad orientada a la protección del consumidor (Malpartida, 2003, pág. 7). Para la recolección de datos empleó la recopilación bibliográfica y hemerográfica sobre las normas creadas entorno a los derechos del consumidor, también utilizó la recolección de datos estadísticos sobre los procesos realizados ante INDECOPI y los Organismos Reguladores, por último, analizó resoluciones (Malpartida, 2003, págs. 15-16). El universo y muestra estaba conformada por las resoluciones emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor, así como los Organismos Reguladores (Malpartida, 2003, pág. 15). Una de sus conclusiones arribadas fue (...)

Es así, que se puede establecer que el propio mercado, aún enfrentando la asimetría informativa entre empresa – consumidor, no es lo adecuado en la protección del consumidor, debido precisamente a la existencia de las asimetrías adicionales a la informativa, como la asimetría en el poder económico y en el derecho, que hace inviable el modelo de autotutela que subyace en la ley de protección al consumidor peruana (Malpartida, 2003, pág. 343).

Roldan (2016), publicó la tesis “Protección del consumidor en el código civil y código de protección y defensa del consumidor frente a las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión de telefonía fija”, para optar el grado académico de Magister en Derecho con mención en Derecho Civil y Comercial, por la Universidad Nacional de Trujillo. Su objetivo general fue “estudiar que la normativa relacionada a la protección del consumidor establecida en el Código

Civil y la Ley de Consumidor” (Roldan, 2016, pág. 64) . La recolección de datos se efectuó a través de las técnicas de investigación bibliográfica, de observación, de estadística descriptiva y de mapas conceptuales (Roldan, 2016, pág. 68); por otro lado, se utilizaron los siguientes métodos: descriptivo, analítico, comparativo, hermenéutico y sintético (Roldan, 2016, pág. 67). Una de las principales conclusiones arribadas fue:

En cuanto a los contratos tipo de prestación de servicios de telecomunicaciones, por tratarse de un servicio masivo no se puede negociar ni eludir las cláusulas de contratación, por ser de adhesión; sin embargo contamos con un organismo estatal llamado OSIPTEL que regula y fiscaliza la labor de las empresas de telefonía fija y móvil, para adecuarlos a la normatividad vigente y de este modo proteger a los consumidores del servicio (Roldan, 2016, pág. 104).

Viguria (2012), presentó la tesis “El Consumidor Financiero: Necesidades de su Implementación en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor”, para optar el título de Abogado por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Su objetivo fue “analizar la problemática que presenta el consumidor y presentar una propuesta de mejora la reestructuración del sistema de protección al consumidor, de servicios financieros” (Viguria, 2012, pág. 9). Para la recolección de datos empleo una investigación teórico-metodológica como una investigación descriptiva y crítica, tomando en cuenta la doctrina, legislación nacional e internacional sobre la protección al consumidor de servicios financieros y el desempeño de las instituciones de protección al consumidor del sistema financiero (Viguria, 2012, págs. 9-10). Una de sus conclusiones fue:

En este orden de ideas, concluimos que resulta importante y necesaria la protección y tutela de intereses de los empresarios pertenecientes al sector de micro y pequeños empresarios, teniendo en cuenta el poco conocimiento respecto a productos financieros que estos tienen de acuerdo a lo mostrado en encuestas, así como también el limitado acceso a servicios financieros con el que cuentan. Estos hechos en conjunto significan que estos sectores son afectados por la Asimetría Informativa y por lo tanto merecen la tutela otorgada por el derecho de protección al consumidor. (...) (Viguria, 2012, págs. 180-181).

2.1.2. Antecedentes internacionales

Cardona y Chalela (2003), realizaron la tesis “Mecanismos de defensa de los suscriptores y usuarios de los servicios de telefonía móvil celular”, para optar el título de Abogado por parte de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá D.C. Su objetivo fue

Establecer que su trabajo sea considerado una herramienta para establecer los mecanismos de protección a los usuarios de telefonía móvil celular, y también busca cuestionar la regulación sobre el tema para evitar que en el futuro no se presenten los mismos inconvenientes, de esa forma existirá una mayor seguridad jurídica que beneficie a todas las partes intervinientes (usuarios, operadores y autoridades) (Cardona & Chalela, 2003, pág. 15).

La recolección de datos se basó en el análisis de la normativa relacionada a la protección de suscriptores y usuarios de telefonía móvil celular, incluyendo sus interpretaciones, evolución, partes intervinientes, procedimientos y el régimen de protección señalada en los sistemas de trunking y servicio de PCS (Cardona & Chalela, 2003, pág. 14). . Parte de su conclusión es:

Durante la prestación del servicio, es inevitable que se presenten inconvenientes entre los prestadores del servicio y los consumidores, problemas que surgen justamente de esa relación existente entre las dos partes de un contrato, y que envuelve que, los proveedores del servicio cumplan con unas condiciones mínimas de calidad de tal forma que el servicio prestado satisfaga los fines para los que fue creado (Cardona & Chalela, 2003, pág. 162).

Cuando los problemas se presentan, es necesario que los suscriptores y usuarios del servicio cuenten con mecanismos de defensa de sus derechos eficientes y productivos, de tal forma que sus estos se vean protegidos no solamente formalmente, sino de manera sustancial (Cardona & Chalela, 2003, pág. 162).

Claverol (2007) presentó la investigación titulada “Control de Contenido ¿Cuándo una cláusula es abusiva?”, para optar el grado de la carrera de abogacía, por la Universidad Abierta Interamericana. Una de las conclusiones arribadas fue:

El contrato se celebra por adhesión cuando la redacción de sus cláusulas le corresponde a una sola de las partes –el predisponente- mientras que la otra debe limitarse a aceptarlas o rechazarlas, sin poder modificarlas –adherente-. Para que se perfeccione el

contrato es necesario el consentimiento de ambas partes, en este caso, estipulante y adherente. La adhesión por el adherente manifiesta su expreso consentimiento de formar el contrato y por ende, que da configurado e acto jurídico bilateral. El contrato por adhesión se caracteriza por contener las condiciones generales de contratación y una vez perfeccionado el contrato, las mismas son vinculantes y válidas, ya que si bien, fueron redactadas por el estipulante, el consentimiento del adherente es el elemento y fundamento determinante para la formación de la libertad contractual bilateral y considerar de esta forma, al contrato por adhesión dentro de la teoría contractualista (Claverol, 2007, pág. 100).

Donato (2012), presentó la tesis “El Contrato de Adhesión de Telefonía Móvil Analizado desde la Perspectiva de los Derechos del Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones”, para optar el grado de Licenciado en Derecho, por la Universidad de Costa Rica. Su objetivo fue “analizar el contrato de adhesión de telefonía móvil, tomando en cuenta los derechos de los usuarios finales, desde la perspectiva de la regulación costarricense” (Donato, 2012, pág. 3). En la recolección de datos empleó el “análisis de la normativa costarricense, en áreas de telecomunicaciones y de protección al consumidor, tomando en cuenta los principales pronunciamientos judiciales y administrativos que pudiesen complementar las disposiciones normativas. Incluye doctrina y legislación internacional” (Donato, 2012, pág. 4). Una de sus conclusiones fue:

La prestación de los servicios de telecomunicaciones por parte de los proveedores se rige por medio de contratos de adhesión, en los cuales las cláusulas y condiciones son predisuestas por una de las partes de forma unilateral, por lo cual la participación de la parte adherente en la elaboración del contenido del contrato es prácticamente nula, y su rol se limita únicamente a aceptar o rechazar las condiciones propuestas por la parte predisponente. Esto genera una situación de desigualdad en la cual el consumidor o usuario queda en una posición desventajosa en relación con la parte predisponente. Esta desigualdad de las partes exige, también, la intervención del Estado, el cual por medio de los controles de incorporación, interpretación y contenido procura garantizar la inexistencia de abusos de la parte predisponente, en razón de su posición dominante (Donato, 2012, pág. 257)

Gonzales y Gonzales (2012), realizaron la investigación “Análisis del empleo de cláusulas abusivas en la contratación telefónica”, por parte de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas. El objetivo de la investigación fue “investigar si las empresas en el

Salvador emplean contratos con cláusulas abusivas ya sean en el ámbito de prepago o pospago” (González & González, 2012, pág. 3). Presentó un diseño no experimental (González & González, 2012, pág. 16). y el análisis de los datos se basó en la recopilación de documentos (contratos y sentencias administrativas) nacionales e internaciones, para luego estudiarlas a profundidad (González & González, 2012, pág. 3). Algunas de las conclusiones a las que llegó son:

Contrastando la teoría de los contratos de adhesión con los contratos de servicios telefónicos, se comprueba que todos los contratos son de adhesión. No existe posibilidad de modificar las cláusulas de los mismos, salvo ciertas partes en lo referente a los precios o los tipos de plan (González & González, 2012, pág. 52).

La resolución unilateral del contrato por parte del cliente tiene por consecuencia la aplicación de la cláusula penal. En general, cuando el cliente decide la terminación anticipada del contrato, es obligado a pagar una cantidad previamente estimada o estimable. (...) (González & González, 2012, pág. 53).

La resolución anticipada del contrato realizada por la compañía telefónica no está regulada contractualmente. Lo fundamental de esta observación es que por una omisión voluntaria la compañía telefónica no responderá al cliente si aquella decide finalizar anticipadamente el contrato, provocando en este sentido, un “desequilibrio importante e injustificado de las obligaciones contractuales”. Para nivelar esta situación es recomendable que cuando se presente este evento, la interpretación del juzgador sea aplicar la misma cláusula en contra de la compañía telefónica (González & González, 2012, págs. 53-54).

Las cláusulas que reservan la propiedad de los terminales o equipos hasta el pago íntegro del precio a favor de la compañía telefónica es una clara violación al Código Civil, específicamente en los arts. 1675 y 1676. En este sentido, la compañía solo tiene derecho a pedir la ejecución del contrato o la resolución y en cualquiera de los dos casos, a pedir la indemnización por daños y perjuicios (art. 1360 del Código Civil) (González & González, 2012, pág. 55).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Los Contratos de Adhesión

Las personas que pertenecen a un grupo social se interrelacionan con los demás miembros que pertenecen al mismo porque son seres sociales. Esto se refleja en la sociedad peruana, para lograr ello necesitan un medio eficiente y eficaz para relacionarse con los demás un ejemplo son los servicios de telefonía móvil post-pago. Cada una de estas personas tiene una necesidad que satisfacer, para lograr este propósito es necesario que su voluntad se exteriorice.

Se infiere que es de absoluta necesidad la exteriorización de la voluntad, pues su intimidad es insuficiente y se requiere de su manifestación al mundo exterior del sujeto, que es el que interesa al Derecho (...). Así pues, la manifestación, como exteriorización consciente de la voluntad del sujeto, es la que permite construir el acto jurídico (Vidal, 2013, pág. 41).

Por esta razón se debe tener en cuenta que para poder satisfacer una necesidad se requiere la creación de un acto jurídico el cual permita exteriorizar la voluntad para cubrir el interés que una persona posee. Un acto jurídico “es un hecho jurídico, voluntario, lícito, con manifestación de la voluntad y efectos queridos que respondan a la intención del sujeto, de conformidad con el Derecho Objetivo” (Vidal, 2013, pág. 42).

El Código Civil peruano vigente establece un concepto que no es muy alejado a lo anteriormente referido, en el artículo 140 fue establecido que el acto jurídico se configura ante la manifestación realizada por una persona en base a su voluntad orientada a crear, regular, modificar o extinguir vínculos jurídicos (Código Civil, 1984, pág. 127).

Las relaciones jurídicas creadas pueden poseer un contenido patrimonial o no patrimonial. Los contratos derivan del acto jurídico, pero se caracterizan por tener una finalidad económica. La definición del acto jurídico ha influenciado en la definición de contrato, el artículo 1351 del Código Civil vigente, ha dispuesto que un contrato se forma por la voluntad de dos o más personas para crear una relación jurídica de índole patrimonial también regularlas, modificarlas o extinguirlas (Código Civil, 1984, pág. 480). Así se puede establecer que los

contratos tienen un proceso amplio para lograr su aparición entre las partes que desean crear una relación jurídica patrimonial entre ellas. Pero en la actualidad,

la producción en masa y auge cada vez mayor de la libre competencia traen por consecuencia que los sujetos contratantes que los sujetos contratantes busquen reducir sus costos de negociación, haciendo que los contratos se celebren mediante actos rápidos y menos meditados (Beltran et al., 2010, pág. 237). Para ello se crearon los contratos por adhesión.

2.2.1.1. Aspectos generales.

A. Las masas y la contratación masiva

La igualdad como base del desarrollo de la revolución francesa debe ser entendida como una igualdad jurídica más no desde un aspecto social o económico. Esto genera que cada persona sea considerada como iguales y libres ante la ley, permitiendo jurídicamente poseer las mismas condiciones para negociar y celebrar contratos (Soto, 2003, pág. 565).

Es así que los ordenamientos jurídicos están orientados a garantizar la libertad y autonomía privada de cada uno de los ciudadanos, debiendo respetar los contratos celebrados entre ellos. No obstante, deben evitar la aparición de conductas arbitrarias, este objetivo se logra a través de sanciones a imponerse a la parte de una relación jurídica contractual que abuse de su posición en menoscabo de la otra e imponiendo el deber de informar por parte de los predisponentes del contrato, gracias a esto se tutela a la parte jurídicamente débil de la relación jurídica contractual (Soto, 2003, pág. 566).

En consecuencia, los contratos celebrados entre sujetos con igual poder de negociación deben tenerse a la autonomía privada de los contratantes, al *pacta sunt servanda*, correspondiendo al Estado garantizar plenamente la libertad de contratación. Empero, en los contratos que no exista una igualdad en la negociación y celebración, producto

de la asimetría de información, es necesaria la intervención del legislador a efecto de garantizar un equilibrio en la relación contractual, sin que ello signifique una revisión autoritaria del contenido de todos los contratos, sino únicamente en los casos en que se perjudique al contratante que no pudo ejercer totalmente su autonomía privada al momento de celebrarlos (Soto, 2003, pág. 566).

De ahí que “el Estado por medio de sus normas está en la obligación de proteger a la parte considerada como débil sin ser relevante su posición dentro de una relación jurídica contractual” (Soto, 2003, pág. 566).

En una perspectiva tradicional de la celebración de un contrato las partes pueden emplear el recurso del tiempo como consideren necesario para establecer y redactar sus cláusulas. Sin embargo, en la actualidad se ha generado el fenómeno de las masas.

La “contratación masiva tiene como pilar las transformaciones producidas dentro de una sociedad gracias a los avances científicos y tecnológicos por la implementación de una economía social de mercado”, por ejemplo (Rodríguez, 2010-2011, pág. 190).

Estos factores, generan el fenómeno denominado “*sociedad de masas*”, con la consiguiente pérdida del individualismo de las personas que la componen, quienes simplemente son consideradas como un conjunto uniforme, (...) en el ámbito económico en donde se produce lo que se conoce como el *consumo masivo* de bienes y servicios para satisfacer las múltiples necesidades de los individuos que forman parte de las masas y que adquieren la calidad de consumidores (Rodríguez, 2010-2011, pág. 190).

Esto permite entender a la sociedad de masas como un ente dinámico donde un grupo de individuos se interrelacionan en forma constante para lograr satisfacer sus intereses, presentándose una uniformidad entre ellos al existir una despersonalización y un anonimato,

generando parámetros donde cada uno de los individuos conjuntamente con la masa deben asimilarlos (Rodríguez, 2010-2011, págs. 192-193).

“La masificación de la sociedad aunada a la producción masiva de bienes y servicios reflejó un aumento considerable de las relaciones de intercambio dentro del mercado” (Rodríguez, 2010-2011, pág. 197).

Inicialmente existió una correlación casi equitativa, un *tráfico natural* y más o menos homogéneo de que a igual producción de bienes y servicios correspondía igual consumo de los mismos –lográndose un binomio eficiente para la asignación de los recursos–. Sin embargo, la diversificación de la empresa y su especialización en la producción, determinarían el surgimiento de una nueva situación, ya no de armonía y de correspondencia, sino más bien de desequilibrio: la producción masiva había rebalsado la capacidad de consumo en ciertos campos (Rodríguez, 2010-2011, pág. 197).

Para que las masas puedan acceder rápidamente a los bienes y servicios ofrecidos por el mercado requieren “la presencia de un instrumento capaz de canalizar en forma adecuada, con rapidez y eficiencia, la adquisición de estos bienes y servicios y; la mejor forma de lograr tal objetivo ha sido mediante la contratación masiva “ (Rodríguez, 2010-2011, pág. 191). Para que las partes estén relacionadas (empresa y masas) es necesario “vincular jurídicamente a la producción masiva de bienes y servicios con el consumo de los mismos, se consolida una “nueva forma de contratación también masiva”, más rápida, e inspirada en la brevedad para regular y efectivizar relaciones de intercambio económico” (Rodríguez, 2010-2011, pág. 199).

Gracias a la contratación masiva se ha logrado viabilizar y agilizar la celebración de contratos, pero sin dejar de lado el consentimiento. Esto ha requerido que se estandaricen los contratos para reducir o eliminar la negociación sobre las cláusulas del contrato (contenido) (Soto, 2003, pág. 573).

En la contratación masiva una de las partes ha creado un esquema contractual previo para la celeridad en la suscripción del contrato, generando una disminución e incluso eliminando su aspecto negocial (Rodríguez, 2010-2011, pág. 200).

En el mercado masivo participan el productor de un bien o servicio y el consumidor, generándose un intercambio entre ellos; el contrato creado para un intercambio masivo permite la realización de innumerables transacciones entre estas partes. De esa forma se puede apreciar que, ante una producción masiva y consumo masivo, los contratos son utilizados como medios para vincular y distribuir en forma individualizada a los consumidores derechos y obligaciones. (Rodríguez, 2010-2011, pág. 200).

La contratación masiva es entonces, un mecanismo contractual de intercambio masivo que hace posible la concatenación de los dos factores concurrentes del mercado, la producción masiva de bienes y servicios, y el consumo masivo, dotándoles de un vínculo jurídico obligacional. Constituye una forma de contratación que atiende a las exigencias del tráfico económico, manifestándose para ello a través de formularios prerredactados que permiten la contratación en serie de bienes y servicios, cuyos contenidos han sido fijados con anticipación a su celebración por una de las partes. Por su misma condición, limita y en ciertos casos no admite la negociación del contenido del contrato, pues lo que prima es la predisposición del esquema contractual (Rodríguez, 2010-2011, pág. 201).

Las características que posee la contratación masiva son:

- 1) La falta o la limitación en la negociación: Dentro de los contratos masivos su contenido ha sido redactado unilateralmente por una de las partes a quien se la considera como privilegiada porque cuenta con la facilidad de redactar el contenido del contrato (Rodríguez, 2010-2011, pág. 202). Esto produce la aparición de un

estado de compulsión respecto a la otra parte quien únicamente se encuentra en la posición de aceptar o rechazar lo estipulado previamente (Rodríguez, 2010-2011, pág. 202).

Esta característica trae como consecuencia inmediata lo que se conoce como la “*predisposición contractual*”, pues solo una de las partes contractuales elabora previamente todo o la mayor parte el contenido del contrato, de manera que el otro contratante se encuentra ante la alternativa de aceptar en su integridad todos y cada uno de los términos estipulados unilateralmente, o en el mejor de los casos, tendrá la posibilidad de poder negociar pero solo determinados aspectos del contrato predispuesto (Rodríguez, 2010-2011, pág. 202).

Una de las principales características que presenta es su materialización por medio de esquemas o formularios redactados previamente para la celebración de contratos a gran escala (Rodríguez, 2010-2011, pág. 202).

- 2) La falta o la limitación en la negociación: En la celebración de un contrato no es necesario la identificar y conocer a la otra parte por la rapidez que necesita las transacciones económicas dentro del tráfico jurídico (Rodríguez, 2010-2011, pág. 203).
- 3) Elaboración en forma masiva o estandarizada: La producción en serie de los contratos masivos incorporan el mismo contenido para todas ellos, de tal forma las transacciones serán rápidas y eficientes porque agiliza los intercambios entre el estipulante y contratante (Rodríguez, 2010-2011, págs. 203-204).

B. Funciones de la contratación masiva

- 1) Función económica: Gracias a la contratación masiva se permite que los bienes y servicios se intercambien de manera más rápida permitiendo cubrir los

requerimientos que presenta la contratación masiva. 2) Función social: Es un medio por el cual se cubren las necesidades e intereses de las partes en la relación jurídica contractual. 3) Función jurídica: Genera un vínculo entre las partes intervinientes al brindar eficacia a su relación jurídica, donde existe un intercambio de bienes y servicios a cambio de una contraprestación (Rodríguez, 2010-2011, pág. 204).

C. Los costos y la función económica de la contratación masiva

Por medio de un contrato se efectúa el intercambio de bienes y servicios, los sujetos intervinientes dentro de esta relación jurídica contractual asumen los costos de transacción con la finalidad de lograr una reciprocidad, gracias a ellos se puede establecer cuando se podría considerar a un contrato viable y eficiente (Rodríguez, 2010-2011, pág. 210).

En tal sentido “los costos de transacción deben ser considerados como factores condicionantes para su celebración, porque cuando sean elevados generan que no se llegue a materializar ningún vínculo entre las partes” (Rodríguez, 2010-2011, pág. 211).

Los costos de transacción determinan si un contrato será viable o no, porque si es muy oneroso las partes verán por conveniente no celebrar el contrato. No obstante, las partes están en la facultad de decidir como asumir el costo generado, se debe tener en cuenta que en la contratación masiva la empresa es quien conoce con mayor amplitud su generación, pero no el adherente. Pero en ningún caso se debe trasladar en forma absoluta su cubrimiento a la parte que está adquiriendo un producto o servicio y esta vea los medios a utilizar para obtener la información que debía ser brindada por la empresa.

“Uno de los medios por el cual se reducen los costos de transacción es por medio de las cláusulas generales de contratación y los contratos de adhesión, porque facilitan el intercambio de bienes y servicios, al ser rápidos como eficientes para cubrir las necesidades masivas” (Rodríguez, 2010-2011, pág. 214).

En el derecho contractual existirá eficiencia si los costos que se requieren para celebrar un contrato –costos de transacción–, no sobrepasan el beneficio o la utilidad que buscan los contratantes dentro de los límites máximos de gastos en tiempo, dinero y esfuerzo que éstos hayan previsto para afrontar una situación contractual determinada (Rodríguez, 2010-2011, pág. 217).

Dentro de la contratación masiva la eficiencia está orientada a la “mejora notablemente las relaciones contractuales para ambas partes, para el empresario y para el consumidor o usuario, al evitarles enormes costos de negociación de un contrato” (Rodríguez, 2010-2011, pág. 218).

“El contrato tradicional no confluye con rapidez para vincular jurídicamente las diversas transacciones económicas que presenta una sociedad masiva, por ello se necesitó un mecanismo jurídico que permita la concreción de relaciones jurídicas contractuales en forma veloz” (Rodríguez, 2010-2011, pág. 219). El contrato masivo es este mecanismo porque su presencia “(...) dentro del tráfico masivo torna más ágil y fluido el intercambio patrimonial de bienes y servicios, y además permite reducir los costos de transacción para las partes contractuales” (Rodríguez, 2010-2011, pág. 220). Este tipo de contratos poseen como pilar el principio de rapidez contractual:

(...) la contratación masiva a través de los contratos por adhesión y de las cláusulas generales de contratación, tiene como función económica la de permitir no solo el intercambio o la asignación de bienes y servicios entre empresarios o proveedores hacia los consumidores a escala masiva, sino principalmente que tal intercambio se realice de la manera más rápida y con la mayor brevedad posible (Rodríguez, 2010-2011, pág. 220).

Entonces, se puede inferir que los contratos masivos:

(...) en comparación al contrato tradicional, ya no son meramente un canal o un medio para alcanzar determinadas aspiraciones económicas, sino que además estos mecanismos de contratación contemporánea, buscan que la satisfacción de determinadas necesidades e intereses de las partes sean materializados y concretizados de la manera más eficiente, eliminando toda complejidad en la celebración de innumerables contratos masivos y reduciendo al mínimo los costos de transacción en la celebración de un contrato, costos que para las partes, tratándose de la contratación masiva, serían en su mayoría sumamente onerosos e inalcanzables, y es más, aunque haya la posibilidad de alcanzar la configuración de tales contratos, éstos resultarían ineficientes para las partes (Rodríguez, 2010-2011, pág. 226).

Los contratos masivos facilitan el acceso a los servicios de telecomunicaciones, pero no puede considerarse como un costo de transacción la información sobre el servicio de telefonía móvil post-pago, porque la empresa por una norma imperativa (artículo 6 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios de Telecomunicaciones) debe brindar cierta información al usuario que arrendará sus servicios, por otro lado, esto también le permite saber si la oferta por una de las empresas cubrirá sus necesidades e intereses.

D. La exteriorización de la voluntad

– La manifestación de voluntad

“La manifestación de voluntad en los actos jurídicos, es la exteriorización de la voluntad que hace un sujeto de derecho por medio de la declaración”. (...) (Idrogo, 2004, pág. 45). La creación de una relación jurídica de índole contractual necesita que los sujetos intervinientes exterioricen su intención y su voluntad de contratar con la otra parte quien se encuentra realizando una oferta (ofertante) y de acuerdo a sus necesidades la otra va a aceptarlo (aceptante).

Además, “en los actos jurídicos, la declaración de voluntad debe ser seria, en cuanto responda a una determinación efectiva de la voluntad; libre, es decir que no medie ninguna coacción física o psíquica; en otras palabras, que se manifieste espontáneamente”. (Idrogo, 2004, pág. 45). En ese sentido no debe existir ningún elemento que coaccione al aceptante en declarar su voluntad si la oferta no va de acuerdo a sus intereses.

Pero “la voluntad como fenómeno jurídico y considerar el proceso que se inicia al interior del sujeto para formar su voluntad interna y que concluye con su exteriorización, mediante su manifestación, para que la voluntad llegue a ser propiamente jurídica” (Vidal, 2016, pág. 130). La voluntad interna del sujeto va requerir de recibir adecuada información respecto al objeto que va contratar, para luego exteriorizarla a través de la suscripción del contrato. La exteriorización de la voluntad cuenta con un proceso el cual se integra por las siguientes etapas:

- *Discernimiento.*

“El sujeto celebrante analiza racionalmente si lo que va celebrar le conviene o no le conviene; trata de encontrar el interés o desinterés, lo positivo y lo negativo” (Romero, 2008, pág. 63). Los planes ofertados por las empresas operadoras de los servicios de telefonía móvil cuentan con determinadas particularidades, el usuario analiza cual de todas ellas se ajusta a sus necesidades.

- *Intención.*

“Es el propósito de hacer realidad lo discernido. El discernimiento es la aptitud para conocer en general, mientras que la intención es el conocimiento aplicado a la realización de un acto concreto” (Romero, 2008, pág. 63).

“(…) la voluntad, no es una simple aspiración o simple deseo de que ocurra algo o no, sino que debe concebirse como intención madura y definitiva de provocar efectos jurídicos” (Romero, 2008, pág. 63).

Una vez analizada la oferta el usuario toma la decisión de que plan va a contratar y con qué empresa operadora que ofrece el servicio móvil contratara.

- *Libertad.*

“Es esencial en la manifestación de voluntad, porque ésta debe ser exteriorizada tal como el sujeto lo desea, desprovista de toda circunstancia que desnaturalice el discernimiento y la intención del sujeto” (Romero, 2008, pág. 63). Tomada la decisión del plan y empresa a contratar se acerca a ella para efectuar la suscripción del contrato.

– **Teoría aceptada por el Código Civil peruano**

“El art.141 c.c. regula que la “manifestación” de voluntad es expresa “cuando se realiza en forma oral o escrita, a través de cualquier medio directo, manual, mecánico, electrónico y otro análogo” (Espinoza, 2008, pág. 58).

El Código Civil sigue como principio rector a la teoría de la declaración al definir al acto jurídico como una manifestación de voluntad destinada a crear, regular, modificar o extinguir relaciones jurídicas (art. 140). Tutela la confianza depositada por el destinatario en la declaración (*teoría de la confianza*); sanciona la responsabilidad del declarante que ha emitido una voluntad viciada, cuyas consecuencias debe afrontar (*teoría de la responsabilidad*); y deja un amplio espacio a la invalidez (anulabilidad) del acto jurídico por la debilidad o turbaciones en la esfera psíquica del sujeto (*teoría de la voluntad*) (Torres A. , 2012, págs. 134-135).

No es cierto que el Código civil adopte el criterio objetivo de la declaración con carácter absoluto, sin admitir atenuación alguna como sostienen unos, ni tampoco que se incline

por las teorías de la responsabilidad y confianza como afirman otros. El Código civil adopta la teoría de la declaración como principio rector, pero no con carácter absoluto, porque no en pocos casos establece el predominio de la voluntad sobre la declaración y en otros acoge los principios intermedios de la responsabilidad y la confianza que todo ordenamiento jurídico debe proteger para hacer posible una pacífica vida colectiva. Optar únicamente por la teoría de la declaración significaría, como ya hemos dicho, eliminar del Derecho los conceptos relativos a la buena fe confianza, la responsabilidad, el respeto recíproco entre las partes que intervienen en el acto jurídico, las instituciones del error, el dolo, la simulación, etc. (Torres A. , 2012, págs. 138-134).

– **La autonomía de la voluntad y la declaración de voluntad**

(...), por la autonomía privada, las personas son libres de celebrar o no un acto jurídico; si toman la decisión de celebrarlo, libremente escogen la persona (natural o jurídica) con quien lo celebrarán; y elegida esta persona, son libres de determinar, sin injerencia alguna, el contenido del acto dentro de los límites fijados por el ordenamiento jurídico. (Torres A. , 2012, págs. 134-135).

La teoría del acto jurídico casi siempre exalta al principio de la *autonomía privada*. El acto jurídico es definido como la manifestación de voluntad (art. 140). Autonomía, etimológicamente, significa poder darse normas así mismo. El poder reconocido a los particulares por el ordenamiento jurídico para regular sus intereses mediante el acto jurídico es definido como autonomía privada. (Torres A. , 2012, pág. 139).

Gracias a la autonomía privada de las partes ellas se encuentran en la facultad de decidir la celebración de un contrato o no.

(...), de acuerdo a nuestro Código, debemos señalar que el contrato (y, por ende, el consentimiento) implica la coincidencia de las voluntades declaradas de las partes

contratantes, no siendo necesario en modo alguno la coincidencia de sus respectivas voluntades internas. (Taboada, 2013, pág. 217)

Como ya lo hemos dicho en repetidas oportunidades, esto no constituye ninguna novedad, ya que, de acuerdo a la teoría general del negocio jurídico, aplicable al contrato, es claro que lo que produce efectos jurídicos en el mundo del derecho son las declaraciones de voluntad y no las voluntades internas. De esta manera, se comprueba que al ser consentimiento la coincidencia de las voluntades declaradas de las partes contratantes, es decir, la coincidencia de las declaraciones de voluntad de las partes contratantes, deberá exigirse para la validez del contrato todos los requisitos concernientes a la estructura de la declaración de voluntad negocial. (...). (Taboada, 2013, págs. 217-218)

E. El consentimiento dentro de los contratos y su perfeccionamiento

Para que el contrato sea considerado como el acuerdo de las partes y generador de un efecto vinculante necesita de la “manifestación de voluntades concordantes de dos o más partes, relativo a un reglamento de intereses, finalizando en la producción de efectos jurídicos patrimoniales, el mismo que no es sino un resultado perseguido por las partes” (Castillo et al., 2012, pág. 48).

“La celebración tiene lugar en el mismo momento en que el arte de por sí no tendría ninguna necesidad de estar previsto legalmente, salvo en lo relativo a la demostración de que el acuerdo se ha realizado. Ponerse de acuerdo sobre determinada estructura de intereses quiere decir, en concreto, que ambas partes expresan una determinada voluntad, y que son conscientes de que sus respectivas voluntades han sido conocidas y compartidas mutuamente” (di Majo et al., 2003, págs. 199-200).

Nuestro Código civil, pese a que es consciente de la existencia de este fenómeno, tan así que regula los contratos por adhesión, las cláusulas generales de contratación y los contratos de hecho, se mantiene fiel al sistema tradicional, disponiendo en su artículo 1373 que el contrato queda perfeccionado en el momento y en el lugar en que la aceptación es conocida por el oferente (el que formula la oferta) (De la Puente y Lavalle, 2007, pág. 470)

La manera de contratar que rige entre nosotros es, pues, a través de una declaración formulada por una de las partes, llamada oferta, y de una segunda declaración hecha por la otra parte, denominada aceptación, aunque debe advertirse que el rol que juegan ambas declaraciones es distinto (De la Puente y Lavalle, 2007, pág. 470).

El contrato tendrá su aparición al momento en que las partes intervinientes dentro de la relación jurídica contractual hayan llegado a un acuerdo al haberse efectuado una oferta y una aceptación.

– **La oferta**

La oferta debe ser entendida como “el ofrecimiento hecho a persona determinada que, conocido por el destinatario, que sí obliga al oferente” (De la Puente y Lavalle, 2007, págs. 474-475). Este acto se encuentra inmersa dentro de determinados requisitos los cuales son:

- Que sea completa: “Debe contener todos los elementos del contrato propuesto, de tal manera que permita que mediante la simple aceptación del destinatario se forme el contrato” (De la Puente y Lavalle, 2007, pág. 475)
- Que contenga la intención de contratar: “El oferente no se limita a formular una declaración de voluntad, sino que dicha declaración signifique que, producida la aceptación, el contrato quedará concluido” (De la Puente y Lavalle, 2007, pág. 476).

- Que sea conocida por el destinatario: “Es necesario que el destinatario de la oferta sepa con quién va a contratar, por lo cual es indispensable que el oferente se identifique” permitiendo dar su aceptación (De la Puente y Lavalle, 2007, pág. 476)

Pero no basta que la parte ofertante realice su oferta a la parte interesada, porque no es “un acto unilateral de apoderamiento que produce sus efectos por el hecho de ser formulada, sino la propuesta al destinatario para que, si la encuentra conforme, la incorpore a su aceptación como la declaración conjunta de voluntad (...)” (De la Puente y Lavalle, 2007, pág. 481).

La oferta es una declaración de carácter recepticio que está destinada a ser conocida por el destinatario, la oferta sólo es eficaz – esto es, produce el efecto que le es propio, que está constituido por proponer al destinatario la celebración de un contrato- en el momento en que es conocida por el destinatario (De la Puente y Lavalle, 2007, pág. 485).

“Antes que esto se produzca, la declaración de voluntad del oferente tendrá la calidad de propuesta, que no es obligatoria para el proponente, pero no de oferta” (De la Puente y Lavalle, 2007, pág. 485).

– **La aceptación**

“Es la declaración de voluntad emitida por el destinatario y dirigida al oferente mediante la cual aquél comunica a éste su conformidad con los términos de la oferta” (De la Puente y Lavalle, 2007, pág. 491). Para que esta pueda lograr surtir sus efectos necesita:

Que sea congruente con la oferta: “La oferta y la aceptación deben coincidir por completo, pues sólo de esta manera la aceptación puede ser la declaración conjunta de la voluntad común de oferente y aceptante” (De la Puente y Lavalle, 2007, págs. 491-492).

Que sea oportuna: “La aceptación debe ser hecha mientras la oferta se encuentra vigente” (De la Puente y Lavalle, 2007, pág. 492).

Que sea dirigida al oferente: “La aceptación es, en su esencia, una respuesta a una propuesta. Por ello, la aceptación no puede ser dirigida a otra persona que no sea aquélla que ha formulado la propuesta, o sea al oferente” (De la Puente y Lavalle, 2007, pág. 492).

Que contenga la intención de contratar: “La aceptación debe llevar implícita la intención del aceptante de dar lugar con ella a la formación del contrato”. (De la Puente y Lavalle, 2007, pág. 493).

Que guarde la forma requerida: “La aceptación debe guardar determinada forma si ella ha sido requerida en la oferta” (De la Puente y Lavalle, 2007, pág. 493).

2.2.1.2. Definición.

Los contratos por adhesión fueron creados para poder facilitar la creación de relaciones jurídicas patrimoniales de forma más rápida para las partes, frente a la alta demanda de servicios o bienes. La primera definición que se nos brinda acerca de este contrato se encuentra en el artículo 1390 del Código Civil, al señalar que un contrato por adhesión se forma cuando una de las partes se encuentra sujeta a aceptar o rechazar lo estipulado por la otra, declarando su voluntad (Código Civil, 1984, pág. 486).

Entonces de aquí nacen los principales elementos de este tipo de contratos, que las cláusulas aquí establecidas son elaboradas de forma unilateral como por ejemplo la empresa operadora de telecomunicaciones para prestar el servicio de telefonía móvil post-pago redacta un formato de contrato para que todas los usuarios interesados en arrendar sus servicios la suscriban, y la otra parte solo podrá aceptar o rechazar el contrato de forma voluntaria, esta situación se presenta en la persona que desea convertirse en usuaria de una determinada empresa operadora. Para mayor profundización que permita entender esta figura, diversos autores la han definido.

La estandarización de los bienes y de los servicios, típica de la moderna economía de masa, lleva consigo la estandarización de los correspondientes contratos: para la venta de los propios bienes o la distribución de los propios servicios, la empresa utiliza un texto contractual estándar, que es uniformemente aplicado en las relaciones con todos los clientes. El fenómeno de la estandarización implica los posteriores fenómenos de la predisposición unilateral y de la adhesión. El texto del contrato no surge de una tratativa con el cliente, sino que es elaborado por la misma empresa interesada, o incluso por la organización de categoría de las empresas de un cierto sector, que lo pone a disposición de las empresas asociadas, cada una de las cuales lo utiliza luego en las relaciones con los propios clientes (...). “El cliente no puede hacer otra cosa que adherirse al contrato estándar: lo acepta a ojos cerrados, sin discutir o sin lograr obtener modificación al texto predispuesto” (Roppo, 2009, págs. 828-829).

Este autor señala que el cliente aceptará de forma absoluta lo formulado por la otra parte, pero no debemos olvidar que una característica establecida por la ley, es que puede manifestar su voluntad de aceptar o no lo propuesto.

Por otro lado, la siguiente definición parte de establecer los elementos del contrato de adhesión dos elementos típicos del contrato por adhesión que lo distinguen del contrato paritario o discrecional son: El primer elemento que tipifica el contrato por adhesión es que una de las partes fija unilateralmente las estipulaciones contractuales, sin participación de la otra. Esta fijación puede ser, en teoría, previa a la oferta, aunque debe tomarse en consideración que la predisposición de las estipulaciones no es una característica de los contratos por adhesión (como si lo es de las cláusulas generales de contratación) de tal manera que normalmente el oferente fija sus estipulaciones al momento de declarar su oferta. (...) Por otro lado, en ese momento la aceptación integra de las estipulaciones determina la celebración del mismo, en el sentido de que no cabe

distinguir entre estipulaciones y oferta, desde que no hay parte del contenido contractual que escape a la fijación unilateral. No sería contrato por adhesión si solo una fracción del contenido contractual fuera prefijada unilateralmente por una de las partes y el resto fuera el resultado de una modelación común de ambas, desde que la esencia de este contrato es que todas sus condiciones sean fijadas unilateralmente” (De la Puente y Lavalle, 2007, págs. 652-653).

Aquí se señala la existencia de dos elementos el primero es la elaboración de las cláusulas y el segundo es la aceptación de las cláusulas.

Por último el contrato es por adhesión cuando una de las partes, llamada predisponente o estipulante, redacta todas las estipulaciones o cláusulas contractuales en formularios dirigidos a adquirente anónimos, cualquiera del público, quienes si desean contratar y sus posibilidades económicas lo permiten deben concretarse a adherirse, caso contrario se apartan, porque nada hay que discutir ni modificar (Torres A. , 2012, pág. 437).

De las definiciones anteriormente referidas, para el presente trabajo se debe establecer que los contratos de adhesión, es una forma de contratar para permitir el consumo masivo de un servicio o un producto, donde la persona sea jurídica o natural que los ofrece redacta unilateralmente las condiciones del contrato, es decir sus cláusulas. La otra parte que puede ser un consumidor o usuario, puede aceptar o rechazar lo ofrecido como una forma de manifestación de su voluntad.

2.2.1.3. Características.

No existe un consenso acerca de las características que comprenden a los contratos por adhesión, pero se pueden lograr establecer en atención a sus elementos los siguientes:

- 1) El contrato es redactado de forma unilateral por una de las partes de la relación jurídica contractual. 2) La oferta no se encuentra sujeta a negociación entre los

intervinientes, solo existe imposición. 3) El oferente está en una posición de ventaja frente al aceptante al haber redactado el contenido del contrato. 4) El aceptante de la oferta requiere adquirir un bien o servicio que ofrece el oferente. 5) En ocasiones las cláusulas del contrato posicionan al oferente en una situación de ventaja ante el aceptante (Academia de la magistratura, s.f, págs. 406 - 408).

2.2.1.4. Elementos.

A. Sujetos.

“Los sujetos son el proveedor y los consumidores o usuarios. El consumidor (...) es quien contrato. El usuario es también sujeto de la relación de consumo y no es contratante, pues resulta ser quien consume o usa la cosa para el consumo final, sin ser necesariamente contratante” (...) (Lorenzetti, 2007, pág. 146).

B. Objeto.

“Es la obtención de un producto o servicio a cambio de un precio” (Lorenzetti, 2007, pág. 146).

C. Causa.

“Es la finalidad de consumo, de adquirir o utilizar bienes o servicios como destinatario final. Este elemento sirve para caracterizar la relación de consumo y distinguir el contrato de consumo de los discrecionales” (Lorenzetti, 2007, pág. 146).

D. Fuente.

“Puede ser contractual o no, y dentro del primero oneroso o gratuito” (Lorenzetti, 2007, pág. 146).

2.2.1.5. Clasificación.

Las modalidades que se pueden presentar en los contratos de adhesión son:

- Adhesión simple o pura: Una de las partes suscribe el contrato, sin observar ninguna de las cláusulas ni discutir acerca de su contenido. Adhesión condicionada o modificada: “Es la adhesión que se configura imponiendo modificaciones a las cláusulas o un cambio en sus características, o formas de aplicación. Estas se presentan en las cláusulas adicionales o aclaratorias”. Adhesión parcial: La adhesión no recae sobre la totalidad del contenido del contrato, sino en determinadas cláusulas, que en su mayoría son excluyentes de responsabilidad. Adhesión anómala: Este tipo de contrato se presenta cuando una persona ingresa dentro de una persona jurídica con o sin fines de lucro y se adhiere a los requisitos de ingreso. (Soncco, s.f, pág. 166).

2.2.1.6. Contenido esencial de los contratos.

La teoría de los contratos de adhesión, niega que los contratos de adhesión sean verdaderos contratos. Por lo menos niega que sean semejantes a los contratos definidos y descritos en la teoría general. Quien acepta unas cláusulas unilateralmente pre redactadas y establecidas con carácter inmodificable no presta un genuino consentimiento contractual, sino que se limita a llevar a cabo un acto de adhesión. Si la conclusión del acto jurídico no va precedida de una posible discusión de las partes – se piensa- no hay verdadero contrato (Diez-Picazo, 2007, pág. 418.).

Pero no se debe olvidar que dentro de la propia normativa peruana se establece mecanismos de protección a las personas que suscriben estos tipos de contrato. Además, los mismos se encuentran en una posición de poder elegir entre diferentes ofertas que ofrece el mercado del producto o servicio que desea contratar, pudiendo exteriorizar su voluntad a través del rechazo o la aceptación de las cláusulas de los contratos propuestos, a través del análisis de los mismos.

2.2.1.7. Cláusulas generales de contratación.

A. Definición y naturaleza jurídica.

La celebración de un contrato va acarrear costos para cada una de las partes, debiéndose buscar algún mecanismo que permita la reducción del dinero invertido para la celebración del contrato por ejemplo utilizar cláusulas generales, no obstante, ante una contratación masiva se debe buscar regular los contratos celebrados. El Estado peruano para poder estandarizar el contenido que puede tener un contrato, se crearon las cláusulas generales de contratación. El Código Civil vigente en su artículo 1392, establece que las cláusulas generales de contratación son elaboradas previamente por una persona natural o jurídica en forma general y abstracta para que se pueda establecer previamente el contenido normativo de los contratos a elaborarse en el futuro con elementos particulares del mismo (Código Civil, 1984, pág. 486).

De estas cláusulas van a poder nacer dos tipos de contratos, pudiendo ser paritarios en el cual se permite cierto grado de negociación, o de adhesión donde no cabe ningún tipo de negociación.

Las cláusulas generales de contratación constituyen una respuesta a la necesidad de desarrollar mecanismos de contratación que permiten reducir costos de transacción, a fin de hacer menos onerosa la transacción masiva. Con la pre redacción de las cláusulas generales, con elementos comunes a todos los contratos a celebrarse, se reducen costos y se acelera la celebración de los contratos. Las cláusulas generales son disposiciones generales y abstractas que integran la oferta de una serie indeterminada de contratos individuales, y adquieren fuerza vinculante una vez celebrados los correspondientes contratos (Torres A. , 2012, pág. 453).

Entonces el objetivo para la elaboración de una cláusula general de contratación es lograr reducir los costos entorno a la suscripción de los contratos que se celebran en forma masiva, permitiendo que estas transacciones se agilicen.

Ahora, encontrándose unilateralmente predisuestas las cláusulas generales de contratación, pueden estar físicamente incluidas dentro del texto escrito que contiene el contrato a celebrarse o en un documento separado que se anexará luego a él. También puede darse el caso de que las cláusulas generales de contratación se encuentren publicadas en una norma legal que las aprueba, (...). O como ocurre con las cláusulas generales de contratación de los servicios de telefonía que se encuentran en las respectivas guías telefónicas de los usuarios, pero que también fueron aprobadas por el legislador (Soto, 2003, pág. 577).

B. Características.

- a) La predisposición o reformulación: Es el acto por el cual una persona, natural o jurídica, concibe intelectualmente y redacta en forma previa y unilateral las cláusulas generales.
- b) La generalidad: (...) están dirigidas al público en general, a la masa humana.
- c) La uniformidad: Las cláusulas del contrato se presentan de igual forma en todos los contratos pre elaboradas.
- d) La abstracción: La redacción de las cláusulas del contrato no están orientadas una relación jurídica específica (Obra citada por Soto, 2003, pág. 578).
- e) La inmutabilidad: El Código Civil dentro del artículo 1395° señala que las partes de la relación jurídica contractual pueden establecer si determinas cláusulas generales aprobadas por la autoridad administrativa se incorporaran al contrato (Código Civil, 1984, pág. 487). Conforme al artículo 1397° del cuerpo normativo referido en líneas precedentes las partes pueden incorporar al contrato las cláusulas generales no aprobadas administrativamente cuando hayan sido conocidas por la otra parte, pero

también existe una presunción sobre su incorporación que es dada cuando las cláusulas han sido debidamente publicitadas se entiende que el adherente las conoció (Código Civil, 1984, pág. 487), de tal forma el artículo 1400° ha dispuesto cuando se agreguen cláusulas al contrato prevalecerán sobre ellas si existiera una incompatibilidad aunque hayan sido dejadas sin efecto (Código Civil, 1984, pág. 488).

La facultad otorgada a las partes gracias a estos preceptos normativos ha producido la posibilidad de que se puedan modificar algunas o aun todas las cláusulas generales, pero en este caso, como se ha señalado, no estaremos ante un contrato celebrado sobre la base de cláusulas generales, sino frente a uno paritario o negociado, donde existen las tratativas previas o la negociación al acuerdo final y por lo tanto, tal contrato no podrá estar sujeto a las reglas de la contratación masiva, debiendo en este caso aplicarse las reglas del contrato negociado y la teoría general del contrato (Soto, 2003, pág. 579).

En realidad, dentro de la actividad económica que se desarrolla en el Perú, van a existir sectores que van a emplear un contrato por adhesión basado en las cláusulas generales de contratación o uno concluido donde se presentan cláusulas generales de contratación, así como cláusulas estipuladas gracias a la negociación producida entre las partes.

Los contratos de telefonía móvil poseen cláusulas generales y adicionales. Se consideran de adhesión, porque respecto a las primeras los abonados no pueden modificar ninguna de las cláusulas respecto al contrato del servicio solicitado ni incorporar otras que considere necesarias, mientras las segundas hacen referencia a la adquisición de equipos terminales a parte del servicio contratado estas también no están sujetas a recibir cambio alguno (negociación sobre el contenido) por lo que el abonado se encuentra en la libertad de aceptar o

rechazar la oferta propuesta; quedando sujeto a suscribir el documento redactado previamente, convirtiéndose en obligatoria por la manifestación de voluntad.

C. Objetivo.

(...) la finalidad jurídica de las cláusulas generales de contratación es facilitar el tráfico masivo de bienes y servicios, reduciendo al máximo los costos de negociación a fin de permitir la fluidez de las operaciones contractuales en una sociedad de masas como en la que actualmente vivimos (Soto, 2003, pág. 581).

(...) las cláusulas generales de contratación fueron diseñadas para favorecer el tráfico masivo de bienes y servicios. Respecto a la protección de la parte débil, de los posibles abusos de los proveedores o predisponentes mediante la incorporación de cláusulas abusivas o vejatorias en los contratos celebrados con base a cláusulas generales de contratación o contratos por adhesión, creemos que su regulación debe encontrarse tanto en las normas del Código Civil (contratantes adherentes al esquema contractual) como en la legislación sobre protección al consumidor (consumidores o usuarios). Por tanto, debemos puntualizar que la protección de la parte débil (consumidores o no) no es una finalidad propia de las cláusulas generales de contratación (Soto, 2003, pág. 582).

D. El control administrativo sobre las cláusulas generales de contratación y la contradicción con el Código Civil.

El artículo 17 “Las cláusulas generales y adicionales de contratación” del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones señala que el contrato suscrito por el abonado se conforma por las cláusulas generales aprobadas administrativamente por OSIPTEL y las adicionales cuando el contratante expreso su voluntad para adherirse como en la adquisición de equipos terminales. La carga de la prueba sobre su

aceptación recae en el estipulante, la empresa operadora (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, pág. 30).

Los contratos del abonado deben incluir información mínimamente sobre los numerales (i), (v), (vi), (vii), (x), (xi), (xii), y (xv) del artículo 6, así como el detalle de las tarifas aplicables del mismo cuerpo normativo referido en líneas precedentes aunque sean utilizados otros medios diferentes a los documentos escritos. La empresa operadora enviara una copia del contrato a OSIPTEL para su calificación correspondiente antes de su uso. Entonces no se podrá utilizar un modelo y anexos no analizados por el ente regulador, quien colgará en su portal institucional tales modelos una vez aprobado (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, págs. 30-31). (...).

Las cláusulas del contrato que va regular la relación jurídica contractual entre la empresa operadora y el abonado necesitan ser aprobadas por OSIPTEL, de contar con los parámetros establecidos emitirá una carta de conformidad para que empiecen a ser utilizadas en el mercado. El Código Civil regula las cláusulas generales de contratación, para investigación se tomaron en cuenta los artículos 1392, 1393, 1396, 1397 y 1398.

De los artículos referidos anteriormente se puede concluir que las cláusulas generales de contratación aprobadas administrativamente son incorporadas obligatoriamente en los contratos cuyo objeto son la adquisición de bienes o la prestación de servicios. El consumidor de estas se encuentra obligado a efectuar un pago a favor del estipulante, aunque no haya formalizado el contrato o sea incapaz.

Dentro del contrato se pueden incorporar las cláusulas generales no aprobadas administrativamente por acuerdo de las partes o cuando debió conocerlas al actuar en forma diligente, pero no se dejaría desprotegido al suscribiente porque se podría declarar la invalidez de estas estipulaciones no aprobadas administrativamente cuando se generan exoneraciones o

limitaciones de responsabilidad, facultades de suspender la prestación del servicio (ejecución del contrato), rescindir o resolver, prohibir formular excepciones y, renovar tácitamente el contrato. Así mismo si estas estipulaciones no aprobadas administrativamente son contrarias a las normas, son ineficaces.

No obstante, la invalidez e ineficacia del contrato solo recaen en aquellos donde se incorporaron cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente por lo que si se ha producido

(...) la aprobación de las cláusulas generales de contratación por la autoridad administrativa evita que posteriormente puedan ser cuestionadas algunas cláusulas que sean abusivas y en consecuencia solicitarse su nulidad. Conforme lo dispone el artículo 1398 del Código Civil, no es posible solicitar la nulidad de alguna cláusula general abusiva que haya sido aprobada administrativamente, ya que la invalidez o nulidad de cláusulas abusivas sólo está referida a las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente. Por lo tanto, una interpretación *contraria sensu*, nos advierte que las mencionadas cláusulas serán válidas siempre que exista la aprobación de la autoridad administrativa competente. (Soto, 2003, pág. 582).

De esa forma si las cláusulas generales de contratación incorporadas a los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago han recibido su carta de conformidad por parte de OSIPTEL al momento de su aprobación administrativa, los usuarios que han contratado este servicio no podrán interponer un remedio contractual para tutelar sus intereses conforme lo crea pertinente al existir una restricción dentro del artículo 1398 del Código Civil, estando sujeto a lo establecido dentro de las normas del sector (telecomunicaciones) y el contrato. Esto produce que el usuario no pueda liberarse del contrato y acudir a otra oferta (Basozabal, 2009, pág. 672), porque caso contrario

deberán pagar la penalidad por resolución anticipada del contrato cuando han suscrito uno a plazo forzoso al haber arrendado un equipo terminal.

2.2.1.8. *La resolución del contrato.*

A. *Definición.*

“La resolución contractual es un remedio previsto por el ordenamiento jurídico frente a patologías que se presentan en el funcionamiento del sinalagma contractual, es decir, durante la ejecución del contrato con atribuciones patrimoniales correspondientes” (Ronquillo et al., 2013, pág. 358).

La disfunción o desequilibrio sobrevenido del nexo de correspondencia entre las atribuciones puede generarse por tres hipótesis a saber: por incumplimiento de una parte, por imposibilidad sobrevenida y por excesiva onerosidad de una de las prestaciones. Un elemento común en las tres hipótesis mencionadas viene a ser la alteración de la causa del contrato (...) (Ronquillo et al., 2013, pág. 360).

B. *Regulación normativa.*

La base normativa de este remedio contractual se encuentra prevista en el artículo 1371 del código civil, donde se “deja sin efecto un contrato celebrado válidamente por una causa sobrevenida a su celebración” (Código Civil, 1984, pág. 483).

C. *La resolución por negocio.*

(...) vienen a ser aquellas en las que la ineficacia se produce como consecuencia de la manifestación de voluntad de la parte legitimada o por acuerdo de ambas partes. Sucede lo primero en la resolución por la cláusula resolutoria expresa; y lo segundo en la resolución por mutuo disenso (Obra citada por Ronquillo et al., 2013, pág. 361).

D. *Efectos.*

- Efecto extintivo – liberatorio.

La resolución provoca la extinción de la relación jurídica o en general la cesación de los efectos contractuales cualquiera que estos sean, y por tanto la liberación de ambas partes. Si con anterioridad al momento en que la resolución se verifica no ha habido principio de ejecución, no existe mayor problema; las partes se ven liberadas de la obligación de ejecutar sus prestaciones (...) (Forno et al., 2010, pág. 159).

- Efecto restitutorio.

El efecto restitutorio es aquel por cuya virtud las prestaciones ya ejecutadas se reincorporan nuevamente al patrimonio de quien las efectuó en mérito al contrato resuelto. Los alcances e intensidad de este aspecto restitutorio dependerán, por un lado, de que se admita o no la retroactividad de la resolución y, por otro, de que se le asigne o no eficacia real (Forno et al., 2010, pág. 159).

- Efecto resarcitorio.

Este efecto no inmanente a la resolución, sino que depende de la causal que la provoque. Como las causales de la resolución son heterogéneas, solamente algunas de ellas, como la imposibilidad sobrevenida por causa imputable al deudor o la resolución por incumplimiento, permiten poner en movimiento la tutela resarcitoria. En casos como la resolución por imposibilidad sobrevenida por causa no imputable o por excesiva onerosidad sobreviniente de la prestación, no hay efecto resarcitorio (Forno et al., 2010, pág. 159).

E. La resolución anticipada.

En términos generales es importante indicar que “la resolución es el remedio que confiere el ordenamiento jurídico en protección del interés particular de la parte contratante que sufre el incumplimiento de la contraparte, la imposibilidad de la

prestación esperada, la sobrevenida excesiva onerosidad de la prestación, etc.” (Torres A. , 2012, pág. 1135).

Dentro de la relación jurídica contractual las partes intervinientes cuentan con obligaciones y derechos, no obstante, pueden surgir causales que podrían generar una insatisfacción a sus intereses, encontrándose facultada la parte afectada a interponer los remedios contractuales, en este caso la resolución del contrato. “La resolución deja sin efecto, judicial o extrajudicialmente, un contrato válido por causal sobreviniente a su celebración que impide que cumpla su finalidad económica” (Torres A. , 2012, pág. 1135).

Con la resolución se extingue un contrato válido como consecuencia de una causal sobrevenida a su celebración, como puede ser el que alguna de las partes falte al incumplimiento de su prestación, la sobrevenida excesiva onerosidad de la prestación, la prestación a cargo de una de las partes deviene en imposible de ejecutar, etc. La resolución produce la disolución del vínculo contractual (Torres A. , 2012, pág. 1135).

Dentro del sector de telecomunicaciones existen contratos de telefonía móvil post-pago, donde los sujetos participantes de la relación jurídica contractual son el usuario y la empresa operadora. El contrato celebrado puede tener dos clases de duración a plazo indeterminado y forzoso. Un contrato relacionado al servicio de telecomunicaciones tendrá un plazo indeterminado salvo previo acuerdo entre las partes o por mandato normativo, la empresa no se encuentra facultada para direccionar la adquisición de este tipo de servicios (...) (art.15) (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, pág. 27).

Si el usuario al contratar un servicio de telefonía que puede ser en la modalidad post-pago decide adquirir un equipo terminal financiado por la empresa operadora estará obligado

a cumplir un plazo de permanencia según lo señalado en el contrato adicional (art.16-A) (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, pág. 28).

Ante lo descrito en los párrafos precedente un contrato de telefonía móvil post-pago puede estar sujeto a un plazo indeterminado o forzoso donde debe cumplirse un determinado periodo de permanencia cuando se adquirió un equipo terminal financiado. Pero existe la posibilidad que se presenten causales con posteridad a la celebración del contrato que evitan el cumplimiento de la finalidad del contrato, las cuales se encuentran establecidas en el artículo 77 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones constituyéndose en una fuente legal. “Los mecanismos de resolución legal permiten que el contrato se resuelva o pueda resolverse por disposición de una norma en presencia de determinados presupuestos. La resolución legal está prevista en la norma a favor de una parte o de ambas” (Obra citada por Torres A., 2012, pág. 1137).

A través de este artículo se han señalado en que situaciones la empresa del servicio de telefonía móvil post-pago puede resolver unilateralmente el contrato sujeto a un plazo forzoso. De igual forma se ha facultado al usuario (abonado) para dejar sin efecto al contrato celebrado con la empresa operadora a pesar de encontrarse dentro del plazo forzoso donde existe un periodo de permanencia al haberse adquirido un equipo terminal financiado, existiendo así una resolución anticipada porque: i) existen problemas de calidad que afectan directamente al usuario, siendo individualizados y declarados por la empresa operadora u OSIPTEL, ii) se aplican planes tarifarios diferentes al contratado y resultan desfavorables al usuario, iii) la empresa operadora no activó el servicio en forma oportuna, entre otras (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, págs. 73-74).

2.2.1.9. Cláusulas penales.

A. Definición.

Dentro del ordenamiento jurídico peruano, en artículo 1341 del Código Civil se ha establecido que las partes acuerdan ante un incumplimiento que uno de ellos se encontrará sujeto a cumplir con una obligación de pago como penalidad cuyo efecto es limitar el resarcimiento al no efectuarse la prestación y a devolver la contraprestación si existiera, salvo un acuerdo para indemnizar un daño ulterior. En este caso el deudor necesitara pagar la totalidad de la penalidad, pero será parte de los daños y perjuicios si fueran mayores (Código Civil, 1984, pág. 439).

Configurándose ante un posible incumplimiento de lo pactado dentro de un contrato. Por tanto, “la cláusula penal es la estipulación, accesoria y subsidiaria a la obligación u obligaciones principales a las que hace referencia, y en la que se contiene una obligación, cuyo objeto es la es la pena (convencional)” (Feliu, 2014, pág. 174). También es “aquella prestación que el deudor se compromete a satisfacer al acreedor para el caso de incumplimiento o de incumplimiento defectuoso o retrasado de la obligación principal” (Diez-Picazo, 2008, pág. 457).

Entonces para asegurar el cumplimiento de la ejecución de la obligación que nacen de un contrato (incluyendo a los de adhesión) pueden fijarse sanciones pecuniarias, frente a que la principal obligación sea incumplida o no se satisfaga dentro del plazo establecido, se crearon las cláusulas penales. Esto permite que se asegure el cumplimiento de la obligación y el acreedor dependiendo de su posición jurídica pueda ejercer sus derechos. Para la ejecución de la cláusula no se requiere probar la producción de un daño, porque únicamente al darse el supuesto de acuerdo de sanción entre las partes ante un incumplimiento de las obligaciones se podrá ejercer el derecho de recibir el monto de dinero ahí establecido.

B. Naturaleza jurídica.

La cláusula penal es accesoria al estar sujeta a las estipulaciones redactadas en el contrato y su incumplimiento, y subsidiaria porque su creación no genera que la prestación principal del contrato sea eliminada.

Además, “es condicionada porque necesita el incumplimiento de la obligación principal del contrato” (Feliu, 2014, pág. 215).

C. Estipulación de la cláusula penal.

El artículo 1344 del Código Civil, proscribe que una cláusula penal puede estipularse conjuntamente con el contrato o en un acto posterior (Código Civil, 1984, pág. 439). La cláusula penal es redactada, evaluando las consecuencias que podría generar la inexecución de la obligación pactada, pero en atención a este precepto normativo debemos tener en cuenta que se dará antes del incumplimiento. Es común que se establezca al momento de la celebración del contrato, pero nada impide que sea realizado con posterioridad.

Imaginamos que los supuestos en que se pacte una penalidad con posterioridad a la conclusión del contrato serán, sobre todo, aquéllos en los cuales existe algún peligro de que el deudor inexecute el cumplimiento de su obligación, y que, por tal motivo, el acreedor lo presione para que celebre la estipulación correspondiente (Castillo & Osterling, s.f, pág. 10).

Así también conviene insistir en que el pacto de la cláusula penal concertado con posterioridad al momento de la celebración del contrato, sólo se podrá estipular cuando no haya habido incumplimiento y cuando falten prestaciones por ejecutar a cargo del deudor, ya que, de lo contrario, aparte de desnaturalizar la figura bajo tratamiento, ello carecería de sentido. No hay duda de que después del incumplimiento las partes pueden fijar el monto de la indemnización de daños y perjuicios, pero este acuerdo no revestiría

las características de una cláusula penal, pues él podría constituir una transacción, en caso de que se ponga fin a un asunto dudoso o litigioso mediante las concesiones recíprocas de pretensiones, o simplemente un reconocimiento de derechos, si el deudor acepta pagar íntegramente los daños y perjuicios reclamados por el acreedor (Castillo & Osterling, s.f, pág. 10).

D. Efectos.

Al realizarse la estipulación de la cláusula penal, que generan dos efectos antes del incumplimiento. Siendo en primer lugar establecer el quantum indemnizatorio ante el incumplimiento que podría suscitarse, que se presenta de forma convencional. Al haberse ya determinado, no es necesario que se llegue a probar y calcular el daño. Luego será persuasivo porque se busca que el deudor cumpla con la obligación contraída al establecer la relación jurídica contractual (Obra citada por Feliu, 2014, págs. 176-177).

Por otro lado, los efectos producidos después del incumplimiento el primero de los efectos, y el más habitual, es el indemnizatorio o resarcitorio, ya que, establecida la pena en la cláusula, se resarce el interés del acreedor. (...) . Por tanto, en este tipo de pena, se faculta al deudor, siempre y cuando exista pacto expreso, a elegir entre cumplir la obligación o cumplir la pena (Obra citada por Feliu, 2014, pág. 179).

La sustitución del cumplimiento de la obligación principal por la de la prestación en la que consiste la pena convencional satisface los intereses en presencia. Otro de los posibles efectos es el punitivo, cuando se sanciona el incumplimiento que deriva de la conducta llevada a cabo por el obligado. Este efecto se da, en principio, en los supuestos de pena cumulativa, e incluso de pena sustitutiva cuando la pena pactada sea superior al daño efectivamente producido (Obra citada por Feliu, 2014, pág. 179).

“La función persuasiva de la que deriva este efecto, como resulta lógico, dejará de producirse tras el incumplimiento, momento en que pasan a desplegarse todas las consecuencias establecidas en la cláusula” (Obra citada por Feliu, 2014, pág. 179).

Igualmente, se puede predicar el efecto de garantía, de aseguramiento del riesgo. Este efecto se produce cuando en la cláusula se ha estipulado la pena para el supuesto en que el incumplimiento se produce por caso fortuito o fuerza mayor, es decir, por una conducta no culpable por parte del deudor (Obra citada por Feliu, 2014, pág. 179-180).

E. La cláusula penal y la cláusula penal abusiva, en el contrato de adhesión.

Se ha establecido que una cláusula penal es aquella donde el estipulante establece que ante un incumplimiento de la obligación principal esta podrá ser ejecutada. Estas son redactadas previamente por la persona que ha elaborado el contrato de adhesión, sin existir una negociación previa sobre el alcance de este, determinando unilateralmente la cuantía a ser aplicada. Pero en ocasiones se puede aprovechar de la otra parte para lograr un mayor beneficio para sí mismo, debido a que posee un mayor poder que la otra parte tanto económica como informativa.

Por lo tanto, una cláusula penal abusiva es aquella que es establecida en un contrato de adhesión, y no ha sido informada a la otra parte con quien se suscribe el mismo sobre sus alcances de aplicación que pueden ser ante el incumplimiento de una de las obligaciones expresamente señaladas o ante otros supuestos.

F. Penalidades

“(…), el régimen de la inexecución de las obligaciones determina cuales son las consecuencias que genera el incumplimiento de una obligación por parte del deudor. Tales consecuencias varían en función de las causas que hayan originado ese incumplimiento” (Castillo, 2017, pág. 140). Las partes del contrato pueden pactar libremente la forma en que

será sancionado el incumplimiento de las obligaciones no ejecutadas por uno de los sujetos que conforman la relación jurídica contractual. Para esto es necesario que previamente se haya acordado el quantum de la indemnización.

Respecto al servicio de telefonía móvil post-pago, la normativa que corresponde a este sector y que fue elaborada por OSIPTEL ha indicado que las penalidades pueden aplicarse ante situaciones de resolución anticipada donde el monto no podrá ser mayor a las rentas fijas mensuales que aún no se han cancelado al vencimiento del plazo forzoso (art.16) (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, págs. 27-28). También son utilizadas cuando la renta pactada no es cancelada dentro del periodo de facturación del servicio.

Cuando existe un contrato donde se realizó el arrendamiento de un equipo terminal conjuntamente con el plan de telefonía móvil post-pago y se ha decidido dejar sin efecto el contrato celebrado deberá asumir una penalidad la cual no será mayor al cálculo del precio pre-pago del equipo menos el monto cancelado por los meses restantes entre los pactados (art. 16-A) (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, pág. 28).

Pero el cobro de penalidades no podrá ser aplicado cuando el usuario decide dejar sin efecto el contrato basándose en las causales de resolución anticipada señalada en el artículo 77 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

2.2.1.10. Formas de control en los contratos de adhesión.

En la celebración de los contratos por adhesión van a existir dos partes la ofertante (empresa o persona que ofrece el producto o servicio) y el aceptante (persona que suscribe el contrato de acorde a su necesidad). La primera se encuentra una posición de mayor ventaja

debido a que la misma se encuentra en una mayor capacidad de conocer el contenido en las cláusulas que establece, mientras que la otra parte está en una posición de desventaja. Para que no exista una desprotección a una de las partes que se encuentra en una posición de desventaja, se han implementado mecanismos de protección en los siguientes ámbitos:

– Control administrativo

El control administrativo, es un control previo y preventivo, ejercido por la administración estatal, sea directamente o a través de la delegación de entidades sectoriales, con el fin de verificar, depurar y aprobar con antelación el contenido de las cláusulas que integrarán los futuros contratos de consumo a celebrarse por adhesión o con arreglo a cláusulas generales de contratación. Incluso, mediante este control se puede suprimir en forma previa aquellas cláusulas con contenido abusivo que puedan generar desequilibrio en las futuras relaciones contractuales. El objetivo de este mecanismo es la protección del consumidor antes de que pueda verificarse cualquier tipo de abuso o situación desventajosa que pretenda consolidar el proveedor a través del contenido contractual (Rodríguez, 2012-2013, pág. 258).

– Control legislativo

La protección legal se encuentra en el artículo 1398 del Código Civil que alude a la invalidez de algunas estipulaciones cuando estas establecen a favor de quien las redactó exoneraciones o limitaciones de responsabilidad, facultades de suspender la ejecución del contrato, de rescindirlo o de resolverlo, y de prohibir a la otra parte el derecho de oponer excepciones o de prorrogar o renovar tácitamente el contrato (Beltran et al., 2010, pág. 242).

– Protección judicial:

El control judicial, es un mecanismo de protección posterior, mediante el cual el juez tiene la potestad de resolver una controversia o incertidumbre jurídica, en torno a un contrato celebrado por adhesión o con arreglo a cláusulas generales de contratación, a petición de quien se considere agraviado con una o varias cláusulas abusivas, con la finalidad de que sean declaradas nulas o ineficaces, integrando el contenido contractual dañado y restableciendo el equilibrio perdido en la relación contractual; incluso, y de ser el caso, el juez podrá declarar la ineficacia o la nulidad del contrato en su conjunto, cuando las cláusulas abusivas lo hayan afectado en su esencia y resulta imposible su recomposición jurídica (Rodríguez, 2012-2013, pág. 276).

Según el artículo 1401 del Código Civil, al existir alguna duda sobre las estipulaciones estas deben avocarse a favor del consumidor o usuario y no a favor de la otra parte (Código Civil, 1984, pág. 488).

2.2.1.11. Los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago.

Como se ha referido anteriormente un contrato de adhesión es una forma de contratar para permitir el consumo masivo de un servicio o un producto, donde la persona sea jurídica o natural que los ofrece redacta unilateralmente las condiciones del contrato, es decir sus cláusulas. La otra parte que puede ser un consumidor o usuario puede aceptar o rechazar lo ofrecido como una forma de manifestación de su voluntad.

El cual tiene concordancia con el art artículo 9 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, donde se ha señalado que ante el contrato celebrado entre la empresa operadora y el abonado ambos se encuentran sujetos a cumplir con los términos ahí establecidos y en este texto normativo. La empresa está obligada a no cambiar el contrato por decisión suya salvo que se relacionen a las tarifas aplicadas según el Reglamento General de Tarifas o las modificaciones permitan producir un

resultado beneficioso al abonado (...) (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, págs. 15-16).

Entonces un contrato de adhesión de telefonía móvil post-pago, es aquel que ha sido elaborado de manera unilateral por una empresa prestadora del servicio móvil, donde el usuario puede aceptar las cláusulas establecidos en el mismo, pasando a ser llamado abonado, o también tiene la opción de rechazarlo, en conformidad a su manifestación de voluntad. Al suscribirlo se somete a todas las estipulaciones ahí señaladas y la empresa deberá prestar el servicio contratado.

A. Sujetos de la relación jurídica contractual.

Contrato de consumo es el celebrado a título oneroso entre un consumidor final – persona física o jurídica–, con una persona física o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada y que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los mismos por parte del primero, para su uso privado, familiar o social (Stiglitz, 1999, pág. 1).

Por consiguiente,

dentro de la relación de consumo de los servicios de telefonía se encuentran el abonado quien puede ser una persona natural o jurídica con quien la empresa celebró un contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones en cualquier modalidad de pago con una empresa operadora participante del mercado (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, pág. 97).

Pero en ocasiones será utilizado por un usuario quien realizará el uso del servicio contratado por el abonado ya sea en forma eventual o permanente (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, pág. 100).

El otro sujeto que intervendrá será la empresa operadora el cual puede ser una persona natural o jurídica, quien cuenta con una concesión o registro para brindar un servicio público de telecomunicaciones a la colectividad (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, pág. 98), entre los servicios que presta es el de telefonía móvil post-pago, el cual constituye el objeto del contrato. Otro rasgo que presenta es que esta redacta las cláusulas de los contratos de forma unilateral.

B. Estipulación de cláusulas.

La redacción de las cláusulas de un contrato queda sujeta a la intención de las partes, aunque, existen situaciones en la cual son redactadas unilateralmente como en los contratos de adhesión. Para facilitar y acelerar el tráfico jurídico las empresas operadoras que prestan el servicio de telefonía móvil utilizan este tipo de contratos. Su regulación y contenido se encuentran en el artículo 17° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTTEL. La información que mínimamente debe recibir el usuario son los señalados en los numerales (i) , (v) , (vi) , (vii) , (x) , (xi) , (xii) , y (xv) del artículo 6 perteneciente al mismo cuerpo normativo (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, pág. 29).

2.2.2. El derecho de información de los usuarios de telefonía móvil post-pago.

2.2.2.1. La Economía Social de Mercado y la Regulación de los Servicios Públicos.

Antes de establecer qué modelo económico se optado en el Perú, es necesario saber cuál es aquella organización que lo ha incorporado dentro de su sistema económico. Esta entidad es el Estado, una definición es la siguiente:

El Estado es una sociedad política autónoma y organizada para estructurar la convivencia, en razón de que se trata de un conjunto permanente de personas que se relacionan por la necesidad de satisfacer imperativos afines de supervivencia y progreso común. Para ello requiere de un sistema de relaciones coexistentiales dotado de fuerza social y basado en una relación jerárquica: gobernantes y gobernados (García, 2008, pág. 54).

Entonces a partir de esta definición podemos apreciar que el Estado es visto como una sociedad donde conviven un grupo de personas dentro de un territorio para satisfacer sus necesidades, para lograrlo necesita la creación de una relación jurídica entre los ciudadanos y el gobierno. De esta idea se puede determinar que el Estado va estar conformado por la población, el poder y un territorio siendo este último conocido como:

El Estado, para que sea como tal, debe ocupar una parte de la circunscripción geográfica del globo terráqueo, sobre la cual ejercerá su poder con exclusividad frente a sus homólogos. El territorio es la base geográfica de un cuerpo político soberano comprendida dentro de sus fronteras y en el cual el poder estatal manifiesta su presencia de manera incontrastable. Es decir, un área sobre la cual se asienta el pueblo y en donde el cuerpo político proyecta su soberanía y, por ende, expone su dominio y jurisdicción (García, 2008, pág. 121).

Para brindar un soporte a la sociedad y justificar su subsistencia, el Estado debe perseguir ciertos fines entre los que se encuentra regular los servicios públicos. Para lo cual se ejerce las funciones:

- Legislativa

Para mantener el orden dentro de una sociedad se necesita la creación de normas, las cuales son elaboradas por el Congreso de la República. Para mantener el orden dentro

de una sociedad se necesita la creación de normas, las cuales son elaboradas por el Congreso de la República que es un órgano político conformado por 120 personas que ejercerán tal función durante 5 años, siendo además colegiado y unicameral. En el Congreso se realizan debates políticos cuya base es la información brindada por la sociedad (IDEA Internacional & Asociación Civil Transparencia , 2008, pág. 19). Pero no solo debaten sino ven la implementación de las decisiones arribadas. También permite un contrapeso político y fiscalizar a las entidades de administración pública (IDEA Internacional & Asociación Civil Transparencia , 2008, pág. 19).

– Judicial

Los sujetos que conviven dentro de una sociedad se encuentran sujetos a cumplir las normas emanadas por el Estado. Frente a esta inobservancia existe la posibilidad que estas sean aplicadas a través del Poder Judicial.

Dentro del Estado los actos y responsabilidades son regidos por leyes que el Poder Judicial debe hacer cumplir. La justicia debe estar al servicio del pueblo por lo que existe un Sistema Judicial, una organización que permite que el ciudadano pueda acceder a la justicia, según diferentes niveles e instancias relacionadas con la gravedad de su falta o delito (Boluarte et al., 2010, pág. 64).

– Ejecutiva

El artículo 6 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, establece que una de sus funciones es brindar un reglamento a las leyes, así como ver su aplicación y cumplimiento (Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, 2007, pág. 2).

– Administrativa

Esta función permite establecer la forma como se manejará al Estado para que él llegue a cumplir con sus finalidades. Se tiene la idea que poseen en primer lugar una función ejecutiva porque realizara la materialización de lo elaborado por el Parlamento, pero existen instituciones que realizan una función administrativa directa. También ejerce una función gubernativa o política a través de determinados entes para la dirección política sobre instituciones organizadas constitucionalmente, estos actos también se encuentran sujetas a un control, (...) (Guzmán, 2007, s.p)

El Estado para lograr satisfacer las necesidades que puede presentar la población, es necesario que intervenga cuando los privados no puedan prestar un servicio, realizando actividades de privados en forma subsidiaria.

Es así que las actividades de la Administración Pública están orientadas a lograr los fines del Estado, porque son las obligaciones hacia la población y están reguladas dentro de la propia ley. Algunas de estas actividades que se desarrollan son:

La actividad prestacional: Se presenta por medio del manejo de los servicios públicos para que sean brindados en forma personal y determinada (Guzmán, 2007, s.p).

La actividad de fomento: Es promover que los entes privados realicen determinadas acciones (Guzmán, 2007, s.p).

La actividad normativa: Otorga la facultad que la administración elabore reglamentos (Guzmán, 2007, s.p).

Una vez que se ha comprendido que es el Estado, sus finalidades y funciones; en ejercicio de su autonomía para procurar proteger y satisfacer las necesidades de su población el Estado Peruano ha optado un modelo económico establecido en la Constitución de 1993 el cual es la economía social de mercado, el artículo 58 de este cuerpo normativo establece que gracias a la economía social de mercado se puede ejercer una iniciativa privada libre,

permitiendo el desarrollo del país promoviendo los sectores de trabajo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura (Constitución Política del Perú, 1993, pág. 19).

La Constitución ha establecido lineamientos en materia económica. Al ingresar nuevos actores al sistema económico peruano, este ha presentado ciertas distorsiones, pese a que el mercado se encuentra facultado para autorregularse. El Estado opto por tener un rol más regulador que participativo en las actividades de prestación de servicios. Sus principales directrices es velar por el buen funcionamiento del mercado y establecer límites a los agentes que intervienen en el mismo, para poder proteger la dignidad del hombre. El agente central de todo el sistema económico es el hombre y el nuevo rol asumido se basa en una intervención necesaria.

Porque el principal elemento del mercado es la libertad, el cual se autorregulará por la oferta y la demanda. La economía va presentar leyes propias con el propósito de buscar la productividad mas no su distribución. Pero las empresas en este nuevo modelo económico es satisfacer las demandas en un régimen de competencia, protegiendo la libertad y dignidad del hombre. El Estado intervendrá para proteger los derechos anteriormente referidos.

Conviene señalar pues, que no debe incurrirse en el absurdo de pensar que la Economía Social de Mercado se limita únicamente a esbozar una explicación de cómo debe llevarse la vida y convivencia económica de los individuos en el mercado, pues además de ello, este modelo plantea como cimientos (conjuntamente con el respeto a la dignidad y libertad como premisas para el desarrollo de otros elementos constitutivos de una sociedad sostenible): la legalidad, justicia social, participación democrática, legitimidad política e institucionalidad en una Nación. Tampoco puede soslayarse que el contenido del orden socioeconómico constitucional dispone de márgenes elásticos, pero siempre cercados por un perímetro vinculante que impide ser traspasado o violado por cualquier

sistema que haga oposición y resulte incompatible a los parámetros de la Constitución (Alvarez, 2014, pág. 265) .

Uno de los principios en los que se basa es el de subsidiariedad, la actividad económica del Perú se basa principalmente en la libre iniciativa privada, pero en ocasiones no prestan un servicio necesario para la colectividad por lo que la intervención del Estado como participante dentro de la actividad económica del país, ocurre con razonabilidad y proporcionalidad, para lograr la protección al interés general cubriendo la participación que no realiza el privado.

A. El impacto e importancia de la privatización en el Perú como antecedente para la función regulatoria del Estado.

Para la adopción del modelo económico social de mercado, se tuvo que pasar por una etapa de crisis económica, debido a que la actividad prestacional a través de sus empresas estatales generó un alto grado de egresos (perdidas) porque estas se caracterizaban por su escasa productividad, poca calidad y no satisfacer totalmente la demanda del mercado. Para solucionar esta situación se privatizaron las empresas del Estado pasando a manos de los privados quienes empezaron a brindar los servicios públicos.

Esto ocasionó que el rol prestacional del Estado pasó a ser uno regulatorio por lo que se dejó de alterar el patrimonio del sector público para subvencionar las obligaciones que tenían las actividades prestacionales del Estado, permitiendo así mejorar la situación económica del Perú como beneficiar a la población porque podrían adquirir bienes y servicios, con una mayor oferta. Puesto que existió una mayor concurrencia en el mercado de agentes económicos, promoviendo una competencia entre ellos para captar una mayor cantidad de usuarios y/o consumidores.

La participación de empresas privadas gracias al proceso de privatización, el Estado debe

establecer marcos regulatorios modernos, transparentes, flexibles, que definen el nuevo papel del Estado en la economía, como regulador y promotor de la inversión privada. Dada la privatización de algunos monopolios naturales, principalmente de servicios públicos, y con el fin de promover la competencia en estos sectores, fue necesaria la creación de entidades reguladoras (Paliza, 1999, pág. 10).

B. Mecanismos de regulación.

El nuevo rol que optó el Estado se basó principalmente en intervenir dentro del mercado, pero no de una forma participativa, sino por el contrario como supervisora, es decir reguladora dentro de las facultades otorgada por normas, para que los servicios o la venta de bienes se brinde en forma adecuada y no exista algún perjuicio al consumidor o usuario, en caso de incumplimiento podrán ejercer su función coactiva. Para promover una adecuada competencia entre los mismos, se crearon mecanismos de regulación de mercados e implementación de políticas de competencia.

– Implementación de Políticas de Competencia

La implementación de políticas de competencia, en el Perú es por medio del INDECOPI (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual). Su creación se dio gracias al Decreto Legislativo N°25868, y sus funciones se encuentran en el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, en el artículo 2 se han proscrito sus funciones generales siendo algunas de ellas las siguientes:

- A través de un control posterior y eliminando las barreras burocráticas contrarias a derecho vigila la iniciativa privada que afectan a todas las personas y la libertad de empresa, también vela que las normas sean cumplidas y los principios de simplificación administrativa (INDECOPI, 2009, pág. 2).

- Protege que la competencia sea libre y leal, para esto sanciona las conductas contrarias al mercado, permitiendo una competencia efectiva (INDECOPI, 2009, pág. 2).
- Brindar una protección a los derechos de los consumidores observando que en el mercado se brinde una adecuada información para que exista una relación entre lo ofertado y lo recibido, además se elimine en las relaciones de consumo la discriminación (INDECOPI, 2009, pág. 2).

– Regulación de Mercados

Al existir la privatización de los servicios de telecomunicaciones, energía, agua potable y transporte (carreteras) estos pasaron a ser prestados por los privados. Para lograr promover la competencia entre las empresas que poseen un monopolio natural, así como proteger a los usuarios, se crearon los organismos reguladores. Estos se encuentran regulados en la LEY N° 27332 - Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos

Sus funciones se encuentran establecidas dentro del artículo 3 de la ley anteriormente, siendo los siguientes:

- Una función supervisora que se efectúa al verificar el cumplimiento de los mandatos normativos, contractuales o técnicos por las empresas o las actividades que realizan, también ver como se efectúa el cumplimiento de las resoluciones elaboradas por un Organismo Regulador (Ley N° 27332, 2000, pág. 1).
- Una función reguladora la cual le permite fijar tarifas a los servicios públicos en el ámbito de su competencia (Ley N° 27332, 2000, pág. 1).
- Una función normativa que le faculta emitir normas en base a su sector de competencia destinado a los usuarios y empresas (Ley N° 27332, 2000, pág. 1).

- Una función fiscalizadora y sancionadora a través de ella impone sanciones ante el incumplimiento de las normas y contratos emitidos por el organismo regulador (Ley N° 27332, 2000, pág. 1).
- Una función de solución de controversias, con ella se concilian los intereses contrapuestos de las empresas y los usuarios en base a sus derechos (Ley N° 27332, 2000, pág. 2).
- Una función de solución de los reclamos de los usuarios de los servicios que regulan (Ley N° 27332, 2000. pág. 2).

C. *Servicios públicos y regulación.*

– Servicios Públicos

Dentro del desarrollo económico del Perú se dejó de lado que el Estado sea el encargado de la prestación de los servicios públicos. Respecto a este término existen diversas posiciones:

En la noción tradicional del servicio público, el acto de declaración (*publicatio*) de una actividad o de un sector como «público», como «servicio público», significa que tal actividad queda incorporada al quehacer del Estado y excluida de la esfera de actuación de los particulares, aunque pueda darse a estos en concesión, la que de producirse tendrá un carácter traslativo, en el sentido que supone la transferencia de unas facultades o poderes de actuación que antes no tenían. (...) las actividades comprendidas bajo la *publicatio* como servicios públicos podrán y pueden estar regidas por el derecho privado (...). Sin embargo, dado el compromiso político implicado en la prestación, así como la necesidad de satisfacer los requerimientos colectivos, históricamente se prefirió someterlo a un régimen jurídico de derecho público (Kresalja, 1999, págs. 44-45).

Pero como se indicó anteriormente, debido a la inadecuada prestación de los servicios públicos por parte del Estado, esto dio paso a que los estos sean prestados por privados, dejándose de lado esta concepción clásica.

Entonces al referirse sobre la prestación de los servicios públicos, bajo la perspectiva alejada de rol prestador del Estado debemos tener en cuenta que la

(...) sentencia recaída en el expediente 034- 2004-PI/TC, el Tribunal Constitucional afirma que es obligación constitucional del Estado garantizar la prestación del servicio público sin que necesariamente se imponga una titularidad estatal del servicio. Así, la jurisprudencia constitucional peruana también asume la concepción amplia o funcional de los servicios públicos; en el fundamento jurídico 41 declara que: «[...] hoy en día, lo fundamental en materia de servicios públicos, no es necesariamente, la titularidad estatal¹⁴, sino la obligación de garantizar la prestación del servicio, por tratarse de actividades económicas de especial relevancia para la satisfacción de necesidades públicas, y en ese sentido, deviene en indistinto si la gestión la tiene un privado o la ejerce el Estado (Ochoa, 2013, pág. 111).

Asimismo, en el fundamento 42 el Supremo Intérprete de la Constitución afirma que la concesión del servicio público a privados habilita un rol de intervención del Estado en procura del interés público: «[...] pues la garantía de disfrute efectivo de los servicios públicos es una obligación frente a la cual el Estado no puede verse ajeno; de ahí que aun subsista el deber estatal de garantizarlo, regularlo y vigilarlo, dada su naturaleza esencial y continua para toda la población (Ochoa, 2013, pág. 111).

Entonces tomando en cuenta estas dos definiciones debemos establecer que los servicios públicos son prestaciones realizadas por empresas privadas para satisfacer las necesidades básicas de la sociedad, la intervención del Estado se realizara no como participante

de la prestación del servicio, sino como un regulador del mercado, para que los derechos de los usuarios y consumidores de estos no sean vulnerados.

El fundamento para la existencia de los servicios públicos se encuentra en la Constitución Política del Perú, debemos partir que la dignidad de toda persona se va lograr gracias a la creación y prestación de los servicios públicos. Teniendo como fundamento al artículo 58 de la Constitución Política del Perú. La actuación del Estado se basa en establecer un mecanismo de regulación.

En razón de que trata de satisfacer una necesidad pública, el servicio público debe estar dotado, se afirma entonces, de “medios exorbitantes al derecho común,” es decir, de un régimen de derecho público que asegure la generalidad, uniformidad, regularidad y continuidad del mismo. (...). En efecto, de estos cuatro caracteres que hacen al funcionamiento del servicio público, el más importante es el de la continuidad, el cual no significa que la actividad sea ininterrumpida, sino tan sólo que satisfaga la necesidad pública toda vez que ella se presente. La continuidad del servicio público reside, pues, en que se satisfaga oportunamente —sea en forma intermitente, sea en forma ininterrumpida, según el tipo de necesidad de que se trate— la necesidad pública. En los servicios públicos de defensa nacional, electricidad, gas, aguas corrientes, etc., la continuidad se traduce en la ininterrupción del servicio; en el servicio público de la enseñanza primaria, en cambio, la continuidad consiste en que la actividad se realice durante el año lectivo y se suspenda durante las vacaciones” (Gordillo, s.f, pág. 401).

Un servicio público se encuentra destinado a lograr la satisfacción de las necesidades de la población, a través del proceso de privatización se permitió que estos sean brindados por privados. Pero se debe tener en cuenta que sus fines no deben estar orientados al lucro, sino a satisfacer los intereses de la comunidad.

– Regulación de los Servicios Públicos

Al encontrarse las empresas prestadoras de servicios públicos dentro de un monopolio natural se debe buscar que estas no vayan en contra del objetivo de un servicio público y afecten a la colectividad. Creándose por ello los organismos reguladores, quienes son los encargados de normar y sancionar a aquellas personas jurídicas que los prestan.

Como se ha desarrollado anteriormente la forma de regular el mercado, el Estado lo logra a través de las agencias de competencia (INDECOPI) y los organismos reguladores. Ambos van a buscar el bienestar de los consumidores y usuarios, aunque se tiene la idea que ambos pertenecen al mismo grupo. Pero debemos tener en cuenta que estos se diferencian debido a que el primero actúa dentro de un panorama donde existe competencia y su participación se da una vez que se prestó el servicio o se celebró una transacción (ex post). Mientras que el segundo su ámbito de aplicación se da dentro de los monopolios naturales, y no es necesario que se haya brindado el servicio, porque estos se aplican desde el momento en que se suscribió el contrato de concesión.

El Estado posee un rol relacionado a regular el mercado en el cual participan las empresas privadas dentro de un monopolio natural. En la

(...) reorientación del papel del Estado en la economía se crearon organismos reguladores de los servicios públicos (telecomunicaciones, electricidad, saneamiento) y de las concesiones de obras públicas de infraestructura de transporte (puertos, aeropuertos, carreteras, vías ferroviarias) claramente inspirados en los modelos de los países anglosajones, con el objeto de garantizar un tratamiento técnico de la regulación y supervisión de las actividades económicas calificadas como servicios públicos, o que se desarrollan en condiciones de monopolio natural o poco competitivas y las que

requieren para su desarrollo la utilización de redes e infraestructuras (Danós, s.f, pág. 60).

Entonces un Organismo Regulador, es de carácter público diseñado para supervisar y regular un determinado servicio públicos como el de telefonía, para una satisfacción adecuada de la sociedad.

D. El servicio público de telefonía

– El Servicio de Telefonía en el Perú

Entre los años 1990 y 1998 en el Perú se dio inicio a las privatizaciones para lograr mejorar el déficit fiscal formado a consecuencia del rol asistencialista del Estado a través de las empresas estatales que prestaban un servicio público.

Uno de estos sectores fue el de telefonía, lo que ocasiono que el usuario de este servicio se beneficie por el aumento de líneas, eliminando barreras burocráticas para su acceso. La demanda de estos servicios aumento, por esta razón hasta la fecha en el Perú se han ido incorporado dentro de este sector nuevas empresas como Entel Perú (reemplazo a Nextel), Bitel, y América Móvil (Claro) por ejemplo. Esto se logró gracias a la promoción de la competencia por parte de OSIPTEL, el organismo regulador encargado del sector de telecomunicaciones. Así cada una ellas, es una

Empresa que le presta servicios públicos de telecomunicaciones a cambio de una retribución económica. (Glosario de la Guía de Orientación a los Usuarios de la Directiva que Establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones - aprobada por Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL) (Osiptel, s.f, s.p).

– El Servicio de Telefonía móvil post-pago

Las empresas de telecomunicaciones prestan una cantidad enorme de servicios, entre los cuales se encuentra los servicios móviles, el artículo 47 del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, proscribe que “el servicio móvil, es aquel servicio prestado por estaciones radioeléctricas fijas con estaciones móviles y portátiles” (Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, 2007, pág. 12). Pudiendo sujetarse a la modalidad prepago, control o post-pago.

Dentro de la Resolución N° 166-2013-CD/OSIPTTEL, señala en su artículo 2 numeral 3 que el abonado que contrató un servicio bajo esta modalidad es aquel “que a la fecha de la solicitud de portabilidad mantiene contratado el servicio público móvil o el servicio de telefonía fija en la modalidad post-pago” (Aprobación del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio, 2013, pág. 4). Este servicio se caracteriza porque el abonado va contratar un plan según las características que le conveniente, siendo brindado por la empresa en forma mensual a cambio de una renta mensual a cargo del abonado (contratante), por el tiempo contratado.

- La regulación del servicio de telefonía y el rol de Osiptel (ámbito de protección)

El proceso de privatización generó la aparición de los Organismo Reguladores, para poder supervisar y regular los servicios públicos que son brindados por los particulares. Pero se debe tener en cuenta que a diferencia de Osinerming, Sunass y Ositran, Osiptel fue creado antes del proceso de privatización.

A través del Decreto Supremo 020-98-MTC, se aprobó los lineamientos para que en el mercado de telecomunicaciones se tenga mayor competencia y promoción de la inversión. La aparición de las empresas de telecomunicaciones se debió a una alta demanda que existió de los servicios que estos ofrecían. Pero no se debe dejar de lado que este tipo de mercado el cual se basa en reglas que los propios participantes señalan, porque pueden aprovecharse de la parte

más débil de la relación jurídica establecida con los usuarios, gracias a la suscripción de los contratos de adhesión.

Para evitar que esta promoción se distorsione y afecte a la satisfacción de las necesidades de la población, Osiptel tiene funciones específicas establecidas en el Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, este organismo se encuentra facultado para emitir normas (reglamentos) en las cuales se establece las obligaciones entre las empresas operadoras y los usuarios (artículo 23). (Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL Norma Reglamentaria de las Leyes N°s. 27332 y 27336, 2001, pág.11).

Otra función que tiene es la reguladora, mediante el cual se permite al organismo regulador establecer tarifas de los servicios de telecomunicaciones por ejemplo el artículo 32. (Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL Norma Reglamentaria de las Leyes N°s. 27332 y 27336, 2001, pág.14)

Al establecerse un vínculo con los usuarios quienes van a recibir la prestación del servicio que ofrecen las empresas, se debe procurar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas de las empresas y también ver que se cumplan con las normas que emite OSIPTEL, creándose de esta forma su función supervisora, artículo 36. (Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL Norma Reglamentaria de las Leyes N°s. 27332 y 27336, 2001, pág.15)

Pero en ocasiones las empresas no van a cumplir con las disposiciones que se crean para regular el mercado de telecomunicaciones, frente a la inobservancia de los parámetros establecidos para regular estos servicios ya sean establecidos en normas o contratos, el

organismo regulador se encuentra facultado para establecer sanciones y medidas correctivas a estas, para la salvaguarda de los intereses de los usuarios, artículo 40. (Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL Norma Reglamentaria de las Leyes N°s. 27332 y 27336, 2001, pág.16)

El incumplimiento no se va realizar únicamente normativamente sino frente a las obligaciones asumidas por estas empresas hacia los usuarios, formándose de así un conflicto entre ambas partes, la solución que puede brindar la entidad competente se da gracias a la función de solución de controversias, artículo 49. (Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL Norma Reglamentaria de las Leyes N°s. 27332 y 27336, 2001, pág.18)

Por último, OSIPTEL tiene la función de resolver los reclamos en segunda instancia que presentan los usuarios dentro de su marco de competencia. Es así que su ámbito de protección en atención a las funciones que posee, y recae en proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía, artículo 58. (Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL Norma Reglamentaria de las Leyes N°s. 27332 y 27336, 2001, págs.20-21)

2.2.2.2. Usuarios de telefonía móvil post-pago.

A. Diferencia entre usuario y consumidor desde la perspectiva del Código de Protección y Defensa del Consumidor y El Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

El artículo 65 de la Constitución Política del Perú dispone que el Estado debe proteger los intereses de los consumidores y usuarios- Para esto se garantiza el derecho a la información respecto a los bienes y servicios que pueden adquirir. Velando además por la salud y seguridad de la población (Constitución Política del Perú, 1993, pág. 20).

A partir de este artículo se establece la necesidad de crear un ordenamiento que proteja tanto a los usuarios como a los consumidores. Estos términos no son iguales, porque los mecanismos de regulación van orientados a diferentes sujetos. La implementación de Políticas de Competencia se da a través de las normas emitidas por INDECOPI. El principal cuerpo normativo donde se establece su ámbito de protección es el Código de Protección y Defensa del Consumidor, orientado a proteger los derechos de los consumidores, pero se debe precisar que también se incluyen a las personas que adquieren un servicio (usuarios).

El artículo IV del Título Preliminar considera que los consumidores son personas naturales o jurídicas quienes realizaron la adquisición final de productos o servicios materiales e inmateriales para su uso personal o un fin familiar o social, no relacionándose a una actividad económica. No se consideran como consumidores los que realizan una actividad como proveedor. Pero si los microempresarios que perciben una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto a los productos y servicios adquiridos no relacionados a su giro de negocio y ante la duda sobre el consumidor final se considera al sujeto quien lo adquiere, usa o disfruta (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010, pág.1).

Dentro del concepto de consumidores se incluyen a las personas naturales y jurídicas, que adquieren un bien o un servicio. Ahora bajo esta perspectiva se podría entender que consumidor y usuario son tutelados por una política de competencia ejercida por INDECOPI. No existiendo de esa forma una diferencia con los usuarios de los servicios públicos y se podría llegar a entender que estos se encuentran también dentro del ámbito de protección de esta norma.

Pero dentro del artículo 65 de la Constitución también se señala que la protección incluye a los usuarios, esto se logra gracias a la regulación de mercados. Este mecanismo ha permitido la creación de los Organismos Reguladores, entre los que se encuentra OSIPTEL y una de sus funciones que se le es atribuida es la normativa, permitiendo la creación de

reglamentos para poder ejercer su rol de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía, al ser de carácter público. Al ejercer esta facultad creó el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en su artículo 1 se ha dispuesto que esta norma brinda los deberes y derechos a las empresas operadoras, abonados y usuarios participantes en el sector de telecomunicaciones y esta ley es su marco general (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, pág. 7). Del mismo se puede desprender que hace referencia a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

Entonces de lo anteriormente descrito existe una diferencia de primer plano entre consumidor y usuarios, los primeros realizan la adquisición de un bien, mientras que los segundos hacen uso de una prestación por parte de un privado. Ambos se dan por una transacción directa y están dirigidos a un sujeto particular, estos se encuentran protegidos por políticas de competencia que son implementadas por INDECOPI. Dentro los usuarios se encuentran aquellos que contratan y hacen uso de los servicios que son considerados como públicos, estos no se encuentran orientados a una persona en particular sino a la colectividad, al ser considerados como necesarios son supervisados por el Estado, a través de los Organismos Reguladores como OSIPTEL, quien se encuentra facultado para proteger los intereses de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Los que tienen un contrato directo son conocidos como abonados.

B. Normativa aplicable a la protección de los usuarios de los servicios de telefonía móvil post-pago.

- El Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

La determinación de obligaciones y derechos de los sujetos que se encuentran dentro de la relación jurídica contractual de los servicios de telecomunicaciones, como son las empresas operadoras, abonados y usuarios, se encuentran establecidos en este cuerpo normativo. Entre los principales derechos de estos últimos que aquí se señalan es el de información, regulado en su artículo 6.

- Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicación

Una de las funciones que tiene OSIPTEL es la de atención de reclamos en segunda instancia, un usuario que se encuentra insatisfecho por la prestación del servicio que es brindado por una empresa de telecomunicaciones se encuentra facultado en interponer un reclamo y proteger sus intereses. Si no se le brinda una respuesta o no está conforme con la brindada pueden interponer un recurso de queja o apelación para que su caso sea resuelto por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU).

El procedimiento a seguir para la solución de la controversia se encuentra establecido en esta ley, de la cual se debe desprender que en primera instancia el facultado para atender el reclamo es la misma empresa, y en segundo grado lo realizara OSIPTEL por medio del (TRASU).

El derecho a la información se encuentra establecido en el artículo 15°, disponiendo que se debe informar en forma clara, veraz, detallada y precisa sobre el proceso de reclamo (Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2015, pág. 8).

Se puede apreciar que las características de la información que debe recibir un usuario de telefonía móvil son generales, porque la claridad, veracidad, detalle y precisión; no solo reviste a los datos básicos que deben recibir sino también sobre la interposición de reclamos y

su procedimiento. Por otro lado, dentro de este cuerpo normativo se ha estipulado las razones para la interposición de un reclamo, entre ellas se encuentra la falta de brindar información y se encuentra regulado dentro del artículo 28° donde se ha señalado que uno de los puntos sobre el cual puede reclamarse es la veracidad entorno a la información brindada por la empresa operadora respecto al servicio contratado (Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2015, págs. 13-14).

2.2.2.3. El deber de información en la celebración de contratos

“El deber de buena fe se descompone en una serie de deberes de conducta, cuya violación puede – según los casos y a las circunstancias-generar responsabilidad precontractual” (Roppo, 2009, pág. 182). “(...) las partes buscan conocerse para poder identificar cuáles serían las eventuales condiciones, objetivas y subjetivas, que rodearían la celebración del contrato que llegare a perfeccionarse” (Oviedo, 2008, pág. 88)

Primeramente, entren en juego deberes de información: particularmente marcados cuando entre las partes existan – para usar el lenguaje microeconómico – “asimetrías informativas”. La parte que conoce (o debería conocer) datos relevantes para la valoración del contrato desde el punto de vista de la contraparte, y sabe (o debería saber) que está en cambio los ignora, tiene el deber de informarlos a la contraparte (Roppo, 2009, pág. 183).

“Si puede existir un deber precontractual de informar, existe con mayor razón un deber de informar según verdad: su violación da lugar a responsabilidad por falsas informaciones” (Roppo, 2009, pág. 184).

“En la celebración de un contrato se debe señalar con claridad los términos que van a regular la relación jurídica, para lo cual se debe entregar una copia del contrato” (Obra citada por Vilela, 2010, pág. 123).

Es pertinente señalar que en lo concerniente a la obligación de informar deben distinguirse dos situaciones: una, es la obligación de informar al momento de contratar, en cuyo caso será de aplicación el artículo 1397 del Código Civil, debiendo entenderse que en ese supuesto la adecuada publicidad será suficiente para acreditar el cumplimiento del deber de informar impuesto por la Ley de Protección al Consumidor (Vilela, 2010, pág. 131).

La segunda situación se produce cuando ya existe una relación contractual entre el proveedor y el consumidor. En este último supuesto, será necesario que los proveedores utilicen medios directos de información a los consumidores, toda vez que se trata de casos en los que se produce la modificación de las condiciones sobre las que se contrató. De ello se desprende que el artículo 1397 antes citado no será de aplicación en los casos en que se produzca la modificación de los términos contractuales, como la duración del servicio ofrecido o la modificación de alguno de los requisitos exigidos para acceder al mismo, pues no basta para ello informar a través de publicidad (Vilela, 2010, pág. 131).

“Los deberes precontractuales de información pueden ser considerados entonces como medidas que permiten una adecuada formación de la voluntad para brindar un consentimiento libre y reflexivo” (De la Maza, 2010, pág. 79).

2.2.2.4. Derechos de los usuarios de telefonía.

Entre los derechos que posee el usuario algunos de ellos son los siguientes:

- A recibir información sobre: el servicio ofrecido, las opciones de planes tarifarios, los requisitos de acceso al servicio, las características, modalidades y limitaciones del servicio, la periodicidad de la facturación, el plazo de la contratación, causales de resolución anticipada del contrato de abonado, penalidades, si las hubiera, y sobre todo, sus consecuencias e implicancias económicas, los alcances y uso de los equipos, el

procedimiento de baja (corte definitivo), para el caso de los servicios que se ofrezcan bajo la modalidad prepago, la dirección de oficinas de pago, la existencia de restricciones en los equipos terminales, y la velocidad de transmisión contratada y velocidad mínima garantizada, para el caso del servicio de acceso de internet (Osiptel, s.f, s.p).

- A recibir un original del contrato suscrito por ambas partes, en caso éste último se realizará por escrito (Osiptel, s.f, s.p).
- A la instalación del servicio dentro del plazo que se haya establecido en el contrato de abonado. En caso la empresa operadora no instalará el servicio dentro del plazo establecido en el contrato, el abonado podrá presentar un reclamo o solicitar la terminación de dicho contrato (Osiptel, s.f, , s.p).
- A que se le ofrezca un servicio continuo e ininterrumpido, y se realicen las correspondientes devoluciones o compensaciones cuando corresponda (Osiptel, s.f, s.p).
- A solicitar el cambio de titularidad del servicio y el cambio de nombre del abonado (Osiptel, s.f, s.p).

2.2.2.4.1. La protección a los consumidores y usuarios.

La información y la idoneidad son considerados como los pilares del Derecho de los Consumidores, porque el empresario que vende un producto o presta un servicio se encontrará obligado a cumplir con lo ofertado. La información debe ser necesaria y suficiente para que decidan si adquieren el bien o contratan el servicio (Vilela, 2010, pág. 119). El movimiento dentro del tráfico jurídico se origina gracias al uso y disfrute de bienes y servicios, convirtiéndose de esa forma en un factor importante para el desarrollo económico sostenible de una sociedad que debe incluir valores como la solidaridad y responsabilidad (Vilela, 2010, pág. 120).

“La protección al consumidor se encuentra regulada en el artículo 65° de la Constitución Política del Perú que es el eje de la economía social de mercado” (Vilela, 2010, pág. 120) y dispone lo siguiente:

El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población (Constitución Política del Perú, 1993, pág. 20)

El artículo citado garantiza tres derechos de los consumidores: i) derecho a la información; ii) derecho a la salud; y, iii) derecho a la seguridad. Estos derechos deben ser garantizados debido a que los consumidores se encuentran en una situación de desigualdad – entiéndase desventajosa para ellos-frente a los proveedores de bienes y servicios. El elemento que indica con mayor claridad dicha situación de desigualdad es, precisamente, la diferencia en la cantidad y calidad de información de la que disponen los consumidores y los proveedores, lo cual se denomina asimetría informativa (Vilela, 2010, pág. 120). En este orden de ideas, se habla de una asimetría doble: "las asimetrías informativas que se producen sobre el contenido del derecho que se transfiere (asimetría entre el titular actual del derecho y el posible adquirente) o sobre las condiciones en las que se adquiere el derecho (asimetría entre la parte predisponente del contrato y el adherente)" (Obra citada por Vilela, 2010, pág. 120).

De esto se puede concluir que las normas creadas para brindar una protección al consumidor están orientadas a superar las condiciones de desigualdad o desequilibrio entre empresarios (proveedores) y consumidores dentro de la relación jurídica contractual de consumo. La protección es brindada a través de un equilibrio por medio de la concesión de derechos especiales o instrumentos de protección eficaces, al consumidor que no cuenta con

preparación especializada en la materia (técnica) o un soporte al momento de efectuar la contratación (Vilela, 2010, pág. 121).

2.2.2.4.2. El derecho a la información.

El contenido esencial del derecho a la información de los consumidores es la puesta a disposición del consumidor, de manera clara, efectiva y comprensible, de todos aquellos elementos necesarios para que este tome una decisión de consumo adecuada en la adquisición de bienes o servicios, en particular; las advertencias, riesgos previsibles, precauciones, limitaciones, requisitos y condiciones relacionados con la adquisición de los productos ofertados (...). Este contenido esencial es el mínimo indispensable para que el derecho a la información de los consumidores sea reconocible (...) y no se vea vaciado de contenido (Obra citada por Vilela, 2010, pág. 121).

El consumidor y el usuario deben contar con la información suficiente sobre las características de los bienes y servicios que se encuentran a su disposición por el empresario a través de la oferta que formula, para que pueda afirmar que su participación en el mercado se encuentra en equilibrio y ha ejercido adecuadamente su libertad de elegir (Vilela, 2010, pág. 122).

2.2.2.5. El derecho a la información como derecho fundamental garantizado.

La Constitución es la norma fundamental del Estado, porque todos se encuentran sujetos a respetarla y proteger los derechos ahí señalados. El artículo 2 en su inc.)5, ha establecido el derecho a solicitar información sin justificación la cual necesita de una dependencia pública, debiendo ella brindarla en el plazo legal y el solicitante asumirá los gastos correspondientes. Esta información no incluye las exceptuadas por ley o razones de seguridad nacional (Constitución Política del Perú, 1993, pág. 2).

El derecho a ser informado debe ser vista como una pretensión jurídica a través del cual se solicita y entrega la información solicitada. El poseedor de la información debe efectuar su entrega al momento que esta sea requerida, encontrándose de tal forma jurídicamente garantizada (Defensoria del Pueblo, 2001, pág. 52).

Dentro del marco del derecho a la información se encuentra aquellos datos que pertenecen a entidades públicas el proceso de solicitud y su ámbito de protección se encuentra dentro de la Ley N° 27806.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Entonces acceder a la información que uno requiera es un derecho fundamental. Este derecho se aplica también al ámbito privado porque el artículo 65 de la Constitución, señala que una forma para garantizar la protección a los bienes y servicios de los consumidores y usuarios es por medio del derecho a la información (Constitución Política del Perú, 1993, pág. 20).

Bajo la protección que se da a usuarios y consumidores se encuentra el derecho a la información que deben brindar los privados a las personas con quienes realizan la contratación de un bien o un servicio, incluyendo a los públicos. Los servicios públicos como energía, transporte, saneamiento y telecomunicaciones deben cumplir con los lineamientos que establezca su Organismo Regulador, al tener ellos una función normativa establecen un precepto normativo dentro del cual desarrollan los alcances y en que consiste el derecho a la información.

2.2.2.6. El derecho a la información en la contratación de servicios públicos de telefonía y el deber de información de las empresas.

“La empresa que va a prestar un servicio a un usuario debe advertirle sobre las posibilidades de no lograr el resultado que busca, incluso si sus intereses pueden verse afectados, el costo puede aumentar incluyendo el tiempo de ejecución” (Alonso, 2012, pág. 7).

En determinadas ocasiones la ley establece la obligación de informar, la empresa que ofrece el servicio o bien es la primera obligada porque accede a la información en forma económica y sencilla, en segundo lugar esta orden al ser imperante establece el contenido informativo a ser brindado, ante el incumplimiento de la obligación precontractual de informar es importante conocer los remedios que pueden ser utilizados por el beneficiario (Alonso, 2012, págs. 14-15). Como la interposición de un reclamo en caso del sector de telecomunicaciones, por ejemplo.

“Gracias a esto se elimina la inseguridad jurídica porque durante la negociación las partes deberán abordar si se lograra abarcar la finalidad buscada o no, precisándose las razones de ello” (Alonso, 2012, pág. 24).

En ocasiones el precio y la duración del servicio no poseen relevancia salvo que sean determinantes para la celebración del contrato y sea perfeccionado. La duración es considerada comúnmente como un elemento circunstancial, pero en los contratos de servicio son de tracto sucesivo y su duración se convierte en un criterio de determinación del objeto del contrato, tanto del servicio a contratar como del precio a pagar (Alonso, 2012, pág. 24).

En el caso de telecomunicaciones el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en su artículo 6 es establecido el derecho a la información del usuario.

Desde la perspectiva de este servicio el derecho a la información, es una facultad que consiste en obtener y recibir información por parte de la empresa que lo presta, para suscribir el contrato de adhesión formulado de forma unilateral para lograr la creación de una relación jurídica entre ambas, determinando obligaciones y derechos, permitiendo tomar una decisión eficiente y satisfacer sus necesidades, esta información a ser brindada por la empresa no se encuentra sujeta a su discrecionalidad porque es una obligación otorgarla “previamente a la

contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa”(artículo 6) (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, págs. 9-10).

Acorde con esta información la empresa estaba obligada a brindar información: 1) antes de contratar, 2) en cualquier momento en el cual le sea solicitada, y 3) dentro del contrato. De esa forma podemos establecer que dentro de la “disciplina de la protección al consumidor, la información juega un rol central: es tanto un derecho de los consumidores como un deber de los proveedores” (Rodríguez, 2008, pág. 114).

– La buena fe y la obligación de informar

“Los contratos de adhesión se rigen por las normas de la materia” (Obra citada por Tovar, 2003, pág. 217).

Entonces los contratos que realizan los consumidores con los proveedores se efectúan bajo el principio de buena fe regulado en el Código Civil” (Tovar, 2003, pág. 217). “La buena fe no restringe su aplicación solo a la celebración del contrato, sino a las etapas anteriores a esta y las actividades desarrolladas en el mercado, porque esto permite al consumidor tomar una decisión libre” (Tovar, 2003, pág. 217).

En la contratación masiva el proveedor está interesado en colocar la mayor cantidad de bienes y servicios dentro del mercado, por esta razón sería contrario a sus intereses brindar información que lo coloque en una situación de desventaja ante sus competidores y evite realizar una venta. Ante esta situación el proveedor no tiene el incentivo de dar a conocer cierta información, la ley le impone la obligación de hacerlo (Tovar, 2003, pág. 218).

Entonces la buena fe no puede obligar al proveedor de decir todo sobre lo que ofrece en el mercado porque le ocasionaría un perjuicio en primer lugar al consumidor (aumento de costos de transacción) además esto podría generarle un “suicidio comercial” porque informaría

sobre las desventajas de lo que ofrece y las ventajas otorgadas por sus competidores. Por eso las normas que brindan una protección a los consumidores exigen solo brindar información relevante, y de tal forma evita a que estos le exijan información fundamental al agente del mercado al haberse impuesto una obligación, pero en ningún momento se le puede obligar a más allá de la información considerada como necesaria. La ley parte de la idea que el consumidor no es ingenuo porque realizara una labor de comparación (Tovar, 2003, pág. 218). Esto no se podría realizar si no se cuenta con información relevante.

Las normas de protección a los consumidores permiten equilibrar la relación entre el tráfico comercial y la normas que regulan sus derechos, porque se exige brindar información relevante que permita al adquiriente tomar una decisión libre, guardar información respecto a desventajas o puntos débiles no significa actuar ilícitamente salvo que ese ocultamiento produzca un daño o perjuicio al consumidor quien ha contratado en base a información falsa. (...). Cuando esta es proporcionada se produce una infracción al deber de informar y se impone una sanción (Tovar, 2003, pág. 218).

Además, ellas evitan exigir en cada momento la buena fe del proveedor en la celebración de cada contrato porque este ya ha incorporado el deber de informar en forma general, solo se necesita verificar si se está incluyendo la información establecida en la ley. El deber de informar es pilar de la buena fe, pero es cambiada por una obligación imperante para brindar seguridad a los consumidores, logrando facilitar y agilizar el tráfico jurídico sin descuidar la protección al consumidor (Tovar, 2003, pág. 218).

Las relaciones de consumo en la actualidad se formalizan gracias a los contratos masivos, reduciendo los costos para las empresas al no tener que negociar cada contrato, pero esto no significa que la supresión del deber de informar, sino cobra mayor relevancia porque la parte que ha adquirido un bien o servicio no cuenta con la información suficiente a diferencia del proveedor (Obra citada por Tovar, 2003, pág. 218-219).

El deber de información consiste en dar noticia, informar, hacer saber a la contraparte de las circunstancias, cualidades y situaciones de hecho sobre el objeto del contrato, el contenido y los efectos de este, entre otros elementos, que permiten dentro del periodo precontractual, la determinación de la decisión de contratar en las condiciones que permitan satisfacer los propios intereses de los contratantes, como también la subsiguiente ejecución del contrato orientado al cumplimiento debido de las obligaciones a cargo, bajo los postulados de buena fe (Chinchilla, 2011, págs. 329-330)

Reemplazar la actividad de negociación en la contratación, solo puede darse si el consumidor cuenta con la información suficiente para poder elegir a otro proveedor que ofrezca mejores condiciones dado que no puede negociar el contenido del contrato, podrá elegir a quien ofrece mejores condiciones de contratar produciendo que las demás empresas tomen la decisión de incluir condiciones razonables en sus contratos masivos (adhesión) (Obra citada por Tovar, 2003, pág. 219).

2.2.2.7. Fundamento de la asimetría informativa.

Los usuarios van a buscar satisfacer sus necesidades básicas, para ser más eficiente las transacciones a realizar con las empresas se celebran contratos masivos. Las empresas dentro de los contratos por adhesión se encuentran en una posición de ventaja ante el adherente al conocer todos los supuestos ahí establecidos.

En una transacción, en el marco de una relación de consumo, lo frecuente es que el experto en la calidad, funcionalidad y alcance de los bienes y servicios materia de intercambio sea el proveedor de estos y no, propiamente, el consumidor, pues tales bienes y servicios (por lo general) no forman parte de su actividad económica. Por el contrario, forman parte de la actividad económica del proveedor (Thorne, 2010, pág. 65).

“Para que el mercado tenga un adecuado funcionamiento necesita que los participantes posean información necesaria, pero los productores cuentan con mayor información sobre los bienes y servicios que ofertan en el mercado” (Tovar, 2003, pág. 216).

Pero es por medio de la legislación de protección al consumidor donde se penaliza las prácticas de brindar información inadecuada por parte del agente del mercado como omitir información importante sobre el servicio o producto; o incluso los datos otorgados sean engañosos para inducir a error al obstaculizar o distorsionar el análisis que efectúa respecto a lo que desea contratar (Tovar, 2003, pág. 216).

El proveedor es quien posee más información respecto al servicio de telefonía móvil que se encuentra ofreciendo, entonces el usuario está provisto por el derecho a la información este le permite conocer de forma más precisa los alcances respecto a lo contratado, realizándolo conforme a sus posibilidades y no exista un perjuicio en su contra.

Entonces es importante brindar una protección al consumidor sobre la información que le debe ser proporcionada como parte de sus derechos y que en ocasiones puede existir una distorsión o negación respecto a su entrega. Es por esta razón que se impone el deber de informar al proveedor, este no puede asimilarse en forma absoluta en considerar al consumidor como la parte débil dentro del contrato sino como el deber impuesto al empresario por contar con más información respecto a la oferta que realiza de su producto o servicio. Entonces la asimetría informativa es vista como una desventaja que se superara con la imposición al proveedor de informar (Tovar, 2003, pág. 215)

Es el conocimiento, y no la ignorancia, la que nos confiere poder de negociación. La mejor arma en el mercado, entonces, es la información, ya que es con ella que podemos afrontar situaciones diversas sin el riesgo de sucumbir ante engaños, confusiones y errores (Rodríguez, 2008, pág. 113).

Si se asume que el proveedor está en mejor posición que el consumidor para acceder a esa información, es lógico que se le imponga el deber de comunicarla a éste, para que tome una decisión adecuada al momento de contratar y para que haga un uso apropiado de los bienes y servicios. (...). En última instancia, aunque el proveedor tenga el deber de informar, ello no implica que, en la práctica, los consumidores no puedan, con su experiencia y acceso a diversas fuentes de información, adquirir suficientes conocimientos sobre los productos que se le ofrecen como para contratar adecuadamente (Tovar, 2003, pág. 217)

– Los costos de información y el rol del Estado

Pero es importante también preocuparse en buscar formas de mejorar las fallas del mercado (asimetría informativa). Una idea que podría permitir superar la asimetría informativa sería que los anuncios publicitarios deberían incluir toda la información respecto al producto o servicio publicitado, precisando las restricciones y limitaciones, así como los detalles de lo ofrecido al consumidor. De igual forma las autoridades administrativas podrían realizar reportes que incluyan información acerca del mercado o incluso se establezca la idea de subvencionar la producción de información. No obstante, no solo se debe centrar los esfuerzos en superar la asimetría informativa sino también crear mecanismos legales que superen esta situación en forma eficiente y sin generar la producción de costos adicionales (Rodríguez, 2008, págs. 113-114). “En otros términos, "el asunto es mayor a determinar simplemente cuánta y qué clase de información debería ser producida. Debemos preocuparnos con los difíciles problemas ligados a la distribución de información (...)" (Citado por Rodríguez, 2008, pág. 114).

“Hay que tener en cuenta que un aspecto decisivo en materia de obligaciones de información (como ocurre con el error) es la esencialidad de la información para el contrato, que sea esencial para el tipo contractual elegido (...)" (Basozabal, 2009, pág. 657).

Porque si se exigiría cantidades exorbitantes de información el costo de reproducción aumentaría los egresos de la empresa, lo cual ocasionaría que este sea trasladado al producto o servicio que ofrecen incrementando su valor y de esa forma los consumidores no podrían acceder al mismo, por eso el Estado al ejercer su potestad legislativa ha establecido que información debe ser brindar por parte de los agentes del mercado. Por ejemplo, Osiptel dispuso en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones la información que mínimamente debe recibir un usuario de los servicios de telefonía. Gracias a ello el usuario posee la opción de no contratar por la información que ha recibido porque descubrirá si está interesado en el objeto del contrato o no (Basozabal, 2009, pág. 650).

2.2.2.8. Participantes en la relación de información.

Parece claro que en estos momentos el derecho de información de los consumidores tiene un correlato en la obligación de los productores, distribuidores y vendedores de productos y servicios de ofrecer información suficiente sobre sus bienes y servicios —a los que podíamos denominar agentes económicos que hayan participado en la producción y distribución de los bienes y servicios que se encuentran en el mercado (Sánchez, 2009, pág. 17).

De esta idea se puede desprender que dentro de la relación jurídica de consumo va intervenir el consumidor y el productor, quien cuenta con mayor información respecto al bien o servicio ofrecido a su cliente, además ha redactado unilateralmente el contrato suscrito. No obstante, “el consumidor al ser una de las partes en la relación de consumo, tiene derecho a ser informado de manera completa y clara sobre aquellos temas pertinentes al momento de escoger que producto puede satisfacer de mejor manera sus necesidades” (Namén, Bonilla, Pabón, & Uribe, 2009, pág. 13).

“La finalidad que persigue este deber de información a favor del consumidor es permitir que el consentimiento que presta al contrato por un producto o servicio haya sido formado con reflexión (...)” (Molina, 2003, pág. 17).

2.2.2.9. Características de la información.

La información para brindar al usuario debe ser concreta y precisa, para lo cual el emisor (empresa) debe conocer los datos a otorgarse ante la existencia de la obligación de informar. Este deber no puede estar sujeto a interpretación o ser aplicada para fomentar en las empresas brindar información que genere especulaciones en ellos o los usuarios (Payet, 2007, pág. 148).

Tanto desde la perspectiva económica como la jurídica se coincide en que para obtener condiciones equilibradas en los contratos y lograr una maximización de los beneficios de los intervinientes (empresarios como profanos) se requiere de la preexistencia de unas obligaciones que materialicen la transmisión de información, completa, veraz y suficiente (Monsalve & Rodado, 2010, pág. 180)

Entonces la información que debe brindar la empresa operadora del servicio móvil de telefonía móvil post-pago conforme al artículo 6 del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, debe ser:

– Clara

“El estipulante no debe incluir un lenguaje ambiguo que evite la comprensión en su totalidad por el adherente” (Obra citada por Chinchilla, 2011, pág. 332), entonces el contenido del contrato necesita ser expresado íntegramente en forma inequívoca y comprensible. “De esa forma no existirá ambigüedad lingüística o conceptual, porque el contenido del contrato, así como su objeto, evitan estar sujetos a una duda sobre su significado e interpretación” (Obra citada por Chinchilla, 2011, pág. 332). “Lograr ello significa no emplear palabras que posean

un doble significado o su comprensión no sea sencilla, además no deben presentarse disposiciones que produzcan malentendidos” (Obra citada por Chinchilla, 2011, pág. 332); “su cumplimiento permitiera lograr un adecuado entendimiento de las palabras y comprender el sentido como el alcance entorno a las obligaciones asumidas” (Chinchilla, 2011, pág. 332).

“Para garantizar la claridad en la información se necesita que el idioma y el lenguaje sea determinado para un adecuado manejo de las relaciones negociales” (Chinchilla, 2011, pág. 333). (...).

Otro punto a tomar en cuenta es determinar el significado de los vocablos utilizados y su uso en las cláusulas del contrato; para alcanzar ello se incluyen por ejemplo premisas, descripciones de ciertos hechos, marcos conceptuales o glosarios; esto va permitir una uniformización respecto al vocabulario utilizado y reducir las inadecuadas percepciones (Chinchilla, 2011, pág. 333).

“(...) el contenido debe ser fácil de entender por cualquier persona” (Muñoz, 2012, pág. 10)

Además, otra circunstancia que debe ser considerada a fin de lograr la claridad de la información, es la posibilidad de que el destinatario utilice y se apropie de la información comunicada, pues ésta le debe ser presentada de forma que sea accesible a su capacidad y a sus posibilidades, para que así pueda aprovecharse de los beneficios de encontrarse debidamente informado, esto es, de tener un consentimiento ilustrado (Chinchilla, 2011, pág. 334).

La información debe ser brindada empleando un lenguaje fácil de comprender y dirigido a un público en general. Para que ellos puedan saber qué efectos tendría la suscripción del contrato en base a datos verídicos.

– Detallada

La información transparente se concreta en la posibilidad de que el destinatario pueda tener un conocimiento de tal calidad que le permita efectuar una elección razonable y consciente, puesto que conoce de primera mano y totalmente las circunstancias sobre la relación negocial y todas sus vicisitudes (Chinchilla, 2011, pág. 336).

En primera instancia, el carácter completo de la información se refiere a que el remitente no puede reservarse información o quedarse para sí con ningún dato que sea relevante para la relación contractual, no podrá omitir información que pueda llegar a incidir en la toma de decisiones o en la ejecución de las prestaciones por parte del destinatario. La información deberá recaer sobre todos aquellos puntos que, a juicio del informante, bajo los postulados de los principios generales del derecho y específicamente el de buena fe, le sean útiles a la persona a la que se dirigen a fin de conformar el consentimiento de manera clara y reflexiva (Chinchilla, 2011, pág. 336).

Entonces no se deberá incurrir “en omisiones de información frente a los aspectos del negocio que le son relevantes al consumidor” (Muñoz, 2012, pág. 10).

La información detallada hace referencia que se debe brindar la pluralidad de características que tiene el servicio, para poder proteger su derecho de decisión.

– Veraz

La información brindada no puede estar orientada a “que no induzca al engaño del consumidor, alude a que esta debe ser sincera” (Muñoz, 2012, pág. 10). Ello permite “exigir cuantos datos, características y condiciones se hubieran referenciado por el productor, para la comercialización el bien objeto del consumo, en vía publicitaria, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado” (Domínguez-Alcahud García-Atance, 2008, pág. 396).

Pero es necesario tomar en cuenta que el contenido del contrato no solo se basa en las cláusulas ahí estipuladas, “sino también todo aquello reflejado en la oferta, promoción

y publicidad, de donde se deduce la importancia que asume la información en la determinación del consentimiento a la hora de perfeccionar el contrato” (Domínguez-Alcahud García-Atance, 2008, pág. 397).

Por último, requiere que “exista coincidencia total e indiscutible entre la información dada y los hechos, de manera que si no existe plena coincidencia la información nunca será veraz” (Herranz González, s.f, pág. 3).

(...) en el caso del derecho del consumidor, se concreta en la posibilidad que tiene el consumidor o usuario de poseer un conocimiento apto sobre las características básicas del producto o del servicio y de las condiciones para la adquisición, de tal forma que le permita efectuar una elección razonable entre los diferentes productos o servicios que le ofrezcan (Chinchilla, 2011, pág. 336).

– Precisa

La exactitud en la información responde a la connotación de veracidad, esto es, que la información en las relaciones negociales deberá corresponder a la realidad y no podrá inducir a error en relación con los diferentes aspectos del contrato que conforman la relación negocial (Chinchilla, 2011, pág. 336).

Además, “debe evitarse no brindar información verdadera y sin reservas porque podrían ser relevantes para que la contraparte adquiriera la información suficiente para celebrar un contrato” (Chinchilla, 2011, págs. 336-337). Es por esta razón que la ley exige determinada información a ser brindada a los usuarios de telefonía móvil post-pago para que puedan tomar una decisión adecuada y no reciban datos innecesarios por parte de la empresa.

– Oportuna

El artículo 6 del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios de Telecomunicaciones ha señalado que “la empresa operadora está obligada a brindar,

previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, (...)” (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, pág. 9). De ello se puede desprender que una característica adicional de la información que debe recibir el usuario es ser oportuna.

La información deberá ser transmitida de manera que produzca efectos beneficiosos en quien la recibe. Esto es, deberá ser comunicada a la contraparte en el momento indicado para que pueda tomar la decisión de contratar y determinar la conveniencia o no de ejercer su libertad contractual y las condiciones en las que la ejercerá. Si la información es entregada tardíamente, se priva al destinatario acreedor de la misma de las bondades de ésta en la medida en que la toma de la decisión de contratar se habrá realizado sin que medie verdadera reflexión sobre la conveniencia del negocio, lo que a la postre permitiría invocar la sanción de la falta de consentimiento en el negocio contratado (Chinchilla, 2011, pág. 335). (...).

En efecto, “la información suministrada de una parte a la otra, sobre ciertos hechos y datos debe permitirle a la parte receptora ejercer la libertad de contratar o de ejecutar las prestaciones debidas conforme a la información obtenida oportunamente” (Chinchilla, 2011, pág. 335)

La información a ser brindada debe ser otorgada dentro de un plazo razonable, que permita tomar una decisión. No debiendo ser posterior a la celebración de un contrato, “para que el consumidor tome una decisión respecto del producto y evite los errores, vicios o daños que el negocio pudiera tener” (Muñoz, 2012, pág. 10).

2.2.2.10. La nueva perspectiva de la protección al usuario

“La actual protección a los consumidores y usuarios no solo debe estar orientada a tutelar al débil ante el poderoso, sino debe permitir crear incentivos correctos en el mercado”

(Rodríguez, 2008, pág. 116). Un consumidor no tomará una decisión adecuada cuando no se hace responsable por lo que ha decidido o recibe un beneficio por la mala decisión que haya efectuado. Los consumidores y usuarios tomarán una lección al asumir las consecuencias de su determinación. Por esto “serán más responsables al momento de efectuar una decisión más que el ente regulador o legislativo, porque son quienes se benefician o perjudican entorno a la decisión tomada” (Obra citada por Rodríguez, 2008, pág. 116), “la protección a ser recibida por un consumidor es desprotegerlo en un determinado caso si se generan los incentivos para aprender de su error que a larga le generara un beneficio” (Rodríguez, 2008, pág. 116).

Una noción respecto al principio de soberanía del consumidor ha propiciado la idea que este se encuentra en una posición de debilidad frente al proveedor, debiendo crearse mecanismos los cuales equiparen esta situación de desigualdad. Sin embargo, entender adecuadamente la protección al consumidor permite concluir que este principio hace referencia a la noción de libertad (Rodríguez, 2008, pág. 116). “Esto implica entender que la elección libre por parte de los consumidores implica que la misma se realice de forma informada ya que es la información la mejor guardiana de las expectativas de los consumidores” (Rodríguez, 2008, pág. 116).

Un consumidor informado es un consumidor que difícilmente incurrirá en errores, engaños o que adquirirá o contratará sobre la base de impresiones erróneas o inexactas. La finalidad de la protección al consumidor debe ser la superación de la asimetría informativa para prevenir esos problemas y no la protección directa del afectado una vez generado el problema (Rodríguez, 2008, pág. 116).

El usuario del servicio de telecomunicaciones debe recibir información por parte de la empresa operadora para tomar la decisión más eficiente para satisfacer sus intereses, esto evitará que tome una decisión desinformada; sin embargo, a pesar de haber recibido la

información suficiente y no toma una decisión adecuada, deberá aceptar los términos y condiciones establecidos en el contrato suscrito.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Contratos de adhesión.

Contratos redactados para permitir el consumo masivo del servicio de telefonía móvil post-pago, donde la empresa que lo ofrece redacta unilateralmente las condiciones del contrato, es decir sus cláusulas. El usuario puede aceptar o rechazar lo ofrecido como una forma de manifestación de su voluntad.

2.3.2. Derecho a la información.

Facultad otorgada al usuario consistente en obtener y recibir información por parte de la empresa prestadora del servicio de telefonía móvil post-pago en forma clara, detallada, veraz y precisa sobre el servicio contratado.

2.3.3. Información clara.

El lenguaje utilizado por la empresa operadora en las cláusulas del contrato de adhesión es de fácil comprensión, para lo cual las palabras empleadas no son ambiguas por que poseen un solo significado y hace uso de un mecanismo para reducir falsas percepciones. Esto permite al usuario del servicio de telefonía móvil post-pago emplear la información proporcionada por la empresa para otorgar su consentimiento en base a datos no confusos y conozca plenamente los efectos respecto a la suscripción del contrato.

2.3.4. Información detallada.

La información abarca y desarrolla cada uno de los puntos considerados como relevantes para el usuario del servicio de telefonía móvil post-pago en base a lo dispuesto por

la ley. De esa forma la empresa operadora no se ha reservado u ocultado información considerada como necesaria.

2.3.5. Información oportuna.

La empresa operadora proporciona información antes de la celebración del contrato y cuando se le solicita, caso contrario si es entregada tardíamente el usuario no tomara una decisión consiente.

2.3.6. Información precisa.

La información debe ser suficiente para lo cual no debe incluirse datos innecesarios, tal consideración es porque su otorgamiento no es exigido por ley.

2.3.7. Información veraz.

La información brindada en la oferta formulada por la empresa operadora a través de la publicidad como en la ley es incluida y coincide con lo estipulado en las cláusulas del contrato de adhesión presentándose así en la realidad, esto producirá que el usuario tenga pleno conocimiento sobre el servicio que ha contratado y su decisión sea vista como razonable.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Métodos y alcance de la investigación

3.1.1. Método de la investigación.

a. Método general.

La “investigación científica es un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutiva” (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2010, pág. xxvii). Por esta razón el presente trabajo de investigación utilizó el método científico, porque es “un procedimiento objetivo, metódico y muy útil para generar conocimiento” (Vara, 2012, pág. 39).

El método científico emplea “una serie de pasos lógicos universales que garantizan la calidad de la información obtenida. Estos pasos son: Plantear un problema, formular una hipótesis, proponer un diseño metodológico, obtener y discutir los resultados y concluir y recomendar” (Vara, 2012, pág. 39). “Este proceso implica la elección de instrumentos de medición o la creación de los mismos.” (Ramirez, s.f, pág. 35). Lo cual se ve reflejado en la estructura de esta tesis.

La investigación debe ser objetiva, es decir, no debe involucrar preferencias o sentimientos, por tanto, se debe tener cuidado con argumentos, procesos, premisas,

prejuicios o creencias que menoscaben la validez de la misma. Se debe aportar la mayor objetividad posible en todos los aspectos de ésta: planteamiento del problema, diseño del estudio, toma de datos e interpretación de resultados (Ramirez, s.f, pág. 35).

Se analizaron los contratos de adhesión elaborados por las empresas operadoras, que fueron entregadas a los usuarios quienes decidieron adquirir el servicio de telefonía móvil post-pago.

b. Método específico.

El método específico empleado en esta investigación es el bibliográfico documental.

Una investigación bibliográfica o documental es aquella que utiliza textos (u otro tipo de material intelectual impreso o grabado) como fuentes primarias para obtener sus datos. No se trata solamente de una recopilación de datos contenidos en libros, sino que se centra, más bien, en la reflexión innovadora y crítica sobre determinados textos y los conceptos planteados en ellos (Campos, 2017, pág. 17)

(...) se basa en asuntos, datos u observaciones ya pasados y que el investigador toma y analiza, asumiendo la veracidad de los datos u observaciones. Este tipo de investigación es uno de los más utilizados en las humanidades y en las ciencias sociales (Salinas, s.f, pág. 18).

Este método fue utilizado porque se busca analizar con mayor amplitud a las variables (Contrato de adhesión y el Derecho a la Información), efectuando un estudio a los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago, para que de esa forma se pueda brindar mayor conocimiento sobre estos. Profundiza “(...) en las teorías y aportes ya emitidos sobre el tópico de estudio” (Obra citada por Ramirez, s.f, pág. 62).

3.1.2. Nivel.

El nivel empleado es el explicativo. Aquí se permite brindar respuesta “a la interrogante ¿por qué?, es decir con este estudio podemos conocer por qué un hecho o fenómeno de la realidad tiene tales y cuales características, cualidades, propiedades, etc., en síntesis, por qué la variable en estudio es como es” (Carrasco, 2017, pág. 42).

En este nivel el investigador conoce y da conocer las causas o factores que han dado origen o han condicionado la existencia y naturaleza del hecho o fenómeno en estudio. Así mismo indaga sobre la relación recíproca y concatenada de todos hechos de la realidad, buscando dar una explicación objetiva, real y científica a aquello que se desconoce. Necesariamente supone la presencia de dos o más variables (Carrasco, 2017, pág. 42).

Este tipo de investigaciones “son más estructuradas que los estudios con los demás alcances y, de hecho, implican los propósitos de éstos (exploración, descripción y correlación o asociación); además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia” (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 84). “La investigación explicativa tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos” (Bernal, 2010, pág. 115). La investigación busca indicar como la variable “Contratos de adhesión” afecta a la variable “Derecho a la información”.

3.1.3. Tipo.

La investigación desarrollada es básica - orientadora. Al no contar con “propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituye as teorías

científicas, las mismas que se les analiza para perfeccionar sus contenidos” (Carrasco, 2017, pág. 43).

También recibe el nombre de investigación pura, teórica, dogmática y fundamental. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. Esta forma de investigación emplea cuidadosamente el procedimiento de muestreo, a fin de extender sus hallazgos más allá del grupo o situaciones estudiadas. Poco se preocupa de la aplicación de los hallazgos, por considerar que ello corresponde a otra persona y no al investigador. No obstante, la carencia de aplicación inmediata, esta forma de investigación busca el progreso científico y su importancia reside en que presenta amplias generalizaciones y niveles de abstracciones con miras a formulaciones hipotéticas de posible aplicación posterior. Persigue igualmente el desarrollo de una teoría o teorías basadas en principios y leyes. La investigación fundamental es un proceso formal y sistemático de coordinar el método científico de análisis y generalización con las fases deductivas e inductivas del razonamiento (Behar, págs. 19-20).

La finalidad de la investigación desarrollada es ayudar a resolver los problemas específicos descritos, pero no de manera directa e inmediata. A través de los resultados obtenidos.

3.2. Diseño de la investigación

La investigación desarrollada presentó un diseño no experimental, porque:

(...) son aquellas en las cuales el investigador no tiene el control sobre la variable independiente, que es una de las características de las investigaciones experimentales y

cuasiexperimentales, como tampoco conforma a los grupos del estudio. En estas investigaciones, la variable independiente ya ha ocurrido cuando el investigador hace el estudio. O sea, ha ocurrido un cierto fenómeno, que es tomado como variable independiente (por ejemplo, la exposición a la televisión) para un estudio en el cual el investigador desea describir esa variable como también los efectos que provoca sobre otro fenómeno, que es la variable dependiente (por ejemplo, conductas delictivas). Por esta característica distintiva en lo que se refiere a la ocurrencia de la variable independiente, las investigaciones en las que se da esta circunstancia reciben el nombre de investigaciones ex post facto (después del hecho) (Briones, 2002, pág. 46).

En atención al estudio realizado se busca indicar cómo los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago (variable independiente) afectan al derecho a la información (variable dependiente), partiendo del estudio de normas, doctrina, jurisprudencia e investigaciones estadísticas de Osiptel, cuando los hechos que ellos establecen ya han sucedido y no son manipulados.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población.

La población es definida como “el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (Carrasco, 2017, págs. 236-237). En el Perú existen trece empresas operadoras en el sector de telecomunicaciones estas son: Americatel Perú S.A., Bitel, Claro, Convergencia Perú S.A., Entel Perú, Gilat to Home, IDT Perú, Impsat Perú (Level 3), Infoductos y Telecomunicaciones del Perú S.A., Optical Technologies S.A.C., Rural Telecom, Telefónica Móviles S.A. y Telefónica del Perú S.A.A. (Osiptel, s.f, s.p). Estas constituyen la población de la investigación.

3.3.2. Muestra.

Es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población (Carrasco, 2017, pág. 237).

De las empresas que pertenecen al sector de telecomunicaciones solo alguna de ellas prestan servicio de telefonía móvil. Para su selección se empleó la muestra intencionada porque:

Es aquella que el investigador selecciona según su propio criterio, sin ninguna regla matemática o estadística. El investigador procura que la muestra sea lo más representativa posible, para ello es necesario que conozca objetivamente las características de la población que estudia. El investigador procede a seleccionar la muestra en forma intencional, eligiendo aquellos elementos que considera convenientes y cree que son los más representativos (Carrasco, 2017, pág. 243).

La muestra seleccionada abarca únicamente a cuatro empresas que brindan este servicio a los usuarios de la ciudad de Huancayo. Ellas son “Entel, Claro (América Móvil), Movistar (Telefónica del Perú) y Bitel” (Osiptel, s.f, s.p). Entonces la muestra está conformada por 04 contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago con arrendamiento de equipo porque la investigación se centra en los contratos de adhesión del servicio de telefonía móvil post-pago y fue utilizada una muestra intencionada.

3.4. Técnicas de la recolección de datos

Se utilizó la técnica de la observación a razón que “es un proceso intencional de captación de las características, cualidades y propiedades de los objetos y sujetos de la realidad, a través de nuestros sentidos o con la ayuda de poderosos instrumentos que amplían su limitada capacidad” (Carrasco, 2017, pág. 282). Además, permite “(...) recopilar datos empíricos (producto de la realidad), los cuales deben ser obtenidos sin que interfieran prejuicios (...) que suelen distorsionar la información que obtenemos” (Martinez, 2012, pág. 140). “En términos más específicos, la observación se define como el proceso sistemático de obtención, recopilación y registro de datos empíricos de un objeto, un suceso, un acontecimiento o

conducta humana con el propósito de procesarlo y convertirlo en información” (Carrasco, 2017, pág. 243). La información obtenida se logró gracias a los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago. Toda investigación fundamentada en la observación, se dan los siguientes procesos para recolectar información:

Fase 1. Recolección de la información; esta fase, al igual que con el uso de las demás técnicas de obtención de información, consiste en comenzar por tener claro el problema, los objetivos y las hipótesis (si las hay) del estudio que se va a realizar. Luego de haber definido que la técnica más adecuada para la recolección de la información es la observación, entonces se elige el tipo de observación que se va a efectuar y las variables por observar, así como los medios y las medidas de las mismas para su registro de información. Después, se elabora un guion de observación y se verifica que éste responda al objetivo de la investigación que va a efectuarse (Bernal, 2010, pág. 259).

Fase 2. Observación; a partir del paso anterior, se observa el objeto de estudio y se hacen los registros de datos según el guion preparado para tal propósito. Recuérdese que es importante revisar periódicamente que la información que está registrándose responda a los objetivos del estudio (Bernal, 2010, pág. 259).

Fase 3. Finalización; en esta fase es necesario revisar que la información registrada responda a los objetivos del estudio y que es suficiente como para concluir el trabajo de campo. Para terminar con los contenidos de este capítulo, relacionado con el diseño de instrumentos de recolección de información, y teniendo en cuenta que el cuestionario suele ser una de las técnicas más usuales para este propósito, a continuación, se ilustra un ejemplo de cuestionario referente a las habilidades gerenciales (Bernal, 2010, pág. 259).

Los tipos de observación utilizados para la recolección de información en esta tesis fueron:

Observación no experimental; “es aquella en la que el investigador sólo se limita a observar las variables (hechos: procesos, objetos, conductas, etc.) que han ocurrido o están ocurriendo independientemente a su voluntad, es decir no existe manipulación de las variables. Éstas suceden en la realidad sin necesidad de la intervención del observador” (Carrasco, 2017, pág. 285).

En esta investigación las variables “contratos de adhesión” y “derecho a la información”, no fueron manipuladas porque solo fueron observadas en su entorno natural.

Observación estructurada; “Conocida también como observación sistemática. Es la que emplea instrumentos diseñados con previsión y anticipación. Esto es a partir del cuadro de operacionalización de variables” (Carrasco, 2017, pág. 285). Se analizaron los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago con arrendamiento de equipo por medio de una lista de cotejo.

Observación deliberada; “Es aquella que se realiza con previsión y propósitos definidos, y pueden ser de diversas índoles, según la naturaleza y circunstancias en que realiza la investigación” (Carrasco, 2017, pág. 285). La finalidad de estudiar los contratos de adhesión es determinar si brindan información básica al usuario o no.

3.4.1. Instrumento de recolección de datos.

Se utilizó una lista de cotejo compuesta por cincuenta ítems y con dos alternativas para marcar “SI” y “NO”, este instrumento:

(...) es una lista de conductas, acciones o procesos secuenciales que se espera observar. En esta lista el observador va marcando la ocurrencia o no del evento, en el momento en que sucede. Es una herramienta muy útil y una de las más usadas en la observación estructurada (...) (Vara, 2012, pág. 256).

3.5. Técnicas de análisis de datos.

Para el análisis de los resultados obtenidos se utilizó el programa SPSS, a través de una prueba no paramétrica denominada binomial.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados del tratamiento y análisis de la información

4.1.1. Contratos de adhesión.

Tabla 1

ITEM 1 - Se encuentra en el contrato de telefonía móvil post-pago las causales de resolución anticipada por decisión del usuario

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	4	100,0	100,0	100,0

En la tabla 1 se observa que el 100% de empresas operadoras no incluyen dentro del contrato de adhesión de telefonía móvil post-pago las causales respecto a la resolución anticipada por decisión unilateral del usuario.

Tabla 2

ITEM 2 – Se encuentra en un contrato adicional o anexo las causales de resolución anticipada por decisión del usuario

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	4	100,0	100,0	100,0

En la tabla 2 se observa que el 100% de empresas operadoras si incluyen dentro de otro documento diferente al contrato de adhesión de telefonía móvil post-pago las causales de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario.

Tabla 3

ITEM 3 - Se indica en el contrato de telefonía móvil post-pago si las causales de resolución anticipada por decisión del usuario están en un contrato adicional o anexo

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	4	100,0	100,0	100,0

En la tabla 3 se observa que el 100% de empresas operadoras no indican en el contrato de adhesión de telefonía móvil post-pago la ubicación de las causales de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario, en un documento diferente al mismo ya sea en un contrato adicional o anexo.

Tabla 4

ITEM 4 - Se encuentran regulados exclusivamente en el contrato de telefonía móvil post-pago las penalidades a ser aplicadas por parte de la empresa al usuario

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	4	100,0	100,0	100,0

En la tabla 4 se observa que el 100% de empresas operadoras no señalan exclusivamente en el contrato de adhesión de telefonía móvil post-pago las penalidades a ser aplicadas por la empresa.

Tabla 5

ITEM 5 - Se encuentran regulados tanto en el contrato como en los anexos o contratos adicionales del servicio de telefonía móvil post-pago las penalidades a ser aplicadas por parte de la empresa al usuario

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	4	100,0	100,0	100,0

En la tabla 5 se observa que el 100% las empresas operadoras si utilizan los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago, así como cláusulas adicionales o anexos, para señalar las penalidades a ser aplicadas por la empresa al usuario.

Tabla 6

ITEM 6 - Se indica en el contrato de telefonía móvil post-pago que existen otras penalidades a ser aplicadas reguladas en otro instrumento

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	4	100,0	100,0	100,0

En la tabla 6 se observa que el 100% de empresas operadoras no indican en el contrato de telefonía móvil post-pago si las penalidades a ser aplicadas se encuentran reguladas en un instrumento diferente.

Tabla 7

ITEM 7 - Se describe en el contrato de telefonía móvil post-pago los alcances del servicio contratado por el usuario a la empresa operadora

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	1	25,0	25,0	25,0
NO	3	75,0	75,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 7 se observa que el 75% de empresas operadoras no describen en el contrato de telefonía móvil post-pago los alcances del servicio contratado por el usuario, mientras un 25% si lo efectúa en dicho instrumento.

Tabla 8

ITEM 8 - Se describe en un contrato adicional o anexo los alcances del servicio contratado por el usuario a la empresa operadora

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	3	75,0	75,0	75,0
NO	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 8 se observa que el 75% de empresas operadoras si informan en un contrato adicional o anexo los alcances del servicio contratado por el usuario, mientras un 25% no utiliza instrumentos diferentes al contrato de telefonía móvil post-pago.

Tabla 9

ITEM 9 - Se señala en el contrato de telefonía móvil post-pago indica si los alcances del servicio contratado por el usuario a la empresa operadora están descritos en un contrato adicional o anexo

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	4	100,0	100,0	100,0

En la tabla 9 se observa que el 100% de empresas operadoras no indican en el contrato de telefonía móvil post-pago si los alcances del servicio contratado se encuentran en un instrumento diferente.

4.1.2. Derecho a la información.

Tabla 10

ITEM 10 - Es informado que la resolución unilateral por decisión del usuario está sujeta siempre a la aplicación de una penalidad

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	3	75,0	75,0	75,0
NO	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 10 se observa que el 75% de empresas operadoras si informan al usuario que la resolución unilateral por decisión suya se encuentra sujeta siempre a la aplicación de una penalidad. Mientras un 25% a señalado que no toda resolución anticipada generara la imposición de una penalidad.

Tabla 11

ITEM 11 - Es informado que la resolución unilateral por decisión del usuario presenta causales para la inaplicación de una penalidad

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	1	25,0	25,0	25,0
NO	3	75,0	75,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 11 se observa que el 75% de empresas operadoras no han informado al usuario que la resolución anticipada por decisión del usuario presenta causales en las cuales se inaplica una penalidad. Mientras un 25% si lo efectuó.

Tabla 12

ITEM 12 - Es utilizada la denominación “prepago” para referirse al precio del equipo terminal ofrecido bajo esta modalidad por la empresa operadora para calcular la penalidad

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	2	50,0	50,0	50,0
NO	2	50,0	50,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 12 se observa que el 50% de empresas operadoras utilizan la denominación, prepago para referirse al precio del equipo ofrecido bajo esta modalidad en el cálculo de la penalidad. Mientras otro 50% utiliza otro tipo de término.

Tabla 13

ITEM 13 - Es utilizada la denominación de “pagado” para referirse al monto cancelado por el usuario al momento de adquirir un equipo terminal ofrecido por la empresa operadora para para calcular la penalidad

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	1	25,0	25,0	25,0
NO	3	75,0	75,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 13 se observa que el 75% de empresas operadoras no utilizan la denominación pagado para referirse al monto cancelado por el usuario al adquirir un equipo terminal en la modalidad post-pago, pero un 25% si empleó este término para calcular la penalidad.

Tabla 14

ITEM 14 - Es utilizada la denominación de “meses restantes” por la empresa operadora para calcular la penalidad

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	3	75,0	75,0	75,0
NO	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 14 se observa que el 75% de empresas operadoras si utilizan la denominación de meses restantes para el cálculo de la penalidad, mientras un 25% no emplea dicho termino.

Tabla 15

ITEM 15 - Es utilizada denominación de “meses pactados” por la empresa operadora para calcular la penalidad

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	3	75,0	75,0	75,0
NO	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 15 se observa que el 75% de empresas operadoras si emplea el término de meses pactados para el cálculo de la penalidad, pero un 25% no utiliza dicho termino.

Tabla 16

ITEM 16 - Es brindado el significado de zona de cobertura por la empresa operadora

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	4	100,0	100,0	100,0

En la tabla 16 se observa que el 100% de las empresas no brindan el significado de zona de cobertura.

Tabla 17

ITEM 17 - Es brindado el significado de Centro Poblado de uso Frecuente “CPF” por la empresa operadora

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	4	100,0	100,0	100,0

En la tabla 17 se observa que el 100% de empresas operadoras no brindan el significado de Centro Poblado de uso Frecuente “CPF”.

Tabla 18

ITEM 18 - Es brindado el significado de tecnología 4G-LTE por la empresa operadora

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	4	100,0	100,0	100,0

En la tabla 18 se observa que el 100% de las empresas operadoras no brindan el significado de tecnología 4G-LTE.

Tabla 19

ITEM 19 - Es brindado el significado de “downlink” por la empresa operadora

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	1	25,0	25,0	25,0
NO	3	75,0	75,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 19 se observa que el 75% de empresas operadoras no brindan el significado de “downlink”, mientras en un 25% si lo realiza.

Tabla 20

ITEM 20 - Es brindado el significado de “uplink” por la empresa operadora

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	1	25,0	25,0	25,0
NO	3	75,0	75,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 20 se observa que el 75% de las empresas operadoras no brindan el significado de “uplink”, mientras un 25% si lo realiza.

Tabla 21

ITEM 21 - Es brindado el significado de KB por la empresa operadora

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	3	75,0	75,0	75,0
NO	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 21 se observa que el 75% de las empresas operadoras no brindan el significado de KB, mientras un 25% si lo realiza.

Tabla 22

ITEM 22 - Es brindado el significado de MB por la empresa operadora

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	3	75,0	75,0	75,0
NO	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 22 se observa que el 75% de las empresas operadoras si brindan el significado de MB, mientras un 25% no lo realiza.

Tabla 23

ITEM 23 - Es brindado el significado de KBPS por la empresa operadora

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	1	25,0	25,0	25,0
NO	3	75,0	75,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 23 se observa que el 75% de empresas operadoras no brindan el significado de KBPS, mientras un 25% si lo realiza.

Tabla 24

ITEM 24 - Es brindado el significado de MBPS por la empresa operadora

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	1	25,0	25,0	25,0
NO	3	75,0	75,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 24 se observa que el 75% de empresas operadoras no brindan el significado de MBPS, mientras un 25% si lo realiza.

Tabla 25

ITEM 25 - Se informa sobre las causales de resolución anticipada del contrato por decisión unilateral tomada por el cliente

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	1	25,0	25,0	25,0
NO	3	75,0	75,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 25 se observa que el 75% de empresas operadoras no informan respecto a las causales de resolución anticipada por decisión del cliente. Mientras un 25% si lo efectuó.

Tabla 26

ITEM 26 - Se han determinado las condiciones de migración

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	4	100,0	100,0	100,0

En la tabla 26 se observa que el 100% de empresas operadoras si determinaron las condiciones de migración.

Tabla 27

ITEM 27 - Se han determinado las condiciones de cesión de posición contractual

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	4	100,0	100,0	100,0

En la tabla 27 se observa que el 100% de las empresas operadoras no determinaron las condiciones para la cesión de posición contractual.

Tabla 28

ITEM 28 - Se precisa el monto cancelado por el usuario al momento de adquirir un equipo terminal ofrecido por la empresa operadora

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	2	50,0	50,0	50,0
NO	2	50,0	50,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 28 se observa que el 50% las empresas operadoras si precisa el monto cancelado por el usuario al adquirir un equipo terminal ofrecido por ella, mientras otro 50% no lo realiza.

Tabla 29

ITEM 29 - Se señala cada uno de los elementos utilizados en la fórmula para calcular la penalidad por resolución anticipada

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	1	25,0	25,0	25,0
NO	3	75,0	75,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 29 se observa que el 75% de empresas operadoras no señalan los elementos utilizados para efectuar el cálculo de la penalidad. Mientras el 25% si los indican.

Tabla 30

ITEM 30 - Se incorpora la denominación en la descripción del plan tarifario contratado

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	4	100,0	100,0	100,0

En la tabla 30 se observa que el 100% de empresas operadoras si incorporan la denominación de plan tarifario contratado.

Tabla 31

ITEM 31 - Se consigna el pago mensual que debe ser efectuado por el usuario en la descripción del plan tarifario contratado

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	4	100,0	100,0	100,0

En la tabla 31 se observa que el 100% de las empresas operadoras si consignan el pago mensual del plan tarifario contratado.

Tabla 32

ITEM 32 - Se informa el ciclo de facturación para efectuar el pago de la mensualidad por el servicio contratado

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	4	100,0	100,0	100,0

En la tabla 32 se observa que el 100% de las empresas operadoras no informan sobre el ciclo de facturación para el pago de la mensualidad del servicio contratado.

Tabla 33

ITEM 33 - Se especifica la cantidad de minutos brindados al usuario en la descripción del plan tarifario contratado

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	3	75,0	75,0	75,0
NO	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 33 se observa que el 75% de las empresas operadoras si especifican la cantidad de minutos brindados en el plan tarifario contratado, mientras el 25% no lo efectuaron.

Tabla 34

ITEM 34 - Se establece la cantidad de mensajes otorgados al usuario en la descripción del plan tarifario contratado

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	3	75,0	75,0	75,0
NO	1	25,0	25,0	100,0

Total	4	100,0	100,0
-------	---	-------	-------

En la tabla 34 se observa que el 75% de las empresas operadoras si establecen la cantidad de mensajes brindados en el plan tarifario contratado, mientras el 25% no lo efectuaron.

Tabla 35

ITEM 35 - Se indica la cantidad de datos entregados para navegar por internet en la descripción del plan tarifario contratado

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	3	75,0	75,0	75,0
NO	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 35 se observa que el 75% de las empresas operadoras si han indicado sobre la cantidad de datos otorgados en el plan tarifario contratado, mientras el 25% no lo efectuaron.

Tabla 36

ITEM 36 - Se informa sobre las aplicaciones que no consumen los datos del servicio adquirido en la descripción del plan tarifario contratado

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	2	50,0	50,0	50,0
NO	2	50,0	50,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 36 se observa que el 50% de las empresas operadoras si informan sobre las aplicaciones que no consumen los datos del plan contratado, mientras el otro 50% no lo realizan.

Tabla 37

ITEM 37 - Se señala como causal de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario, los problemas de calidad que lo afectan directamente al haber sido individualizados y declaradoras por la empresa operadora u OSIPTEL

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	1	25,0	25,0	25,0
NO	3	75,0	75,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 37 se observa que el 75% de las empresas operadoras no han incluido como causal de resolución anticipada los problemas de calidad que afectan en forma individualizada a un usuario y han sido acreditadas por la empresa u OSIPTEL, mientras el 25% si lo señalaron.

Tabla 38

ITEM 38 - Se consigna como causal de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario que ha contratado el servicio, la aplicación de planes tarifarios diferentes a lo contratado por parte la empresa y resultan desfavorables a él

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	1	25,0	25,0	25,0
NO	3	75,0	75,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 38 se observa que el 75% de las empresas operadoras no consignan como causal de resolución anticipada la aplicación de planes tarifarios desfavorables al usuario, mientras el 25% si lo realiza.

Tabla 39

ITEM 39 - Se señala como causal de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario que ha contratado el servicio, que la empresa operadora no ha cumplido con activar el mismo en forma oportuna

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	1	25,0	25,0	25,0
NO	3	75,0	75,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 39 se observa que el 75% de las empresas operadoras no señalan como causal de resolución anticipada el cumplimiento de activación de servicio en forma oportuna, mientras un 25% si lo efectúa.

Tabla 40

ITEM 40 - Se informa la situación de devolución del equipo terminal adquirido por el usuario al contratar un servicio de telefonía móvil post-pago por la resolución anticipada del usuario sin aplicación de una penalidad

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	4	100,0	100,0	100,0

En la tabla 40 se observa que el 100% de las empresas operadoras no informan sobre la posibilidad de devolución del equipo terminal adquirido ante la resolución anticipada generada sin la aplicación de una penalidad.

Tabla 41

ITEM 41 - Se informa que la resolución anticipada por problemas de calidad individualizables y probados, aplicación de un plan tarifario desfavorable o no se ha activado el servicio en forma oportuna; están libres de la imposición de una penalidad

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	1	25,0	25,0	25,0
NO	3	75,0	75,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 41 se observa que el 75% de las empresas operadoras no informan que la resolución anticipada producida por problemas de calidad del servicio, aplicación de planes tarifarios diferentes al contratado o no se activa el servicio en forma oportuna no están sujetas a la aplicación de una penalidad y el 25% si lo efectúa.

Tabla 42

*ITEM 42- Coincide la fórmula presentada por la empresa operadora con los siguientes datos ((Precio Prepago – Precio Pagado) * Meses Restantes) / Meses Pactados*

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	2	50,0	50,0	50,0
NO	2	50,0	50,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 42 se observa que el 50% de las empresas operadoras han incluido una fórmula para el cálculo de la penalidad que coincide con $((\text{Precio Prepago} - \text{Precio Pagado}) * \text{Meses Restantes}) / \text{Meses Pactados}$, mientras el otro 50% su fórmula no se asemeja a esta.

Tabla 43

ITEM 43- Coincide el plan tarifario descrito en la página web que ha sido contratado con la información entregada al usuario

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	2	50,0	50,0	50,0
NO	2	50,0	50,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 43 se observa que el 50% de las empresas operadoras establecen un plan tarifario cuyo contenido descrito coincide con la información brindada al usuario, mientras un 50% no lo realiza.

Tabla 44

ITEM 44- Se incluye las causales de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario reguladas normativamente

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	1	25,0	25,0	25,0
NO	3	75,0	75,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 44 se observa que el 75% de las empresas operadoras no incluyen las causales de resolución anticipada establecidas normativamente, mientras el 25% si lo efectúa.

Tabla 45

ITEM 45- Se informa las situaciones de aplicación e inaplicación de una penalidad al usuario

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	1	25,0	25,0	25,0
NO	3	75,0	75,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 45 se observa que el 75% de las empresas operadoras no informan sobre los casos de aplicación e inaplicación de penalidades al usuario y un 25% si lo realiza.

Tabla 46

ITEM 46- Se hace referencia únicamente al plan tarifario contratado y la información brindada es exclusivamente entorno a este

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	4	100,0	100,0	100,0

En la tabla 46 se observa que el 100% de las empresas no hacen referencia únicamente al plan tarifario contratado y la información brindada no es exclusivamente entorno a ella.

Tabla 47

ITEM 47- Están en un vínculo de fácil acceso denominado “Información a Abonados y Usuarios” el contrato y los anexos, al momento de celebrar el contrato

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	4	100,0	100,0	100,0

En la tabla 47 se observa que el 100% de las empresas si cuentan con un vínculo de fácil acceso denominado Información a Abonados y Usuarios” los contratos y anexos al momento de contratar.

Tabla 48

ITEM 48- Están en un vínculo visiblemente notorio denominado “Información a Abonados y Usuarios” el contrato y los anexos, al momento de celebrar el contrato

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	4	100,0	100,0	100,0

En la tabla 48 se observa que el 100% de las empresas no cuentan con un vínculo visiblemente notorio denominado Información a Abonados y Usuarios” al momento de contratar.

Tabla 49

ITEM 49- Está en la página web de la empresa operadora el precio prepago del equipo adquirido al contratar un servicio de telefonía móvil post -pago, al momento de celebrar el contrato

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	2	50,0	50,0	50,0
NO	2	50,0	50,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 49 se observa que el 50% de las empresas si incluyen el precio prepago del equipo adquirido al momento de contratar, mientras otro 50% no lo efectuó.

Tabla 50

ITEM 50- Esta descrito en la página web el plan tarifario del servicio móvil post -pago contratado, al momento de celebrar el contrato

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	2	50,0	50,0	50,0
NO	2	50,0	50,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En la tabla 50 se observa que el 50% de las empresas si describen en su página web el plan tarifario contratado al momento de celebrar el contratar, mientras otro 50% no lo efectuó.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Prueba de la hipótesis general de la investigación.

H0: Los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago no afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017 porque no brinda información básica.

HA: Los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017 porque no brindan información básica.

Tabla 51

Análisis de la hipótesis general

Prueba binomial						
		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (unilateral)
HIPOTESIS GENERAL	Grupo 1	NO	24	0,7	0,4	0,001
	Grupo 2	SI	12	0,3		
	Total			36	1,0	

La prueba binomial aplicada a la hipótesis general de la investigación expidió una significancia exacta (unilateral) igual a “,001” siendo menor a “0,05”, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la formulada en la investigación: Los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017 porque no brindan información básica.

4.2.2. Prueba de la primera hipótesis específica de la investigación.

H0. Las cláusulas sobre a la resolución anticipada establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago no afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017 porque son brindadas de manera clara, veraz, detallada, precisa y oportuna.

HA. Las cláusulas sobre a la resolución anticipada establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017 porque no son brindadas de manera clara, veraz, detallada, precisa y oportuna.

Tabla 52

Análisis de la primera hipótesis específica

Prueba binomial						
		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (unilateral)
HIPOTESIS ESPECIFICA 1	Grupo 1	NO	31	0,6	0,4	,001
	Grupo 2	SI	17	0,4		
	Total		48	1,0		

La prueba binomial aplicada a la primera hipótesis específica de la investigación expidió una significancia exacta (unilateral) igual a “,001” siendo menor a “0,05”, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la formulada en la investigación: Las cláusulas sobre a la resolución anticipada establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017 porque no son brindadas de manera clara, veraz, detallada, precisa y oportuna.

4.2.3. Prueba de la segunda hipótesis específica de la investigación.

H0. Las cláusulas penales establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago no afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017 porque son brindadas de manera clara, veraz, detallada, precisa y oportuna.

HA. Las cláusulas penales establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017 porque no son brindadas de manera clara, veraz, detallada, precisa y oportuna.

Tabla 53

Análisis de la segunda hipótesis específica

Prueba binomial						
		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (unilateral)
HIPOTESIS ESPECIFICA 2	Grupo 1	NO	22	0,6	0,4	0,039
	Grupo 2	SI	18	0,4		
	Total			40	1,0	

La prueba binomial aplicada a la segunda hipótesis específica de la investigación expidió una significancia exacta (unilateral) igual a “,039” siendo menor a “0,05”, por lo tanto

se rechaza la hipótesis nula y se acepta la formulada en la investigación: Las cláusulas penales establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017 porque no son brindadas de manera clara, veraz, detallada, precisa y oportuna.

4.2.4. Prueba de la tercera hipótesis específica de la investigación

H0. Las cláusulas referentes al servicio ofrecido establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago no afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017 porque son brindadas de manera clara, veraz, detallada, precisa y oportuna.

HA. Las cláusulas referentes al servicio ofrecido establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017 porque no son brindadas de manera clara, veraz, detallada, precisa y oportuna.

Tabla 54

Análisis de la tercera hipótesis específica

Prueba binomial						
		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (unilateral)
HIPOTESIS ESPECIFICA 3	Grupo 1	NO	43	0,6	0,4	0,003
	Grupo 2	SI	33	0,4		
	Total			76	1,0	

La prueba binomial aplicada a la tercera hipótesis específica de la investigación expidió una significancia exacta (unilateral) igual a “,003” siendo menor a “0,05”, por lo tanto, se

rechaza la hipótesis nula y se acepta la formulada en la investigación: Las cláusulas referentes al servicio ofrecido establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017 porque no son brindadas de manera clara, veraz, detallada, precisa y oportuna.

4.3. Discusión de resultados

4.3.1. Discusión de la hipótesis general de la investigación

La función normativa que posee OSIPTEL le permite elaborar normas para regular el sector de telecomunicaciones. Entre estas se encuentra el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, las disposiciones que tiene este cuerpo normativo establecen los derechos y obligaciones a las partes que participan en la relación jurídica contractual del servicio de telefonía móvil post-pago (artículo 1) (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, pág. 7).

Para que no exista una omisión o incumpliendo por la empresa operadora o el usuario a estas normas le fue impuesta un carácter imperativo y obligatorio, además la empresa no puede condicionar a pago alguno el ejercicio de algún derecho por parte del usuario salvo que la norma permita aplicar alguna tarifa (artículo 2) (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, pág. 7).

OSIPTEL ha establecido que un mecanismo de contratación es considerado como un documento el cual permita brindar certeza sobre la solicitud y aceptación de los actos entre la empresa operadora y el usuario, esto puede constar en forma escrita, una grabación en audio o video u otros medios informáticos (artículo 118) (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, págs. 88-89). Entre los mecanismos redactados por la empresa operadora se encuentran los contratos y anexos

Pero la empresa operadora está obligada a cumplir con lo dispuesto en el artículo 17 del texto indicado en líneas precedentes, donde se ha proscrito que dentro los contratos debe estar “(...) expresamente, como mínimo, 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. (...)” (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, pág. 30). De esa forma se protegerá el derecho a la información otorgado al usuario, porque el conocimiento “confiere poder de negociación. La mejor arma en el mercado, entonces, es la información, ya que es con ella que podemos afrontar situaciones diversas sin el riesgo de sucumbir ante engaños, confusiones y errores” (Rodríguez, 2008, pág. 113).

Aunque se permita a la empresa operadora utilizar otros instrumentos adicionales diferentes al contrato para regular las condiciones de la relación jurídica con el usuario se ha ordenado que la información concerniente a la resolución anticipada (causales), las penalidades y el servicio ofrecido estén dentro del contrato. De tal forma el usuario podrá conocer tales puntos cuando se remita a dicho documento y esto también le permitirá tutelar sus derechos interponiendo los reclamos pertinentes al haber adquirido los conocimientos necesarios sobre la materia que podría reclamar como la facturación, cobros, calidad o idoneidad en la prestación del servicio, veracidad de la información brindada por la empresa operadora, entre otras (artículo 28) (Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2015, pág. 38).

De esto se puede inferir que la empresa operadora no puede utilizar un instrumento diferente al contrato para informar sobre la resolución anticipada, penalidades y el servicio ofrecido al usuario. La investigación realizada se orientó a verificar si esta información se encuentra en el contrato principal del servicio de telefonía móvil post-pago. Acorde a la tabla 1 ninguna empresa ha establecido en el contrato de telefonía móvil post-pago las causales de

resolución anticipada por decisión del usuario, utilizando un anexo o contrato adicional para informarla según la tabla 2. Además, no se indicó en el documento principal que rige la relación jurídica contractual la ubicación de tal información conforme a la tabla 3.

Las penalidades aplicadas por la empresa al cliente no se encuentran exclusivamente en el contrato en virtud a la tabla 4, porque también utilizan contratos o anexos para incluir este tipo de información en concordancia a la tabla 5, además se omitió indicarse tal situación en conformidad a la tabla 6. Por otro lado, solo una empresa ha consignado en el contrato los alcances del servicio adquirido acorde con la tabla 7, mientras las demás empresas utilizaron otros medios situación que puede apreciarse en la tabla 8. Bajo estas consideraciones ninguna empresa informo sobre el uso de estos instrumentos con arreglo a la tabla 9.

En definitiva, ante tales resultados se puede decir que las empresas operadoras no incluyen datos respecto a la resolución anticipada por decisión del usuario, penalidades y el servicio ofrecido en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago porque utilizaron otro medio para hacer referencia a los mismos, además en ellos (ya sea un anexo o contrato adicional) estos puntos no son brindados en forma clara, detalla, veraz, precisa y oportuna en conformidad a la información obtenida en esta investigación.

Esta problemática se refleja a través la Resolución 1 del Expediente N° 03366-2013/TRASU/ST-RA, el reclamo presentado por el usuario se basaba en los problemas de calidad respecto al servicio que había contratado con América Móvil Perú S.A.C (Claro). El órgano resolutivo dentro del considerando catorce indicó que en la carta informativa N° DAC/REC-ATG-I-107-13 cursado por la empresa operadora le informó al usuario que su reclamo iba darse bajo los lineamientos del art. 77 del TUO de las Condiciones de Uso y tendría que acercarse a un centro de atención para realizar pruebas de operatividad o dar de baja a su servicio sin aplicarle una penalidad, la empresa operadora estaba sujeta a cumplir con resolver este problema y si era imposible realizarlo la empresa debía explicar las razones para que el

abondo toma una decisión que le sea más conveniente. Esto produjo que el TRASU en el considerando quince señale que la empresa operadora no atendió el reclamo del usuario según lo solicitado (Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos, Osiptel, 2013).

Además, el TRASU en el considerando 18 le informa al RECLAMANTE que ante los problemas de calidad que lo afectaron puede solicitar la baja del servicio sin pagar una penalidad en conformidad a lo dispuesto por el artículo 77 de TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos, Osiptel, 2013). Ante esto podemos concluir que las causales de resolución anticipada no sujetas a la aplicación de una penalidad reguladas normativamente no han sido informadas al reclamante en el contrato suscrito con la empresa operadora, porque recién esta información le es brinda en la carta cursada por Claro al brindar respuesta a su reclamo y por OSIPTEL en esta resolución. La omisión de informar sobre esto se refleja en los resultados de este trabajo.

En la Resolución 2 del Expediente N° 29608-2016/TRASU/ST-RA el RECLAMANTE da a conocer su disconformidad con la imposición de una penalidad ascendente a S/.27.56 soles al solicitar portar su servicio porque había cumplido con el plazo forzoso de su contrato. Esta resolución estableció que la forma para verificar si es correcto o no aplicar una penalidad es a través del mecanismo de contratación o el acuerdo para la adquisición de equipos, pero en este caso no fueron elevados por la empresa operadora América Móvil Perú S.A.C (Claro) generando que no se pueda probar la correcta imposición de la penalidad (Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos, 2016). De lo descrito en esta resolución puede concluirse que para verificar las penalidades a ser aplicadas por la empresa es necesario que se encuentren consignadas en el mecanismo de contratación, siendo este el contrato según el artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, entonces la penalidad deberá contar con los elementos señalados a través

del artículo 16-A, pero de acuerdo a los resultados arribados en la presente investigación se pudo establecer que este tipo de información no se encuentra exclusivamente en el contrato y se emplean otros términos para efectuar su cálculo.

La Resolución 1 del Expediente N° 00806-2013/TRASU/ST-RA se desarrolla en torno a un reclamo basado en que el plan contratado otorgaba 138 minutos de Movistar a Movistar, 108 a otras empresas operadoras y 78 a larga distancia; pero Movistar señaló que son minutos excluyentes. En el considerando 14 se indicó que la empresa operadora no cumplió con elevar el mecanismo de contratación del Plan RPM Negocios 79 Plus que corroborar la información brindada al usuario sobre las características del servicio que contrató (Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos, 2013). Acorde con esto los contratos de adhesión deben incluir todos los alcances del servicio contratado para verificar si la oferta realizada se viene cumpliendo, aunque en los contratos analizados se ha omitido cierta información sobre lo adquirido.

La tesis “Las cláusulas generales de contratación en el Perú y su relación con el estado de desprotección de los derechos de los consumidores” elaborada por Yris Cordova Cutipa presentó la siguiente conclusión:

La inacción de los consumidores obedece a variadas razones: temor, desconocimiento de sus derechos, falta de asesoramiento, barreras económicas, desinformación. Todos esos obstáculos son reversibles mediante la implementación de políticas públicas (Cordova, 2012, pág. 292).

Para esta autora desconocer sobre los derechos que tiene un consumidor generan su inacción, pero esta situación cambiara ante la elaboración de políticas públicas. Entonces si el usuario no recibe información por parte de la empresa operadora no podrá realizar acción alguna para proteger sus derechos e intereses.

La investigación titulada “Control de Contenido ¿Cuándo una cláusula es abusiva?”, elaborada por Yanina Claverol concluyó que:

El contrato se celebra por adhesión cuando la redacción de sus cláusulas le corresponde a una sola de las partes –el predisponente- mientras que la otra debe limitarse a aceptarlas o rechazarlas, sin poder modificarlas –adherente-. Para que se perfeccione el contrato es necesario el consentimiento de ambas partes, en este caso, estipulante y adherente. La adhesión por el adherente manifiesta su expreso consentimiento de formar el contrato y por ende, que da configurado e acto jurídico bilateral. El contrato por adhesión se caracteriza por contener las condiciones generales de contratación y una vez perfeccionado el contrato, las mismas son vinculantes y válidas, ya que si bien, fueron redactadas por el estipulante, el consentimiento del adherente es el elemento y fundamento determinante para la formación de la libertad contractual bilateral y considerar de esta forma, al contrato por adhesión dentro de la teoría contractualista (Claverol, 2007, pág. 100).

Para esta autora la manifestación de voluntad permite el perfeccionamiento del contrato y una vez suscrito el mismo, su contenido es vinculante y valido. Lograr tal objetivo no está exento de incluir información a favor del usuario bajo los alcances del artículo 6 y 17 del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones porque podría ocasionar una manifestación de voluntad desinformada. La investigación permite señalar que las empresas operadoras no informan sobre la resolución anticipada, penalidades y el servicio ofrecido en el contrato de adhesión de telefonía móvil post-pago, aunque se empleen otros instrumentos como anexos y contratos adicionales la información respecto a ellas no es clara, detallada, veraz, precisa y oportuna. De modo que los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017 porque no brindan información básica.

4.3.2. Discusión de la primera hipótesis específica de la investigación.

El usuario de telefonía móvil post-pago posee el derecho a ser informado sobre la resolución anticipada, este tipo de información se encuentra en los contratos de adhesión u otros documentos adjuntos al mismo, elaborados por las empresas operadoras. Ellas estipulan las condiciones que regirán las relaciones jurídicas contractuales con las personas que han decidido adquirir el servicio que ofrecen.

Este derecho atribuido al usuario se encuentra regulado en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que presenta un carácter imperativo y un cumplimiento obligatorio tanto para el usuario como a la empresa, quedando ambos sujetos a respetar lo establecido en dicho cuerpo normativo (artículo 3) (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, pág. 7).

Razón por la cual una empresa operadora se encuentra obligada a informar en forma clara, detallada, veraz, precisa y oportuna; sobre las causales de resolución anticipada (artículo 6) (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, págs. 9-10), atribuidas individualmente a la persona jurídica que presta el servicio de telefonía móvil post-pago y al usuario. Como resultado la empresa fija las causales que podrá emplear el usuario para dejar sin efecto el contrato celebrado, no obstante, si bien se encuentra sujeta a su discrecionalidad establecer los elementos que conforman su contenido esta no debe de dejar en considerar lo regulado normativamente.

Por lo tanto, la empresa se encuentra obligada a considerar lo dispuesto en el artículo 77 del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Donde se ha proscrito que el usuario podrá resolver el contrato sujeto a plazo forzoso cuando:

- i) existen problemas de calidad que afectan directamente al usuario, siendo individualizados y

declarados por la empresa operadora u OSIPTEL, ii) se aplican planes tarifarios diferentes al contratado y resultan desfavorables al usuario, iii) la empresa operadora no activó el servicio en forma oportuna, entre otras; ante estas causales se inaplican las penalidades (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, págs. 73-74).

La investigación realizada se orientó a establecer si este tipo de información es brindada conforme a las características del derecho a la información. Conforme a la tabla 10 tres empresas operadoras dan a entender que toda resolución anticipada genera la imposición de una penalidad, pero esto no se refleja en una empresa operadora ya que este si informa sobre los casos donde no es aplicada una sanción pecuniaria, situación que se aprecia en la tabla 11. De modo que esta información no es clara porque las empresas operadoras dan a entender al usuario que toda situación donde desee dejar sin efecto el contrato de telefonía móvil post-pago sujeto a plazo forzoso siempre le será aplicado una penalidad, aunque existan situaciones donde no se emplea tal medida.

Dicho lo anterior solo una empresa se encuentra informando acerca de las causales de resolución anticipada por decisión unilateral del cliente porque las demás no consideran aquellas donde se inaplica una penalidad de acuerdo a la tabla 25. Por esto no es detallada la información brindada al usuario sobre este punto porque se omitió abarcar y desarrollar tanto las causales estipuladas por la empresa y la norma.

Es necesario señalar que una forma de dejar sin efecto un contrato sujeto a plazo forzoso por parte del usuario es ceder su posición contractual, el artículo 54 del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones dispone que la empresa señalara el procedimiento a seguir para realizar tal acción y esta emitirá una respuesta por escrito sobre su precedencia (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, pág. 55). Pero ninguna empresa abarcó y desarrollo la información

concerniente a este proceso en virtud a la tabla 27, a pesar de consignarlo en los documentos otorgados al abonado; entonces no cumple con la característica de ser detallada.

Una situación contraria a esta se refleja en la tabla 26 donde todas las empresas operadoras si han informado al usuario sobre las condiciones de migración, sujetas a las condiciones establecidas por ella (art. 61) (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, pág. 58). Esta información incluye la penalidad a ser aplicada.

Según las tablas 37, 38 y 39 solo una empresa ha informado sobre las siguientes causales: i) existen problemas de calidad que afectan directamente al usuario, siendo individualizados y declarados por la empresa operadora u OSIPTEL, ii) se aplican planes tarifarios diferentes al contratado y resultan desfavorables al usuario, iii) la empresa operadora no activo el servicio en forma oportuna, (art.77) (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, págs. 73-74). Mientras la otras tres han omitido considerarlas, de acuerdo a esto la información no es veraz porque lo consignado en las cláusulas y condiciones elaboras por las empresas que prestan el servicio de telecomunicaciones no coincide con lo regulado normativamente.

A causa de esto ninguna empresa operadora informó al usuario que si se resuelve el contrato bajo las causales establecidas en el artículo 77 del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberá devolver el equipo o pagar el saldo restante (art. 78) (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, pág. 74). Esto puede ser corroborado en la tabla 40, la información no es veraz porque la empresa operadora no brinda este tipo de información.

Además, estas causales de resolución anticipada establecidas normativamente solo son informadas por una empresa que ofrece el servicio de telefonía móvil post-pago según la tabla 44, esta información no es precisa porque se ha omitido incluir estos datos necesarios.

Por último, el artículo 8 del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones ha establecido que las empresas operadoras deben incluir en su página web en un vínculo de fácil acceso y visiblemente notorio denominado “Información a Abonados y Usuarios” los contratos y anexos del servicio de telefonía móvil post-pago (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, págs. 13-14), donde ellos deberían contener información sobre las causales de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario. Conforme a la tabla 47 las empresas si cuenta con un vínculo de fácil acceso, aunque no es visiblemente notorio de acuerdo a la tabla 48, esto produce que esta información no sea oportuna al no poder acceder a ella adecuadamente antes de la celebración del contrato.

En la tesis “El Derecho de Consumidor en el Perú y en el derecho comparado” elaborada por Víctor Malpartida Castillo, concluyo que:

(...) Es así, que se puede establecer de que el propio mercado, aún enfrentando la asimetría informativa entre empresa – consumidor, no es lo adecuado en la protección del consumidor, debido precisamente a la existencia de las asimetrías adicionales a la informativa, como la asimetría en el poder económico y en el derecho, que hace inviable el modelo de autotutela que subyace en la ley de protección al consumidor peruana (Malpartida, 2003, pág. 343).

Según este autor la ley de protección al consumidor permite una autotutela ante la asimetría del mercado. Para que las partes de una relación jurídica contractual como la empresa operadora y el usuario del servicio de telefonía móvil post-pago conozcan sus derechos y obligaciones, OSIPTEL elaboró el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Uno de esos derechos es conocer cómo se efectuará la resolución

anticipada por decisión unilateral del usuario, pero recae en la empresa la obligación de informar sobre estas causales porque es quien tiene mayor conocimiento sobre la materia y ha estipula el contenido de los contratos y anexos. Pero si no se informa sobre la existencia de estos el usuario no podrá tutelar sus derechos.

José Raúl Gonzales Velásquez y Cesar Mauricio Gonzales Flores en su investigación denominada “Análisis del empleo de cláusulas abusivas en la contratación telefónica” una de sus conclusiones fue:

La resolución anticipada del contrato realizada por la compañía telefónica no está regulada contractualmente. Lo fundamental de esta observación es que por una omisión voluntaria la compañía telefónica no responderá al cliente si aquella decide finalizar anticipadamente el contrato, provocando en este sentido, un “desequilibrio importante e injustificado de las obligaciones contractuales”. Para nivelar esta situación es recomendable que cuando se presente este evento, la interpretación del juzgador sea aplicar la misma cláusula en contra de la compañía telefónica (González & González, 2012, págs. 53-54).

De esto podemos establecer que si no se informa sobre la resolución anticipada por parte de la empresa al usuario se producirá un desequilibrio porque la primera de ellas no responderá ante él, esto se puede reflejar en la realidad peruana porque las empresas han omitido informar sobre aquellas situaciones donde el cliente puede dejar sin efecto un contrato sujeto a plazo forzoso sin la aplicación de una penalidad. En conclusión: Las cláusulas sobre a la resolución anticipada establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017 porque no son brindadas de manera clara, veraz, detallada, precisa y oportuna.

4.3.3. Discusión de la segunda hipótesis específica de la investigación

Un derecho que posee el usuario de telefonía móvil post-pago es recibir información clara, detallada, veraz, precisa y oportuna sobre las penalidades que le pueden ser aplicadas por

la empresa operadora (artículo 6) (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, págs. 9-10). Por otro lado, este cuerpo normativo tiene un carácter imperativo y obligatorio para las partes intervinientes en la relación jurídica contractual, debiendo cumplir con las exigencias ahí establecidas (artículo 3) (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, pág. 7). Con esto se quiere decir que la empresa no puede exonerarse así misma de informar sobre las penalidades que le serán aplicadas al usuario.

Las empresas operadoras incluyen en sus contratos información sobre la penalidad a ser aplicada cuando el usuario no ha cumplido con cancelar la mensualidad del plan contratado dentro del periodo de facturación. Esto se da en conformidad al artículo 1333 del Código Civil donde se ha señalado que se “incurre en mora el obligado desde que el acreedor le exija, judicial o extrajudicialmente, el cumplimiento de su obligación. No es necesaria la intimación para que la mora exista: 1.- Cuando la ley o el pacto lo declaren expresamente (...)” (Código Civil, 1984, pág. 438).

Pero esta no es la única penalidad que puede imponer la empresa operadora, porque existen contratos sujetos a plazo forzoso donde se realizó la adquisición de un equipo terminal con el plan post-pago contratado. El contenido de este acuerdo constara en un contrato adicional y si el usuario decide dejar sin efecto el contrato de telefonía móvil post-pago también correrá la misma suerte aquel documento donde se establecieron las condiciones para la adquisición del teléfono celular, la penalidad que se cobrara tomara en consideración el valor del equipo adquirido bajo la modalidad prepago menos el monto cancelado por el usuario al momento de contratar respecto al celular por el número de meses que faltan para terminar el acuerdo entre el total de meses pactados. El precio del móvil debe consignarse en el contrato adicional cuya copia se entregó al usuario (art. 16-A) (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, pág. 28).

La investigación se orientó a establecer si las empresas operadoras brindan este tipo de información conforme a las características del derecho a la información. Según la tabla 12 solo dos empresas emplean la denominación, prepago para referirse al equipo terminal adquirido bajo esta modalidad para calcular la penalidad a ser aplicada, mientras las otras dos utilizan otro tipo de termino. Respecto al segundo elemento a considerarse para aplicar esta sanción solo una de las cuatro empresas operadoras emplean el termino pagado para referirse al monto cancelado por el usuario, situación que puede apreciarse en la tabla 13.

Por el contrario, tres empresas si emplean la denominación de meses pactados y restantes para la fórmula del cálculo de la penalidad, conforme a las tablas 14 y 15. Emplear términos diferentes para referirse a los elementos para el cálculo de la penalidad podrían conllevar a confusión al usuario por la ambigüedad de los términos utilizados, dejando de ser claros.

Un deber impuesto a la empresa es precisar el monto cancelado por el usuario al adquirir el equipo terminal en el contrato adicional celebrado, pero la tabla 28 permite observar que solo dos empresas han cumplido con señalarlos, mientras las otras no lo efectuaron al utilizar un término diferente. Tal situación puede ocasionar que no se consideren todos los elementos de la fórmula para calcular la penalidad por resolución anticipada, la tabla 29 da a conocer que solo una empresa operadora incluye todos los elementos necesarios para el cálculo de la penalidad. Gracias a esto se puede señalar que esta información no es detallada al no abarcarse todo lo considerado en el artículo 16-A del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Pero adquirir un equipo terminal no significa que cuando el usuario considere pertinente dejar sin efecto el contrato del servicio de telefonía móvil post-pago le será siempre aplicada una penalidad, gracias al artículo 77 del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones se establecen que causales no generan la aplicación de una

penalidad. Esto es informado por una sola empresa operadora en concordancia a la tabla 41. La fórmula propuesta en el artículo 16-A del referido texto normativo coincide con la presentada por dos empresas operadoras situación reflejada en la tabla 42. Por esto no puede considerarse a esta información como veraz porque la información otorgada por la empresa operadora no concuerda con regulado normativamente. De igual modo una sola empresa ha informado las causales de aplicación e inaplicación respecto a una penalidad de acuerdo a la tabla 45, entonces esta es una información no precisa porque no se incluyeron los datos necesarios respecto a este punto.

Para que un usuario pueda decidir si adquiere o no un equipo terminal necesita conocer cuál es el precio prepago del mismo para que pueda calcular la penalidad que le podría ser impuesta si decidiese dejar sin efecto el contrato con la empresa operadora, entonces podrá decidir si le es conveniente adquirir tal celular. La tabla 49 permite evidenciar que únicamente dos empresas operadoras informan en su página los precios bajo la modalidad prepago de los equipos que ofertan. Esta consideración permite señalar que esta información no es oportuna porque no es brindada antes de la celebración del contrato, solo se dan al momento de realizado el mismo.

Florinda Amarilis Roldan Pereda elaboró la tesis denominada “Protección del consumidor en el código civil y código de protección y defensa del consumidor frente a las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión de telefonía fija”, donde concluyó:

En cuanto a los contratos tipo de prestación de servicios de telecomunicaciones, por tratarse de un servicio masivo no se puede negociar ni eludir las cláusulas de contratación, por ser de adhesión; sin embargo contamos con un organismo estatal llamado OSIPTEL que regula y fiscaliza la labor de las empresas de telefonía fija y móvil, para adecuarlos a la normatividad vigente y de este modo proteger a los consumidores del servicio (Roldan, 2016, pág. 104).

Si bien es cierto como dice la autora que las cláusulas de los contratos de adhesión no están sujeta a negociación o liberación gracias a la normativa emitida por OSIPTEL se puede proteger al usuario, no obstante, es necesario que supervise la inclusión de información regulada normativamente para que sea brindada por la empresa operadora. Esto permitirá incluir todos elementos del cálculo de la penalidad por resolución anticipada con la adquisición de un equipo terminal.

Esta idea es compartida por Claudio Antonio Donato López quien elaboró la tesis denominada “El Contrato de Adhesión de Telefonía Móvil Analizado desde la Perspectiva de los Derechos del Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones”, aquí este autor concluyó:

La prestación de los servicios de telecomunicaciones por parte de los proveedores se rige por medio de contratos de adhesión, en los cuales las cláusulas y condiciones son predispuestas por una de las partes de forma unilateral, por lo cual la participación de la parte adherente en la elaboración del contenido del contrato es prácticamente nula, y su rol se limita únicamente a aceptar o rechazar las condiciones propuestas por la parte predisponente. Esto genera una situación de desigualdad en la cual el consumidor o usuario queda en una posición desventajosa en relación con la parte predisponente. Esta desigualdad de las partes exige, también, la intervención del Estado, el cual por medio de los controles de incorporación, interpretación y contenido procura garantizar la inexistencia de abusos de la parte predisponente, en razón de su posición dominante (Donato, 2012, pág. 257)

Por esto es necesario que los alcances del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, entorno a las penalidades que puede recibir el usuario por la empresa operadora sean informadas al usuario adecuadamente por parte de aquella persona a quien se le impuso tal obligación, Podemos concluir entonces que: Las

cláusulas penales establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017 porque no son brindadas de manera clara, veraz, detallada, precisa y oportuna.

4.3.4. Discusión de la tercera hipótesis específica de la investigación

La empresa operadora se encuentra sujeta a informar al usuario del servicio de telefonía móvil post-pago en forma clara, detallada, veraz, precisa y oportuna; sobre el servicio ofrecido. Este término se relaciona necesariamente a la cobertura, características, modalidades, limitaciones, periodicidad de facturación, velocidad de transmisión y la capacidad de descarga (artículo 6) (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2012, págs. 9-10).

El objeto del contrato de adhesión “es la obtención de un producto o servicio a cambio de un precio” (Lorenzetti, 2007, pág. 146). En el sector de telecomunicaciones el usuario decide adquirir un servicio prestado por una empresa operadora, que puede ser el de telefonía móvil post-pago. Al ser ella quien lo oferta redacta los contratos y documentos que regirán la relación jurídica con los abonados empleando los términos que considere pertinentes para informar sobre el objeto del contrato.

Entonces las palabras deben ser de fácil comprensión para el usuario. Los contratos de adhesión y documentos adjuntos al mismo, analizados emplean los siguientes términos: i) Zona de Cobertura, ii) Centro Poblado de uso Frecuente “CPF”, iii) Tecnología 4G-LTE, iv) “Downlink”, v) “Uplink”, vi) “KB”, vii) “MB”, viii) “KBPS” y ix) “MBPS”. Pero los resultados arribados en esta investigación fueron que respecto a los tres primeros las empresas operadoras no brindan su significado en virtud de las tablas 16, 17 y 18.

Con relación al cuarto y quinto termino una sola empresa otorga el significado a estos términos conforme a la información brindada en las tablas 19 y 20. Pero esta situación es muy

diferente referente a la sexta y séptima palabra porque tres empresas operadoras si las definen, esto puede corroborarse tanto en la tabla 21 como 22. Por último, una empresa únicamente otorgó el concepto de los dos últimos términos, en base a las tablas 23 y 24. Lo cual permite concluir que, al emplearse tecnicismos al redactarse los contratos de telefonía móvil post-pago y sus anexos, no se brinda información clara.

El servicio de telefonía móvil post-pago ofertado por las empresas operadoras presenta determinadas características, como: i) Denominación, ii) Pago mensual, iii) Ciclo de facturación, iv) Cantidad de minutos, v) Cantidad de mensajes, vi) Cantidad de datos y vii) Aplicaciones que no consumen los datos del plan contratado. Todas las empresas si brindan la primera y segunda característica del servicio que ofrecen, acorde con las tablas 30 y 31. Aunque ninguna de ellas da la tercera característica en conformidad a la tabla 32.

La cuarta, quinta y sexta característica del servicio de telefonía móvil post-pago es omitida por una empresa operadora mientras las otras tres si lo realizan, en virtud a las tablas 33, 34 y 35. Por último dos empresas operadoras si han informado al usuario sobre las aplicaciones que no consumen los datos del plan contratado, en base a la tabla 36. Al no incluirse todas las características relacionadas a este tipo de servicio no se brinda información detallada porque se omitió considerar puntos relevantes.

Un usuario espera que la información brindada en la página web coincida con la otorgada en el contrato y sus anexos, pero al omitirse considerar en estos las aplicaciones gratuitas, aunque estén ofertadas en internet, la información ha dejado de ser veraz porque no existe una coincidencia entre los datos brindados. Esta situación se refleja en dos empresas operadoras acorde a la tabla 43.

En los contratos de adhesión y anexos el usuario tiene el derecho a ser informado sobre el objeto del contrato, es decir sobre el plan tarifario de telefonía móvil contratado. No obstante,

la tabla 46 refleja que las empresas operadoras no brindan información exclusivamente sobre lo contratado (servicio). Generando que esta no sea precisa al utilizarse otros tipos de datos considerados como innecesarios al no ser el parte del objeto del contrato.

El cliente se guía por la información proporcionada en la página web de la empresa operadora y se espera que esta se encuentre consignada en los documentos que le sean entregados si decide contratar tal servicio. No obstante, existen empresas operadoras que no incluyen esto en sus contratos y anexos, generando que la información no sea oportuna porque solo se entrega celebrado el contrato.

Carlos Alfredo Viguria Chavez elaboró la tesis “El Consumidor Financiero: Necesidades de su Implementación en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor”, donde arribo a la siguiente conclusión:

En este orden de ideas, concluimos que resulta importante y necesaria la protección y tutela de intereses de los empresarios pertenecientes al sector de micro y pequeños empresarios, teniendo en cuenta el poco conocimiento respecto a productos financieros que estos tienen de acuerdo a lo mostrado en encuestas, así como también el limitado acceso a servicios financieros con el que cuentan. Estos hechos en conjunto significan que estos sectores son afectados por la Asimetría Informativa y por lo tanto merecen la tutela otorgada por el derecho de protección al consumidor. (...) (Viguria, 2012, págs. 180-181).

El autor plantea que los micro y pequeños empresarios cuentan con poca información sobre los productos financieros a los cuales tienen acceso ante esta situación merecen una protección por el derecho de consumidor. El usuario de telefonía móvil post-pago no posee la suficiente información sobre el servicio adquirido siendo importante exigir a las empresas

operadoras cumplan con su deber de informar conforme a lo señalado en el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Diego Cardona Banquero y Felipe Chalela Arango elaboraron la tesis “Mecanismos de defensa de los suscriptores y usuarios de los servicios de telefonía móvil celular”, en ella arribaron a la siguiente conclusión:

(...) Durante la prestación del servicio, es inevitable que se presenten inconvenientes entre los prestadores del servicio y los consumidores, problemas que surgen justamente de esa relación existente entre las dos partes de un contrato, y que envuelve que, los proveedores del servicio cumplan con unas condiciones mínimas de calidad de tal forma que el servicio prestado satisfaga los fines para los que fue creado (Cardona & Chalela, 2003, pág. 162).

Cuando los problemas se presentan, es necesario que los suscriptores y usuarios del servicio cuenten con mecanismos de defensa de sus derechos eficientes y productivos, de tal forma que sus estos se vean protegidos no solamente formalmente, sino de manera sustancial (...) (Cardona & Chalela, 2003, pág. 162).

Gracias a estos autores se puede señalar que si el servicio contratado presenta problemas es necesario contar con un mecanismo para la tutela de derechos. Es imprescindible que el usuario conozca los alcances del servicio de telefonía móvil post-pago y si la empresa quien posee mayor información sobre lo ofertado no brinda información al usuario sobre ella generara que no pueda proteger adecuadamente sus derechos. Ante estas consideraciones se puede señalar que: Las cláusulas referentes al servicio ofrecido establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017 porque no son brindadas de manera clara, veraz, detallada, precisa y oportuna.

CONCLUSIONES

1. Al existir servicios públicos que son prestados por particulares sea crearon los Organismos Reguladores a quienes les fue otorgado una facultad normativa para elaborar reglas que permitan un adecuado desenvolvimiento en el mercado a los participantes del sector. Uno de ellos es OSIPTEL ente encargado del servicio de telecomunicaciones quien al ejercer esta atribución elaboró el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones donde fue reconocido el derecho a la información a los usuarios del servicio de telecomunicaciones. Todo usuario y consumidor en general posee tal derecho, el Estado debe promover su protección gracias al artículo 65 de la Constitución Política del Perú.

Entonces el organismo regulador debe exigir a las empresas operadoras brindar información necesaria sobre el servicio adquirido a los usuarios debiendo cumplir con las características de ser clara, detallada, veraz, precisa y oportuna en el mecanismo de contratación (contrato de adhesión). Esto permite generar una correcta relación jurídica contractual, el usuario podrá manifestar su voluntad al estar correctamente informado además se elimina una situación de desequilibrio porque la empresa operadora no empleará datos técnicos sobre el servicio de telefonía móvil post-pago. No realizarlo bajo estos alcances contraviene al ordenamiento jurídico, además es afectado tal derecho al no existir una adecuada comprensión por el contratante.

2. El Estado debe procurar que las necesidades de la población sean satisfechas, para esto necesitan ellos acceder a los servicios públicos que en la actualidad son prestados por particulares como las empresas operadoras quienes ofertan los servicios de telefonía móvil post-pago. Para agilizar sus transacciones con las diversas personas que requieren utilizar el mismo se emplearon los contratos de adhesión, donde su contenido es previamente

redactado por el ofertante y el usuario solo se encuentra sujeto a aceptarlo suscribiendo el contrato o rechazarlo.

El contenido entablado en ella es de obligatorio cumplimiento para la empresa operadora y el usuario. Para evitar que el ofertante se aproveche del aceptante OSIPTEL está obligado a verificar el cumplimiento del deber de informar impuesto a la empresa según los alcances del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y tutelar este derecho cuando la persona que contrató este servicio considere que le fue vulnerado.

3. El contrato de adhesión redactado por la empresa operadora posee cláusulas a las cuales se encuentra sometido el usuario de telefonía móvil post-pago, entre la información con la que deben contar mínimamente se encuentra respecto a la resolución anticipada, penalidades y el servicio ofrecido, debiendo poseer determinadas características como ser clara, detalla, veraz, precisa y oportuna, además estos datos deben constar en un determinado mecanismo de contratación que es el contrato de adhesión. Debiendo las empresas cumplir con esto gracias al carácter imperativo del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Pero las empresas operadoras según los mecanismos de contratación analizados en esta investigación emplean documentos diferentes al contrato de adhesión para consignar información sobre la resolución anticipada, penalidades y el servicio ofrecido, además no cumplen con las características que deben poseer. Al haberse utilizado un medio diferente al contrato para colocar ese tipo de información y no contar con determinadas cualidades, se omitió brindar información adecuada al usuario, por lo cual el contrato afecta su derecho a la información.

4. El usuario del servicio de telefonía móvil post-pago cuenta con el derecho a la información para conocer bajo que situaciones podrá resolver el contrato de adhesión en forma anticipada cuando lo considere pertinente y acorde a sus intereses. La empresa operadora es quien ha redactado las causales para que él pueda ejercer tal acción, debiendo incluir aquellas reguladas normativamente (TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones) y las consecuencias que generan.

Las empresas operadoras que brindan el servicio de telefonía móvil post-pago, no han incluido las causales de resolución anticipada reguladas normativamente según los documentos analizados en este trabajo de investigación, solo han consignado aquellas que han elaborado según su discrecionalidad. Esto produce que la información brindada no sea clara, detalla, veraz, precisa y oportuna, afectando el derecho a la información del adherente.

5. El usuario del servicio de telefonía móvil post-pago ha suscrito un contrato sujeto a plazo forzoso con una empresa operadora cuando en el mismo se realizó la adquisición de un equipo terminal. Una atribución la cual posee es dejar sin efecto el contrato aun dentro del periodo obligatorio. No obstante, deberá cumplir con la penalidad establecida por la empresa y lograr su correcta imposición necesita que ella abarque todos los elementos para su cálculo en base a lo señalado por el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

La fórmula que emplean las empresas operadoras actualmente para el cálculo de la penalidad según los documentos analizados en la presente investigación, no incluye todos los elementos o utiliza otras denominaciones. Produciendo que la información no cumpla con las características de ser clara, detalla, veraz, precisa y oportuna, vulnerando entonces el derecho a la información del usuario del servicio de telecomunicaciones.

6. El usuario del servicio de telefonía móvil post-pago suscribe un contrato de adhesión elaborado por la empresa operadora por su objeto que es un servicio para satisfacer sus intereses. La empresa operadora es el sujeto de la relación jurídica contractual quien posee mayor información sobre el plan tarifario contratado, por esta razón le fue impuesta el deber de informar sobre él.

Para lograr esto es necesario emplear términos de fácil comprensión o si se utiliza tecnicismos es importante brindar su significado y que la descripción del servicio contratado incluya sus alcances. Pero esto no se refleja en los documentos analizados, afectando así el derecho a la información del usuario porque la información no cumple con las características de ser clara, detalla, veraz, precisa y oportuna.

RECOMENDACIONES

1. El TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones necesita brindar el significado a que se considera información clara, detalla, veraz, precisa y oportuna para lograr una mayor protección al derecho a la información y se exija a las empresas operadoras consignarlas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago.
2. OSIPTEL para emitir la carta de conformidad a los contratos de adhesión elaborados por la empresa operadora que presta el servicio de telefonía móvil post-pago podría recurrir a la participación de usuarios para verificar si comprenden las cláusulas consignadas en ella.
3. Se debe promover que las empresas operadoras permitan a los usuarios acceder al contrato y sus anexos con los datos correspondientes al servicio que será contratado, a través de su página web en base a lo estipulado en el artículo 8 del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
4. Las empresas operadoras deben informar al usuario a través de los contratos de adhesión sobre que causales de resolución anticipada atribuidas al usuario que generan la inaplicación de una penalidad que se encuentran reguladas normativamente en el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
5. Los términos para establecer los elementos a ser utilizados por las empresas operadoras para el cálculo de la penalidad cuando el usuario decide dejar sin efecto el contrato de adhesión de telefonía móvil post-pago sujeto a plazo forzoso en el cual se realizó la adquisición de un equipo terminal, requieren ser estandarizados para evitar confusiones en los contratantes.
6. El objeto del contrato de telefonía móvil post-pago es el servicio ofrecido por la empresa operadora, el usuario para hacer uso del mismo necesita encontrarse en una zona de

cobertura. Los contratos analizados incluyen una pregunta si el usuario conoce su Centro Poblado de Uso Frecuente, pero los mismos no han sido completados. Es necesario analizar e investigar si las empresas operadoras se encuentran realizando tal consulta al momento de contratar.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. *Academia de la magistratura*. (s.f). Recuperado el 4 de Diciembre de 2017, de http://sistemas.amag.edu.pe/publicaciones/dere_civil_proce_civil/modu_dere_civil/380-420.pdf
2. Aduni, A. (2001). *Historia del Peru* (Segunda ed.). Lima: Lumbreras Editores . Recuperado el 23 de Abril de 2016
3. Alonso, T. (2012). La función de las obligaciones precontractuales de advertencia en la formación del contrato de servicios (Estudio de Derecho Contractual Europeo). *Indret: Revista para el Análisis del Derecho*(3), 1-34. Recuperado el 25 de Abril de 2018, de http://www.indret.com/pdf/914_es.pdf
4. Alvarez, E. (2014). El modelo economico de la Constitucion Peruana. *IUS ET PRAXIS*, 24(48), 256-269. Recuperado el 4 de Diciembre de 2017, de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/11921/12489>
5. Arrus, O. F. (1994). Privatización en el Perú, Aproximación a un balance crítico. *Revista de la Facultad de Ciencias Economicas de la UNMSM*, 136-172. Recuperado el 30 de Marzo de 2016, de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/libros/CSociales/privatizacion/cap1.pdf>
6. Basozabal, X. (2009). En torno a las obligaciones precontractuales de información. *Anuario de derecho civil*, 62(2), 647-712. Recuperado el 8 de Mayo de 2018, de https://www.boe.es/publicaciones/anuarios_derecho/abrir_pdf.php?id=ANU-C-2009-20064700712_ANUARIO_DE_DERECHO_CIVIL_En_torno_a_las_obligaciones_precontractuales_de_informaci%F3n
7. Begazo, T., & López, G. (Julio de 2004). *Osiptel*. Recuperado el 23 de Octubre de 2017, de https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Publicaciones/Las_Telecomunicaciones_en_el_Per%C3%BA_Mercados_de_Servicios.pdf
8. Behar, D. (2008). *Metodologia de la Investigacion*. Editorial Shalom. Recuperado el 6 de Diciembre de 2017

9. Beltran, J., & et al. (2010). *Codigo Civil Comentado* (Tercera ed., Vol. VII). Lima: Gaceta Juridica. Recuperado el 6 de Diciembre de 2017
10. Bernal, C. (2010). *Metodologia de la investigacion* (Tercera ed.). Colombia: Pearson Educacion. Recuperado el 6 de Diciembre de 2017
11. Boluarte, R., & et al. (2010). *Porta Web de la Facultad de Derecho de la USMP*. Recuperado el 28 de Junio de 2018, de http://www.derecho.usmp.edu.pe/postgrado/doctorado/trabajo_de_investigacion/2010/el_poder_judicial_estado_social_democratico.pdf
12. Briones, G. (2002). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Bogotá: ARFO Editores e Impresores Ltda. Recuperado el 15 de Febrero de 2018
13. R. (28 de Julio de 1984). Código Civil. *Sistema Peruano de la Información Jurídica*. Recuperado el 1 de Noviembre de 2017, de <http://spij.minjus.gob.pe/notificacion/guias/CODIGO-CIVIL.pdf>
14. Campos, M. (2017). *ICOMOS COSTA RICA*. Recuperado el 18 de Mayo de 2018, de [http://www.icomoscr.org/m/investigacion/\[METODOS\]Folleto_v.1.1.pdf](http://www.icomoscr.org/m/investigacion/[METODOS]Folleto_v.1.1.pdf)
15. Cardona, D., & Chalela, F. (2003). *Pontificia Universidad Javeriana*. Recuperado el 4 de Diciembre de 2017, de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere5/TESIS39.pdf>
16. Carrasco, S. (2017). *METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA* (Segunda ed.). Lima: San Marcos. Recuperado el 18 de Mayo de 2018
17. Castillo, M. (2017). *Derecho de las obligaciones* (Primera ed.). Lima: Fondo Editorial PUCP.
18. Castillo, M., & et al. (2012). *EL CONTRATO* (Segunda ed.). Lima: MOTIVENSA. Recuperado el 6 de Diciembre de 2017
19. Castillo, M., & Osterling, F. (s.f). *Osterlingfirm*. Recuperado el 10 de Mayo de 2018, de <http://www.osterlingfirm.com/Documentos/articulos/clausula%20penal.pdf>

20. Chinchilla, C. (2011). El deber de información contractual y sus límites. *REVISTA DE DERECHO PRIVADO*, 327-350. Recuperado el 27 de Abril de 2018, de <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/2992/2636>
21. Claverol, Y. (5 de Mayo de 2007). *Imgbiblio.vaneduc*. Recuperado el 4 de Diciembre de 2017, de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC072857.pdf>
22. Congreso de la República. (29 de Diciembre de 1993). Constitución Política del Perú. Recuperado el 4 de Diciembre de 2017, de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf>
23. Congreso de la República. (29 de Julio de 2000). Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos. *PROINVERSION*. Recuperado el 4 de Diciembre de 2017, de http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVERSION_LEY_27332/08-Ley_27332.pdf
24. Congreso de la República. (20 de Diciembre de 2007). Ley Órgánica del Poder Ejecutivo. *PCM*. Recuperado el 18 de 5 de 2018, de http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Ley-Organica-del-Poder-Ejecutivo_29158-LOPE.pdf
25. Congreso de la República. (14 de Agosto de 2010). Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Portal.andina*. Recuperado el 4 de Diciembre de 2017, de http://portal.andina.com.pe/EDPEspeciales/especiales/2010/setiembre/codigo_consumidor.pdf
26. Cordova, Y. (2012). *Cybertesis UNMSM*. Recuperado el 04 de Diciembre de 2017, de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1185>
27. Danós, J. (s.f). LOS ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN EL PERÚ: Su régimen jurídico, organización, funciones de resolución de controversias y de reclamos de usuarios. *Revista Peruana de Derecho de la Empresa*, 59-94. Recuperado el 4 de Diciembre de 2017, de <http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Peru-Organismos-Reguladores-de-los-Servicios-Publicos.pdf>

28. De la Maza, I. (2010). Tipicidad y atipicidad de los deberes precontractuales de información. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*(34), 75-99. Recuperado el 8 de Mayo de 2018, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rdpucv/n34/a02.pdf>
29. De la Puente y Lavalle, M. (2007). *EL CONTRATO EN GENERAL* (Segunda ed., Vol. I). Lima: PALESTRA. Recuperado el 23 de Abril de 2016
30. Defensoria del Pueblo. (2001). *EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LA "CULTURA DEL SECRETO"*. Lima: Defensoria del Pueblo. Recuperado el 5 de Diciembre de 2017, de http://www.defensoria.gob.pe/modules/Downloads/informes/defensoriales/informe_60.pdf
31. di Majo, A., & et al. (2003). *ESTUDIOS SOBRE EL CONTRATO EN GENERAL* (Primera ed.). Perú: ARA Editores. Recuperado el 6 de Diciembre de 2017
32. Díez-Picazo, L. (2007). *Fundamentos del Derecho Civil Patrimonial* (Sexta ed., Vol. I). España: Arazandi. Recuperado el 23 de Abril de 2016
33. Díez-Picazo, L. (2008). *Fundamentos de Derecho Civil Patrimonial* (Sexta ed., Vol. II). Barcelona: Aranzadi. Recuperado el 6 de Diciembre de 2017
34. Domínguez-Alcahud García-Atance. (2008). El Derecho de Información como garantía en la contratación de los consumidores y usuarios. *Revista de Derecho UNED*(8), 393-407. Recuperado el 5 de Diciembre de 2017, de <http://revistas.uned.es/index.php/RDUNED/article/view/10958/10486>
35. Donato, C. (2012). *DOCPLAYER*. Recuperado el 4 de Diciembre de 2017, de <http://docplayer.es/17132129-El-contrato-de-adhesion-de-telefonía-movil-analizado-desde-la-perspectiva-de-los-derechos-del-usuario-final-de-los-servicios-de-telecomunicaciones.html>
36. Espinoza, J. (2008). *ACTO JURÍDICO NEGOCIAL* (Primera ed.). Lima: GACETA JURIDICA. Recuperado el 6 de Diciembre de 2017
37. Feliu, J. (2014). *Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado*. Recuperado el 12 de Setiembre de 2016, de https://www.boe.es/publicaciones/anuarios_derecho/abrir_pdf.php?id=ANU-

C-2014-

10016900218_ANUARIO_DE_DERECHO_CIVIL_CI%Elusula_penal:_naturaleza_de_la_pena,_moderaci%F3n_judicial,_y_su_posible_configuraci%F3n_como_t%EDtulo_ejecutivo

38. Forno, H., & et al. (2010). *CÓDIGO CIVIL COMENTADO* (Tercera ed., Vol. VII). Lima: Gaceta Juridica. Recuperado el 6 de Diciembre de 2017
39. Garcia, V. (2008). *Teoría del Estado y Derecho Constitucional* (Segunda ed.). Lima: Palestra Editores. Recuperado el 22 de Octubre de 2017
40. Gonzáles, J., & Gonzáles, C. (2012). *Universidad Centroamericana José Simeón Cañas*. Recuperado el 4 de Diciembre de 2017, de [http://www.uca.edu.sv/deptos/ccjj/media/archivo/8a6cd2_clausulasabusivasenlacontrataciontelefonica\(versionfinal\).pdf](http://www.uca.edu.sv/deptos/ccjj/media/archivo/8a6cd2_clausulasabusivasenlacontrataciontelefonica(versionfinal).pdf)
41. Gordillo, A. (s.f). *Gordillo*. Recuperado el 16 de 5 de 2018, de http://www.gordillo.com/pdf_tomo8/capitulo11.pdf
42. Guardia de Viggiano, N. (2009). *Lenguaje y Comunicación* (Segunda ed., Vol. 25). San José: Editorama S.A. Recuperado el 22 de Octubre de 2017, de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan040441.pdf>
43. Guzmán, C. (8 de Noviembre de 2007). *Blog de Christian Guzmán Napurí, conteniendo artículos y comentarios sobre temas de relevancia doctrinaria y práctica sobre Derecho Público, Administración Pública, Ciencia Política y Economía*. Recuperado el 4 de Diciembre de 2017, de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/christianguzmannapuri/2007/11/08/las-actividades-de-la-administracion-publica/>
44. Guzmán, C. (7 de Noviembre de 2007). *Blog de Christian Guzmán Napurí, conteniendo artículos y comentarios sobre temas de relevancia doctrinaria y práctica sobre Derecho Público, Administración Pública, Ciencia Política y Economía*. Recuperado el 29 de Junio de 2018, de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/christianguzmannapuri/2007/11/07/la-funcion-administrativa/>

45. Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). Mexico: McGrawHill. Recuperado el 6 de Diciembre de 2017
46. Herranz González, R. (s.f). *ABACUS*. Recuperado el 17 de Mayo de 2018, de <http://abacus.universidadeuropea.es/bitstream/handle/11268/3013/LAVERA~1.pdf?sequence=1>
47. IDEA Internacional, & Asociación Civil Transparencia . (Septiembre de 2008). *Congreso de la República*. Recuperado el 6 de Diciembre de 2017, de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/A435FCFDD1E11B34052579490056BF87/\\$FILE/Estado_Funcionamiento_Organizaci%C3%B3n.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/A435FCFDD1E11B34052579490056BF87/$FILE/Estado_Funcionamiento_Organizaci%C3%B3n.pdf)
48. Idrogo, T. (2004). *TEORÍA DEL ACTO JURÍDICO* (Segunda ed.). Lima: IDEMSA. Recuperado el 6 de Diciembre de 2017
49. Kresalja, B. (1999). El rol del Estado y la gestión de los servicios públicos. *THEMIS*, 39, 39-98. Recuperado el 5 de Diciembre de 2017, de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10382/10832>
50. Lera, M. J. (2002). *Psicoeducación*. Recuperado el 22 de Octubre de 2017, de http://www.psicoeducacion.eu/eduinfantil/Cap_IV._La_naturaleza_social_del_ser_humano.pdf
51. Lorenzetti, R. (2007). *TRATADO DE LOS CONTRATOS* (Segunda ed.). Buenos Aires: RUBINZAL-CULZONI. Recuperado el 6 de Diciembre de 2017
52. Malpartida, V. (2003). *Cybertesis UNMSM*. Recuperado el 4 de Diciembre de 2017, de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/650>
53. Martinez, H. (2012). *Metodología de la investigación* (Sexto semestre ed.). Mexico: Cengage Learning Editores. Recuperado el 6 de Diciembre de 2017
54. Ministerio de Educación del Gobierno de España. (s.f). *EducaLAB*. Recuperado el 22 de Octubre de 2017, de <http://recursos.cnice.mec.es/filosofia/pdf/sociedad.pdf>
55. Molina, C. (5 de Marzo de 2003). *bepress*. Recuperado el 5 de Diciembre de 2017, de https://works.bepress.com/carlos_molina_sandoval/28/

56. Monsalve, V., & Rodado, P. (Enero-Junio de 2010). La importancia de la obligación de información en las relaciones financieras de consumo. *Revista de Derecho*(33), 158-182. Recuperado el 27 de Abril de 2018, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3648207.pdf>.
57. Muñoz, S. (2012). El derecho a la información en la esfera de protección del consumidor. *Diálogos de Derecho y Política*, 20. Recuperado el 5 de Diciembre de 2017, de <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/derypol/article/view/12326/11174>
58. Namén, J., Bonilla, J., Pabón, C., & Uribe, I. (2009). LA OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN EN LAS DIFERENTES FASES DE LA RELACIÓN. *REVISTAE-MERCATORIA*, 8(1). Recuperado el 5 de Diciembre de 2017, de <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/emerca/article/view/2033/1820>
59. Ochoa, C. (2013). El servicio público en la Constitución peruana de 1993. *Pensamiento Constitucional*, 18(18), 105-119. Recuperado el 4 de Diciembre de 2017, de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/pensamientoconstitucional/article/view/8950/9358>
60. Osiptel. (2007). Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones. *Osiptel*. Recuperado el 4 de Diciembre de 2017, de <https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/tuo-reglamento-general-ley-de-telecomunicaciones/TUO-Reglamento-General-Ley-de-Telecomunicaciones.pdf>
61. Osiptel. (19 de Setiembre de 2012). Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. *Osiptel*. Recuperado el 1 de Noviembre de 2017, de https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/res1382012cd/Resolucion138-2012-CD-OSIPTEL_TUO-Condicion-Us-Servicios-Publicos-Telecomunicaciones.pdf
62. Osiptel. (19 de Diciembre de 2013). Apobración del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija. *Osiptel*. Recuperado el 4 de Diciembre de 2017, de <https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/ResolucionAltaDireccion/ConsejoDirectivo/Res166-2013-CD.pdf>

63. Osiptel. (7 de Mayo de 2015). Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios se Servicios Públicos de Telecomunicaciones. *Osiptel*. Recuperado el 24 de Abril de 2018, de <https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/reglamento-atencion-reclamos-usuarios-telecom/Res047-2015-CD.pdf>
64. Osiptel. (Abril de 2017). *Osiptel*. Recuperado el 04 de Diciembre de 2017, de https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Publicaciones/reporteestadistico_abril2017/files/assets/basic-html/index.html#1
65. Osiptel. (2017). *Osiptel*. Recuperado el 12 de Marzo de 2018, de <https://www.osiptel.gob.pe/articulo/111-primera-instancia-empresas-operadoras-reclamos-prese>
66. Osiptel. (30 de Enero de 2018). *Osiptel*. Recuperado el 12 de Marzo de 2018, de <https://www.osiptel.gob.pe/articulo/27-lineas-postpago-en-servicio-por-departamento-y-por-empr>
67. Osiptel. (2018). *Osiptel*. Recuperado el 1 de Noviembre de 2017, de <https://www.osiptel.gob.pe/articulo/115-primera-instancia-empresas-operadoras-reclamos-resue>
68. Osiptel. (s.f). *Osiptel*. Recuperado el 4 de Diciembre de 2017, de <https://www.osiptel.gob.pe/categoria/funcion-normativa>
69. Osiptel. (s.f). *Osiptel*. Recuperado el 5 de Diciembre de 2017, de <https://www.osiptel.gob.pe/preguntas-frecuentes/informacion-general>
70. Osiptel. (s.f). *Osiptel*. Recuperado el 18 de Mayo de 2018, de <https://www.osiptel.gob.pe/categoria/enlaces-empresas-operadoras>
71. Osiptel. (s.f). *Osiptel*. Recuperado el 18 de Mayo de 2018, de <https://www.osiptel.gob.pe/articulo/lista-empresas-operadoras-portabilidad>
72. Osiptel. (s.f). *Osiptel*. Recuperado el 04 de Diciembre de 2017, de https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Sector_telecomunicaciones/Desarrollo_Sector/Que_es_Osiptel.pdf
73. Osiptel. (s.f). *Osiptel*. Recuperado el 4 de Diciembre de 2017, de <https://www.osiptel.gob.pe/glosario>

74. Oviedo, J. (2008). TRATOS PRELIMINARES Y RESPONSABILIDAD PRECONTRACTUAL. *Vniversitas - Revista Javeriana*, 57(115), 83-116. Recuperado el 8 de Mayo de 2018, de <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/vnijuri/article/viewFile/14577/11759>
75. Paliza, R. (1999). Impacto de las privatizaciones en el Perú. *Revista Estudios Económicos*, N° 4, 9 – 37. Recuperado el 29 de Junio de 2018, de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/04/Estudios-Economicos-4-1.pdf>
76. Payet, J. (2007). Fusiones, adquisiciones y la información en el mercado de valores. *THEMIS Revista de Derecho*(54), 135-175. Recuperado el 27 de Abril de 2018, de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/8877/9281>
77. Presidencia del Consejo de Ministros. (2001). *Osiptel*. Recuperado el 4 de Diciembre de 2017, de https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Transparencia/Info_adicional/4.pdf
78. Presidencia del Consejo de Ministros. (2009). Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia. *INDECOPI*. Recuperado el 4 de Diciembre de 2017, de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/174785/DS09-2009.pdf>
79. Ramirez, A. (s.f). *Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle - Escuela de Posgrado*. Recuperado el 15 de Febrero de 2018, de <http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/1.pdf>
80. Rodriguez, G. (2008). ¿Asimetría informativa o desigualdad en el mercado?: apuntes sobre el verdadero rol de la protección al consumidor. *foro juridico Revista de Derecho editada por estudiantes de la Pontificia Universidad Catolica del Perú*(8), 113-119. Recuperado el 25 de Abril de 2018, de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/18500/18740>
81. Rodríguez, R. (2010-2011). LA FUNCIÓN ECONÓMICA DE LA CONTRATACIÓN MASIVA. *Revista Oficial del Poder Judicial - Corte Suprema de Justicia de la República*(6 & 7), 189- 228. Recuperado el 19 de Abril de 2018, de <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/b9dd37804e3b3406809a88a826aedadc/9.+Juec>

es+-

+Reyler+Yulfo+Rodr%C3%ADguez+Ch%C3%A1vez.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=b9dd37804e3b3406809a88a826aedadc

82. Rodríguez, R. (2012-2013). TUTELA DEL CONSUMIDOR CONTRA CLÁUSULAS ABUSIVAS. *Revista Oficial del Poder Judicial*(8 y 9), 245-289. Recuperado el 29 de Junio de 2018, de <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/14aa100047544a6cbf37ff6da8fa37d8/13.+Rodr%C3%ADguez+Ch%C3%A1vez.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=14aa100047544a6cbf37ff6da8fa37d8>
83. Rojas, C. (2012). EL ALCANCE DEL DEBER DE INFORMACIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR: UN REPLANTEAMIENTO DESDE EL DERECHO Y ECONOMÍA CONDUCTUAL Y EL NEUROMARKETING. *THEMIS*(62), 65-79. Recuperado el 4 de Diciembre de 2017, de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/viewFile/9014/9423>
84. Roldan, F. (19 de Agosto de 2016). *Repositorio Institucional UNTRU*. Recuperado el 4 de Diciembre de 2017, de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1910>
85. Romero, F. (2008). *CURSO DEL ACTO JURÍDICO* (Marzo 2008 ed.). Lima: Editorial Librería Portocarrero. Recuperado el 6 de Diciembre de 2017
86. Romero-Pérez, J. (2003). DERECHOS DEL CONSUMIDOR. *Revista de Ciencias Jurídicas*(100), 183-217. Recuperado el 04 de Diciembre de 2017, de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/juridicas/issue/viewIssue/1392/68>
87. Ronquillo, J., & et al. (2013). *LOS CONTRATOS CONSECUENCIAS JURÍDICAS DE SU INCUMPLIMIENTO* (Primera ed.). Lima: GACETA JURÍDICA. Recuperado el 6 de Diciembre de 2017
88. Roppo, V. (2009). *El Contrato* (Primera ed.). Lima: Gaceta Jurídica. Recuperado el 6 de Diciembre de 2017
89. Salinas, P. (s.f). *SABER-ULA, Universidad de Los Andes - Mérida - Venezuela*. Recuperado el 15 de Febrero de 2018, de http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/34398/1/metodologia_investigacion.pdf

90. Sánchez, M. (Diciembre de 2009). *Universidad Complutense de Madrid*. Recuperado el 5 de Diciembre de 2017, de <http://eprints.ucm.es/29099/1/consumidores-y-derecho-a-la-informacic3b3n-1.pdf>
91. Soncco, P. (s.f). Los Contratos por adhesión y las Clausulas Generales de Contratación. *Derecho - Revista de la Facultad de Derecho*, 161-178. Recuperado el 4 de Diciembre de 2017, de <https://luciolatrajtmán.wikispaces.com/file/view/clausulas+generales+contrata.pdf>
92. Soto, C. (Diciembre de 2003). LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN Y LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS PREDISPUES- TOS. *Vniversitas - Revista Javeriana*(106), 563-609. Recuperado el 10 de Abril de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/825/82510617.pdf>
93. Stiglitz, R. (1999). CONTRATO DE CONSUMO Y CLÁUSULAS ABUSIVAS. *Contexto*(4), 32-51. Recuperado el 9 de Febrero de 2018, de <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contexto/article/view/1712/1539>
94. Taboada, L. (2013). *Acto Jurídico, Negocio Jurídico y Contrato* (Segunda ed.). Lima: Grijley. Recuperado el 6 de Diciembre de 2017
95. Thorne, J. (2010). Las Relaciones de Consumo y los Principios Esenciales en Protección y Defensa del Consumidor. Reflexiones en torno al Proyecto de Código de Consumo. *Derecho & Sociedad*, 61-68. Recuperado el 4 de Diciembre de 2017, de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/viewFile/13328/13955>
96. Torres, A. (2012). *ACTO JURÍDICO* (Cuarta ed.). Lima: IDEMSA. Recuperado el 6 de Diciembre de 2017
97. Torres, A. (2012). *Teoría General del Contrato* (Primera ed., Vol. I). Lima: Pacífico Editores. Recuperado el 23 de Abril de 2016
98. Tovar, T. (2003). Responsabilidad civil y relaciones de consumo. El deber de informar del proveedor y los defectos de información de los productos. *IUS ET VERITAS Asociación integrada por estudiantes y egresados de la Facultad de Derecho de la PUCP*(26), 210-231. Recuperado el 26 de Abril de 2018, de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/16244/16660>

99. Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos. (16 de Abril de 2013). *Osiptel*. Recuperado el 29 de Junio de 2018, de https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Procedimiento_Reclamos/Jurisprudencia/Exp3366-2013-TRASU-ST-RA.pdf
100. Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos. (26 de Febrero de 2013). *Osiptel*. Recuperado el 29 de Junio de 2018, de https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Procedimiento_Reclamos/Jurisprudencia/Exp806-2013-TRASU-ST-RA.pdf
101. Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos. (23 de Diciembre de 2016). *Osiptel*. Recuperado el 29 de Junio de 2018, de <https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/29608-2016trasust-ra/29608-2016TRASUST-RA.pdf>
102. Vara, A. (2012). *USMP FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS*. Recuperado el 17 de Mayo de 2018, de <http://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
103. Vidal, F. (2013). *El Acto Jurídico* (Novena ed.). Lima: Gaceta Jurídica. Recuperado el 23 de Abril de 2016
104. Vidal, F. (2016). *EL ACTO JURÍDICO* (Décima ed.). Lima: Instituto Pacífico. Recuperado el 6 de Diciembre de 2017
105. Viguria, C. (2012). *Tesis PUCP*. Recuperado el 4 de Diciembre de 2017, de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1679>
106. Vilela, J. (2010). El Derecho a la Información en la Protección del Consumidor. Especial Referencia a la Contratación Bancaria. *Derecho y Sociedad Asociación Civil*(34), 119-133. Recuperado el 26 de Abril de 2018, de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/viewFile/13335/13962>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELEFONIA MÓVIL POST-PAGO Y SU AFECTACIÓN AL DERECHO A LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE HUANCAYO EN EL AÑO 2017”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES
			Contratos de adhesión.	- Resolución anticipada - Penalidades - Servicio ofrecido
¿Cómo los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017?	Indicar la forma en que los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017.	Los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017 porque no brindan información básica.	Derecho a la información.	<ul style="list-style-type: none"> - Información clara - Información detallada - Información veraz - Información precisa - Información oportuna
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		
PE 1. ¿Cómo las cláusulas sobre la resolución anticipada establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017? PE 2. ¿Cómo las cláusulas penales establecidas en los contratos de	OE 1. Indicar la forma en que las cláusulas sobre la resolución anticipada establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017. OE 2. Indicar la forma en que las cláusulas penales	HE 1. Las cláusulas sobre a la resolución anticipada establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017 porque no son brindadas de manera clara, veraz, detallada,		

<p>adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017? PE 3. ¿Cómo las cláusulas referentes al servicio ofrecido establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017?</p>	<p>establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017. OE 3. Indicar la forma en que las cláusulas referentes al servicio ofrecido establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017.</p>	<p>precisa y oportuna. HE 2. Las cláusulas penales establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017 porque no son brindadas de manera clara, veraz, detallada, precisa y oportuna. HE 3. Las cláusulas referentes al servicio ofrecido establecidas en los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago afectan al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017 porque no son brindadas de manera clara, veraz, detallada, precisa y oportuna.</p>		
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION				
MÉTODO DE LA INVESTIGACION	DISEÑO	UNIDAD DE ANALISIS		

Método general	Científico	No experimental	Contratos de adhesión del servicio de telefonía móvil post – pago de las empresas Claro, Movistar, Entel y Bittel.
Método específico	Bibliográfico documental		
Nivel	Explicativo		
Tipo	Básica orientadora		

MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

TITULO: “LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELEFONIA MÓVIL POST-PAGO Y SU AFECTACIÓN AL DERECHO A LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE HUANCAYO EN EL AÑO 2017”

VARIABLES	DEF INICIÓN CONCEPT UAL	DEF INICIÓN OPERACI ONAL	DIM ENSIONES	INDI CADORES	IND ICES	I TEM
	Contratos redactados para permitir el consumo masivo del servicio de telefonía móvil post-pago, donde la empresa que lo ofrece redacta unilateralmente las condiciones del contrato, es decir sus cláusulas. El usuario puede aceptar o rechazar lo ofrecido como una forma de manifestación de su voluntad.	Contratos redactados unilateralmente por la empresa operadora que presta el servicio de telefonía móvil post-pago, donde se ha incluido en sus cláusulas información mínima sobre la resolución anticipada, penalidades y el servicio ofrecido en conformidad a los artículo 6 y 17 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los	Resol ución anticipada	<ul style="list-style-type: none"> - Las causales de resolución anticipada por decisión del usuario están en el contrato de telefonía móvil post-pago. - Las causales de resolución anticipada por decisión del usuario se encuentran en un contrato adicional o anexo. - El contrato de telefonía móvil post-pago indica si las causales de resolución anticipada por decisión del usuario 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se encuentra en el contrato de telefonía móvil post-pago las causales de resolución anticipada por decisión del usuario. 2. Se encuentra en un contrato adicional o anexo las causales de resolución anticipada por decisión 	I/NO S

		Servicios Públicos de Telecomunicaciones.		se encuentran en un contrato adicional o anexo	del usuario. 3. Se indica en el contrato de telefonía móvil post-pago si las causales de resolución anticipada por decisión del usuario están en un contrato adicional o anexo.	
			Penalidades	<ul style="list-style-type: none"> - Las penalidades a ser aplicadas por parte de la empresa al usuario se encuentran regulados exclusivamente en el contrato de telefonía móvil post-pago. - Las penalidades a ser aplicadas por parte de 	4. Se encuentran regulados exclusivamente en el contrato de telefonía móvil post-pago las penalidades a ser aplicadas por parte de la	

				<p>la empresa al usuario se encuentran regulados tanto en el contrato como en los anexos o contratos adicionales del servicio de telefonía móvil post-pago.</p> <p>- El contrato de telefonía móvil post-pago indica que existen otras penalidades a ser aplicadas reguladas en otro instrumento .</p>	<p>empresa al usuario.</p> <p>5. Se encuentran regulados tanto en el contrato como en los anexos o contratos adicionales del servicio de telefonía móvil post-pago las penalidades a ser aplicadas por parte de la empresa al usuario.</p> <p>6. Se indica en el contrato de telefonía móvil post-pago que existen otras penalidades a ser aplicadas</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					regulada s en otro instrume nto.	
			Servicio ofrecido	<ul style="list-style-type: none"> - Los alcances del servicio contratado por el usuario a la empresa operadora están descritos en el contrato de telefonía móvil post-pago. - Los alcances del servicio contratado por el usuario a la empresa operadora están descritos en un contrato adicional o anexo. - El contrato de telefonía móvil post-pago indica si los alcances del servicio contratado por el usuario a la empresa operadora están descritos en un contrato 	<p>7. Se describe en el contrato de telefonía móvil post-pago los alcances del servicio contratado por el usuario a la empresa operadora.</p> <p>8. Se describe en un contrato adicional o anexo los alcances del servicio contratado por el usuario a la empresa operadora.</p> <p>9. Se señala en el contrato de telefonía móvil</p>	

				adicional o anexo.	post-pago si los alcances del servicio contratado por el usuario a la empresa operadora están descritos en un contrato adicional o anexo.	
Derecho a la información	Facultad otorgada al usuario consistente en obtener y recibir información por parte de la empresa prestadora del servicio de telefonía móvil post-pago en forma clara, detallada, veraz, precisa y oportuna sobre el servicio contratado.	Información clara, detallada, veraz, precisa y oportuna según las características señaladas en el artículo 6 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones., que debe ser recibida por el usuario del servicio de telefonía móvil post-	Infor mación clara	- La resolución unilateral por decisión del usuario está sujeta siempre a la aplicación de una penalidad. - La resolución unilateral por decisión del usuario no presenta causales para la inaplicación de una penalidad.	10. Es informado que la resolución unilateral por decisión del usuario está sujeta siempre a la aplicación de una penalidad. 11. Es informado que la resolución unilateral por	

		pago en el contrato entorno a la resolución anticipada, penalidades y el servicio ofrecido.			decisión del usuario no presenta causas para la inaplicación de una penalidad.	
				<p>- La denominación "prepago" es utilizada para referirse al precio del equipo terminal ofrecido bajo esta modalidad por la empresa operadora para calcular la penalidad.</p> <p>- La denominación de "pagado" es utilizada para referirse al monto cancelado por el usuario al momento de adquirir un equipo</p>	<p>12. Es utilizada la denominación "prepago" para referirse al precio del equipo terminal ofrecido bajo esta modalidad por la empresa operadora para calcular la penalidad.</p> <p>13. Es utilizada la</p>	

				<p>terminal ofrecido por la empresa operadora para para calcular la penalidad.</p> <p>- La denominación de “meses restantes” es utilizado por la empresa operadora para calcular la penalidad.</p> <p>- La denominación de “meses pactados” es utilizado por la empresa operadora para para calcular la penalidad.</p>	<p>denominación de “pagado” para referirse al monto cancelado por el usuario al momento de adquirir un equipo terminal ofrecido por la empresa operadora para para calcular la penalidad.</p> <p>14. Es utilizada la denominación de “meses restantes” por la empresa operadora para</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>calcular la penalidad.</p> <p>15. Es utilizada a denominación de “meses pactados” por la empresa operadora para calcular la penalidad.</p>	
				<ul style="list-style-type: none"> - El significado de zona de cobertura es referido por la empresa operadora. - El significado de Centro Poblado de uso Frecuente “CPF” es referido por la empresa operadora. - El significado de tecnología 	<p>16. Es brindado el significado de zona de cobertura por la empresa operadora.</p> <p>17. Es brindado el significado de Centro Poblado</p>	

				<p>4G-LTE es referido por la empresa operadora.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El significado de “downlink” es referido por la empresa operadora. - El significado de “uplink” es referido por la empresa operadora. - El significado de KB es referido por la empresa operadora. - El significado de MB es referido por la empresa operadora. - El significado de KBPS es referido por la empresa operadora. - El significado de MBPS es referido por la empresa operadora. 	<p>o de uso Frecuente “CPF” por la empresa operadora.</p> <p>18. Es brindado el significado de tecnología 4G-LTE por la empresa operadora.</p> <p>19. Es brindado el significado de “downlink” por la empresa operadora.</p> <p>20. Es brindado el significado de “uplink” por la empresa operadora.</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>21. Es brinda do el signific ado de KB por la empres a operad ora.</p> <p>22. Es brinda do el signific ado de MB por la empres a operad ora.</p> <p>23. Es brinda do el signific ado de KBPS por la empres a operad ora.</p> <p>24. Es brinda do el signific ado de MBPS por la empres a operad ora</p>	
				- Las causales de resolución	25. Se inform a sobre	

			<p style="text-align: center;">Información detallada</p>	<p>anticipada del contrato por decisión unilateral tomada por el cliente han sido informadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las condiciones de migración están determinadas. - Las condiciones de cesión de posición contractual están determinadas. 	<p>las causales de resolución anticipada del contrato por decisión unilateral tomada por el cliente.</p> <p>26. Se han determinado las condiciones de migración.</p> <p>27. Se han determinado las condiciones de cesión de posición contractual.</p>	
				<ul style="list-style-type: none"> - El monto cancelado por el usuario al momento de adquirir un equipo terminal ofrecido por la empresa operadora 	<p>28. Se precisa el monto cancelado por el usuario al momento de</p>	

				<p>es precisado.</p> <p>- La empresa operadora informa sobre cada uno de los elementos utilizados en la fórmula para calcular la penalidad por resolución anticipada.</p>	<p>adquirir un equipo terminal ofrecido por la empresa operadora.</p> <p>29. Se señala cada uno de los elementos utilizados en la fórmula para calcular la penalidad por resolución anticipada.</p>	
				<p>- La descripción del plan tarifario contratado incluye su denominación.</p> <p>- La descripción del plan tarifario contratado consigna el pago mensual que debe ser</p>	<p>30. Se incorpora la denominación en la descripción del plan tarifario contratado.</p> <p>31. Se consigna el</p>	

				<p>efectuado por el usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El ciclo de facturación para efectuar el pago de la mensualidad por el servicio contratado ha sido informado. - La descripción del plan tarifario contratado especifica la cantidad de minutos brindados al usuario. - La descripción del plan tarifario contratado establece la cantidad de mensajes otorgados al usuario. - La descripción del plan tarifario contratado indica la cantidad de datos entregados para navegar por internet. 	<p>pago mensual al que debe ser efectuado por el usuario en la descripción del plan tarifario o contratado.</p> <p>32. Se informa el ciclo de facturación para efectuar el pago de la mensualidad por el servicio o contratado.</p> <p>33. Se especifica la cantidad de minutos brindados al usuario</p>	
--	--	--	--	--	--	--

				<p>- La descripción del plan tarifario contratado informa sobre las aplicaciones que no consumen los datos del servicio contratado.</p>	<p>en la descripción del plan tarifario o contratado.</p> <p>34. Se establece la cantidad de mensajes otorgados al usuario en la descripción del plan tarifario o contratado.</p> <p>35. Se indica la cantidad de datos entregados para navegar por internet en la descripción del plan tarifario o</p>	
--	--	--	--	---	---	--

					<p>contratado.</p> <p>36. Se informa sobre las aplicaciones que no consumen los datos del servicio adquirido en la descripción del plan tarifario o contratado.</p>	
			<p>Información veraz</p>	<p>- Los problemas de calidad que afectan directamente al usuario han sido individualizados y declarados por la empresa operadora u OSIPTEL, está señalada como causal de resolución anticipada</p>	<p>37. Se señala como causal de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario, los problemas de calidad que lo afectan</p>	

				<p>por decisión unilateral de la persona que ha contratado el servicio.</p> <p>- La aplicación de planes tarifarios diferentes a lo contratado y resultan desfavorables al usuario, ha sido consignado como causal de resolución anticipada por decisión unilateral de la persona que ha contratado el servicio.</p> <p>- La empresa operadora no ha cumplido con activar el servicio en forma oportuna está señalada como causal de resolución anticipada por decisión unilateral de la persona que ha</p>	<p>directamente al haber sido individualizados y declarados por la empresa operadora u OSIPT EL.</p> <p>38. Se consigna como causal de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario que ha contratado el servicio, la aplicación de planes tarifarios diferentes a lo contratado por parte la</p>	
--	--	--	--	---	--	--

				<p>contratado el servicio.</p> <p>- La situación de devolución del equipo terminal adquirido por el usuario al contratar un servicio de telefonía móvil post-pago ha sido informado por la resolución anticipada del usuario sin aplicación de una penalidad.</p>	<p>empres a y resulta n desfav orables a él.</p> <p>39. Se señala como causal de resoluc ión anticip ada por decisio n unilate ral del usuario que ha contrat ado el servici o, que la empres a operad ora no ha cumpli do con activar el mismo en forma oportu na.</p> <p>40. Se inform a la situaci ón de devolu</p>	
--	--	--	--	---	--	--

					<p>ción del equipo terminal adquirido por el usuario al contratar un servicio de telefonía móvil post-pago por la resolución anticipada del usuario sin aplicación de una penalidad.</p>	
				<p>- La resolución anticipada por problemas de calidad individualizables y probados, aplicación de un plan tarifario desfavorable</p>	<p>41. Se informa que la resolución anticipada por problemas de calidad individualizables y</p>	

				<p>e o no se ha activado el servicio en forma oportuna; se ha informado que estas situaciones están libres de la imposición de una penalidad.</p> <p>- La fórmula mostrada por la empresa operadora coincide con los siguientes datos ((Precio Prepago - Precio Pagado) * Meses Restantes) / Meses Pactados.</p>	<p>probados, aplicación de un plan tarifario o desfavorable o no se ha activado el servicio en forma oportuna; están libres de la imposición de una penalidad.</p> <p>42. Coincide la fórmula presentada por la empresa operadora con los siguientes datos ((Precio Prepago - Precio Pagado</p>	
--	--	--	--	--	---	--

					<p>) * Meses Restantes) / Meses Pactados</p>	
				<p>- El plan tarifario descrito en la página web que ha sido contratado coincide con la información entregada al usuario.</p>	<p>43. Coincide el plan tarifario o descrito en la página web que ha sido contratado con la información entregada al usuario.</p>	
			<p>Información precisa</p>	<p>- Las causales de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario incluyen aquellas reguladas normativamente.</p>	<p>44. Se incluye las causales de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario reguladas normativamente.</p>	

				- Las situaciones de aplicación e inaplicación de una penalidad han sido informadas al usuario.	45. Se informa a las situaciones de aplicación e inaplicación de una penalidad al usuario.
				- La información brindada hace referencia únicamente al plan tarifario contratado.	46. Se hace referencia únicamente al plan tarifario o contratado y la información brindada es exclusivamente entorn o a este.
			Infor mación oportuna	- El contrato y los anexos se encuentran en un vínculo de fácil acceso denominado "Información a Abonados y	47. Están en un vínculo de fácil acceso denominado "Información a Abona

				<p>Usuarios”, al momento de celebrar el contrato.</p> <p>- El contrato y los anexos se encuentran en un vínculo visiblemente notorio denominado “Información a Abonados y Usuarios”, al momento de celebrar el contrato.</p>	<p>dos y Usuarios” el contrato y los anexos, al momento de celebrar el contrato.</p> <p>48. Están en un vínculo visiblemente notorio denominado “Información a Abonados y Usuarios” el contrato y los anexos, al momento de celebrar el contrato.</p>	
				<p>- El precio prepago del equipo adquirido al contratar un servicio de telefonía móvil post-pago es</p>	<p>49. Está en la página web de la empresa operadora el</p>	

				informado en la página web de la empresa operadora, al momento de celebrar el contrato.	precio prepago del equipo adquirido al contratar un servicio de telefonía móvil post-pago, al momento de celebrar el contrato.	
				- El plan tarifario del servicio móvil post-pago contratado esta descrito en la página web, al momento de celebrar el contrato.	50. Esta descripción en la página web el plan tarifario del servicio móvil post-pago contratado, al momento de celebrar el contrato.	



LISTA DE COTEJO PARA EL ANALISIS DE UN CONTRATO

1. Información del contrato

Nombre de la empresa operadora	
Servicio contratado	
Denominación del plan tarifario	
Renta del plan tarifario	
Adquisición de equipo terminal	
Número de cláusulas del contrato	
Documentos entregados	

2. Objetivo del instrumento

Establecer si un contrato ha incluido información respecto a la resolución anticipada del contrato, penalidades y el servicio ofrecido; en forma clara, veraz, detallada, precisa y oportuna.

3. Estructura del instrumento aplicado

ITEMS			Descripción de la respuesta
	I	O	
Resolución anticipada			

1. Se encuentra en el contrato de telefonía móvil post-pago las causales de resolución anticipada por decisión del usuario.			
2. Se encuentra en un contrato adicional o anexo las causales de resolución anticipada por decisión del usuario.			
3. Se indica en el contrato de telefonía móvil post-pago si las causales de resolución anticipada por decisión del usuario están en un contrato adicional o anexo.			
Penalidades			
4. Se encuentran regulados exclusivamente en el contrato de telefonía móvil post-pago las penalidades a ser aplicadas por parte de la empresa al usuario.			
5. Se encuentran regulados tanto en el contrato como en los anexos o contratos adicionales del servicio de telefonía móvil post-pago las penalidades a ser aplicadas por parte de la empresa al usuario.			
6. Se indica en el contrato de telefonía móvil post-pago que existen otras penalidades a ser aplicadas reguladas en otro instrumento.			
Servicio ofrecido			

	7. Se describe en el contrato de telefonía móvil post-pago los alcances del servicio contratado por el usuario a la empresa operadora.			
	8. Se describe en un contrato adicional o anexo los alcances del servicio contratado por el usuario a la empresa operadora.			
	9. Se señala en el contrato de telefonía móvil post-pago indica si los alcances del servicio contratado por el usuario a la empresa operadora están descritos en un contrato adicional o anexo.			

	ITEMS	I	O	Descripción de la respuesta
Derecho a la información	Clara			
	10. Es informado que la resolución unilateral por decisión del usuario está sujeta siempre a la aplicación de una penalidad.			
	11. Es informado que la resolución unilateral por decisión del usuario presenta causales para la inaplicación de una penalidad.			

	12. Es utilizada la denominación “prepago” para referirse al precio del equipo terminal ofrecido bajo esta modalidad por la empresa operadora para calcular la penalidad.			
	13. Es utilizada la denominación de “pagado” para referirse al monto cancelado por el usuario al momento de adquirir un equipo terminal ofrecido por la empresa operadora para para calcular la penalidad.			
	14. Es utilizada la denominación de “meses restantes” por la empresa operadora para calcular la penalidad.			
	15. Es utilizada denominación de “meses pactados” por la empresa operadora para calcular la penalidad.			
	16. Es brindado el significado de zona de cobertura por la empresa operadora.			
	17. Es brindado el significado de Centro Poblado de uso Frecuente “CPF” por la empresa operadora.			
	18. Es brindado el significado de tecnología 4G-LTE por la empresa operadora.			
	19. Es brindado el significado de “downlink” por la empresa operadora.			

20. Es brindado el significado de “uplink” por la empresa operadora.			
21. Es brindado el significado de KB por la empresa operadora.			
22. Es brindado el significado de MB por la empresa operadora.			
23. Es brindado el significado de KBPS por la empresa operadora.			
24. Es brindado el significado de MBPS por la empresa operadora.			
Detallada			
25. Se informa sobre las causales de resolución anticipada del contrato por decisión unilateral tomada por el cliente.			
26. Se han determinado las condiciones de migración.			
27. Se han determinado las condiciones de cesión de posición contractual.			
28. Se precisa el monto cancelado por el usuario al momento de adquirir un equipo terminal ofrecido por la empresa operadora.			
29. Se señala cada uno de los elementos utilizados en la fórmula para calcular la penalidad por resolución anticipada.			
30. Se incorpora la denominación en la descripción del plan tarifario contratado.			

31. Se consigna el pago mensual que debe ser efectuado por el usuario en la descripción del plan tarifario contratado			
32. Se informa el ciclo de facturación para efectuar el pago de la mensualidad por el servicio contratado.			
33. Se especifica la cantidad de minutos brindados al usuario en la descripción del plan tarifario contratado.			
34. Se establece la cantidad de mensajes otorgados al usuario en la descripción del plan tarifario contratado.			
35. Se indica la cantidad de datos entregados para navegar por internet en la descripción del plan tarifario contratado.			
36. Se informa sobre las aplicaciones que no consumen los datos del servicio adquirido en la descripción del plan tarifario contratado.			
Veraz			
37. Se señala como causal de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario, los problemas de calidad que lo afectan directamente al haber sido individualizados y declaradoras por la empresa operadora u OSIPTEL.			

	38. Se consigna como causal de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario que ha contratado el servicio, la aplicación de planes tarifarios diferentes a lo contratado por parte la empresa y resultan desfavorables a él.			
	39. Se señala como causal de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario que ha contratado el servicio, que la empresa operadora no ha cumplido con activar el mismo en forma oportuna.			
	40. Se informa la situación de devolución del equipo terminal adquirido por el usuario al contratar un servicio de telefonía móvil post-pago por la resolución anticipada del usuario sin aplicación de una penalidad.			
	41. Se informa que la resolución anticipada por problemas de calidad individualizables y probados, aplicación de un plan tarifario desfavorable o no se ha activado el servicio en forma oportuna; están libres de la imposición de una penalidad.			
	42. Coincide la fórmula presentada por la empresa operadora con los siguientes datos			

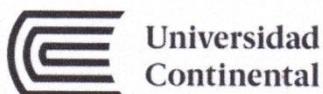
	((Precio Prepago – Precio Pagado) * Meses Restantes) / Meses Pactados			
43.	Coincide el plan tarifario descrito en la página web que ha sido contratado con la información entregada al usuario.			
Precisa				
44.	Se incluye las causales de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario reguladas normativamente.			
45.	Se informa las situaciones de aplicación e inaplicación de una penalidad al usuario.			
46.	Se hace referencia únicamente al plan tarifario contratado y la información brindada es exclusivamente entorno a este.			
Oportuna				
47.	Están en un vínculo de fácil acceso denominado “Información a Abonados y Usuarios” el contrato y los anexos, al momento de celebrar el contrato.			
48.	Están en un vínculo visiblemente notorio denominado “Información a Abonados y Usuarios” el contrato y los anexos,			

	al momento de celebrar el contrato.			
	49. Está en la página web de la empresa operadora el precio prepago del equipo adquirido al contratar un servicio de telefonía móvil post - pago, al momento de celebrar el contrato.			
	50. Esta descrito en la página web el plan tarifario del servicio móvil post -pago contratado, al momento de celebrar el contrato.			

Fuente:

- Osiptel. (19 de Setiembre de 2012). Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Osiptel. Recuperado el 1 de Noviembre de 2017, de https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/res1382012cd/Resolucion138-2012-CD-OSIPTEL_TUO-Condicionde-Uso-Servicios-Publicos-Telecomunicaciones.pdf

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario Tesis I, debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que en la asignatura Seminario Tesis II ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, de la investigación titulada:

“LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELEFONIA MÓVIL POST-PAGO Y SU AFECTACIÓN AL DERECHO A LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE HUANCAYO EN EL AÑO 2017”

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento	PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)
5 = Optimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente	5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte

Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					X					X	X				
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.					X					X	X				
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.			X							X		X			
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X						X		X			
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.				X						X		X			
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X					X		X			
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X					X	X				
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X					X	X				
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.					X					X	X				
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.					X					X	X				
Sumatoria Parcial															
Sumatoria Total															

Observaciones:

.....

Nombres y Apellidos del Experto: Rosario E. Hurtado Abanto Especialidad: Defensa Administrativa

DNI: 19993908

Nro. Celular: 954868655

Firma: 
 Rosario Hurtado Abanto
 Comisionada
 Defensora del pueblo

ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

Apreciación del experto sobre el cuestionario: "LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELEFONIA MÓVIL POST-PAGO Y SU AFECTACIÓN AL DERECHO A LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE HUANCAYO EN EL AÑO 2017"

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

Nombres y Apellidos del Experto: Rosario Elizabeth Hurtado Abanto

Teléfono: 954868655

DNI: 19993908

Firma: 

Rosario Hurtado Abanto
Comisionada
Defensoría del pueblo



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario Tesis I, debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que en la asignatura Seminario Tesis II ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, de la investigación titulada:

“LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELEFONIA MÓVIL POST-PAGO Y SU AFECTACIÓN AL DERECHO A LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE HUANCAYO EN EL AÑO 2017”

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

Criterios de Evaluación	PARA: Congruencia y claridad del instrumento					PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.				X						X
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.				X						X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				X						X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					X					X
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					X				X	X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X				X	X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X					X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.				X						X
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.					X					X
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.					X				X	X
Sumatoria Parcial										
Sumatoria Total										

Observaciones:

.....

Nombres y Apellidos del Experto: Hedalt Maña Flores Estrella Especialidad: Derecho

DNI: 45573800

Nro. Celular: 990003341

Firma: [Firma manuscrita]



Universidad
Continental

ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

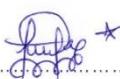
Apreciación del experto sobre el cuestionario: "LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELEFONIA MÓVIL POST-PAGO Y SU AFECTACIÓN AL DERECHO A LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE HUANCAYO EN EL AÑO 2017"

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	✓	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	✓	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	✓	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	✓	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	✓	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	✓	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	✓	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	✓	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	✓	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	✓	

Nombres y Apellidos del Experto: Medalit Maña Flores Estrella.

Teléfono: 990003341

DNI: 45573800

Firma:  *

UNIDADES DE ANALISIS



N° DIGPOS00860680P

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES – POSTPAGO Y CONTROL

Conste por el presente documento el contrato de prestación del servicio público de telecomunicaciones (el "Contrato") que celebran Entel Perú S.A. ("Entel"), con RUC No. 20106897914, domiciliada en Av. República de Colombia No. 791, San Isidro, Lima, y el cliente (el "Cliente") cuyos datos se consignan en el Anexo No.1: Solicitud de Acceso al Sistema Integral de Comunicación Inalámbrica Entel (el "Anexo 1"), de acuerdo a los siguientes términos:

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO

Entel se obliga a prestar al Cliente el servicio público móvil (que incluye el servicio de canales múltiples de selección automática digital y/o el servicio de comunicaciones personales – ambos denominados el "Servicio") y/o los otros servicios contratados de acuerdo a lo dispuesto en el Contrato y sus anexos, dentro del área de cobertura de Entel la cual se encuentra detallada en la sección "cobertura" de la página web de Entel www.entel.pe (la "Página Web"). En caso que el Cliente contrate el servicio de acceso a Internet inalámbrico (el "Servicio Internet Móvil"), éste será prestado a través de un dispositivo inalámbrico (el "Dispositivo Inalámbrico") el mismo que, le proporcionará al Cliente la posibilidad de transferir datos. Entel ha informado de los sistemas operativos compatibles con los Dispositivos Inalámbricos tales como Windows 2000 SP4, Windows XP SP2, Windows Vista 32 bits y/o Mac OS X 10.4 y 10.5 así como aquellos otros que se encuentran incluidos en el listado de la Página Web, la cual se encuentra debidamente actualizada. Para efectos del presente Contrato y sus anexos, el Cliente autoriza a Entel a verificar su historial crediticio con empresas certificadoras de riesgo y a reportar a las mismas su eventual morosidad o incumplimiento de las obligaciones asumidas por el Cliente bajo el Contrato y sus anexos. Asimismo, el Cliente podrá utilizar el servicio denominado Alerta de CD, el mismo que consiste en la posibilidad de envío de alertas hacia otros equipos terminales móviles que permitan su recepción. Entel podrá cobrar al Cliente por el uso del servicio de Alerta CD de acuerdo a las tarifas establecidas en el plan tarifario contratado por el Cliente.

SEGUNDA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Son obligaciones del Cliente además de las establecidas en la normativa vigente: (i) Utilizar adecuadamente y conforme a las Leyes vigentes el Servicio y/u otros servicios contratados, (ii) Pagar puntualmente por el Servicio y/o los otros servicios contratados en la forma y plazo acordados, (iii) Cumplir con la normatividad "Antispam", reseñada en la Página Web, y (iv) Comunicar a Entel su cambio de domicilio.

TERCERA: PLAZO DEL CONTRATO

El Contrato se encuentra sujeto a plazo indeterminado.

CUARTA: FACTURACIÓN Y PAGOS

El Cliente pagará a Entel las tarifas vigentes con sujeción al plan tarifario contratado por el Servicio y/o por los otros servicios contratados. Los conceptos detallados serán pagados por ciclo de facturación adelantado, de ser el caso: (i) renta fija mensual por los minutos libres contratados; (ii) renta fija mensual por número determinado de Mega Bytes contratados a través del Servicio Internet Móvil, y (iii) los cargos por los servicios adicionales prestados por Entel. El recibo de servicios emitido (el "Recibo") podrá contener el cargo de la renta fija mensual prorrateada que corresponda desde la fecha de activación del Servicio y/o de los otros servicios contratados hasta la fecha de emisión del referido Recibo. Todo pago no efectuado hasta la fecha de vencimiento del Recibo constituirá al Cliente en mora en forma automática sin necesidad de requerimiento alguno, y generará el cobro de la tasa de interés legal fijada por el Banco Central de Reserva del Perú. La reactivación del Servicio estará sujeta a la tarifa establecida por Entel, la cual deberá ser cancelada conjuntamente con el importe adeudado a Entel.

QUINTA: LÍMITE DE CRÉDITO

Para los planes postpago Entel asignará un límite de crédito al Cliente (el "Límite de Crédito") equivalente a la renta mensual de cada uno de los planes tarifarios contratados por el Cliente multiplicado por uno punto cinco (1.5), el cual se verá reflejado en el Recibo. Sin perjuicio de ello, Entel podrá asignar un Límite de Crédito inferior producto de la evaluación crediticia y riesgo del Cliente, el cual será informado al momento de la contratación del Servicio. En caso que el Cliente exceda el Límite de Crédito, Entel podrá suspender el Servicio y/o los servicios contratados por el Cliente. El Cliente acepta que está obligado a pagar el valor de tráfico efectivamente cursado, aun cuando exceda el Límite de Crédito establecido por Entel.

SEXTA: HURTO, ROBO O PÉRDIDA DEL EQUIPO U OTRA CIRCUNSTANCIA EQUIVALENTE En caso de suspensión por hurto, robo, pérdida de Equipo u otra circunstancia equivalente, el Cliente deberá reportar el hecho a

recuperación del Equipo, de ser el caso. La suspensión por extravío, hurto o robo del equipo se realizará por un plazo máximo de treinta (30) días calendarios. Una vez transcurrido dicho plazo, el Servicio será dado de baja.

SÉPTIMA: CAUSALES DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Además de las causales establecidas en la normativa vigente, Entel tendrá la facultad de resolver de pleno derecho y automáticamente el Contrato y sus anexos en caso que el Cliente: (i) no reactive el Servicio dentro de los treinta (30) días calendario de la suspensión por pérdida, sustracción, hurto o robo del Equipo; y/o (ii) suministre información falsa en el Anexo 1 al momento de la contratación. Al resolverse el Contrato y sus anexos, Entel recuperará la libre disposición del o los números o claves de señal asignadas al Cliente, pudiendo ser asignadas a otro cliente o usuario de Entel noventa (90) días calendario posteriores a la resolución del Contrato, de acuerdo a lo estipulado en las Condiciones de Uso.

OCTAVA: CESIÓN

Entel podrá ceder su posición contractual o sus obligaciones del Contrato y sus anexos, comunicándolo de manera previa al Cliente de acuerdo a los mecanismos establecidos en la cláusula novena.

NOVENA: RESPONSABILIDAD

9.1 Entel no garantiza la calidad de su señal en lugares como ascensores, sótanos, túneles, cerros o cualquier otro lugar en el que la altura o la infraestructura pueda dificultar la transmisión y recepción de la señal, uso del Servicio y/o de los otros servicios contratados. Para la prestación del Servicio Internet Móvil, Entel no asumirá responsabilidad por causas que no le sean directamente imputables. 9.2 En el caso que el Cliente no informe su cambio de domicilio a Entel, se considerarán válidos los requerimientos y notificaciones que le sean cursadas al último domicilio conocido por Entel. Entel podrá notificar al Cliente comunicaciones relativas al Servicio, información de índole legal, al Contrato y/o otros servicios contratados a través de mensajes de texto, dirección de correo electrónico o IVRs siempre que la normativa legal vigente lo permita. El Cliente podrá solicitar el cese o modificación de dicho envío mediante mecanismos escritos al domicilio legal de Entel o de manera telefónica al número 6117777. 9.3 El Cliente autoriza a Entel para que el cobro de cualquier deuda del Cliente que se encontrara impaga pueda ser realizada por terceros.

DÉCIMA: LEY Y JURISDICCIÓN APLICABLE

El Contrato y sus anexos se rigen por las leyes de la República del Perú. Las partes someten cualquier conflicto a la competencia de los jueces y tribunales de Lima, ratificando como sus domicilios los señalados en el Anexo 1. Los reclamos relacionados al Servicio serán tramitados bajo la competencia de OSIPTEL de acuerdo a lo establecido en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Además de las cláusulas establecidas en el Contrato y sus anexos, son aplicables las disposiciones incluidas en las cláusulas generales de contratación de los servicios públicos móviles y en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Entel entrega al Cliente copia del Contrato, las condiciones tarifarias contratadas, entre otros. Asimismo, Entel pone en conocimiento del Cliente la existencia de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los mismos que pueden ser consultados por el Cliente en la Página Web de Entel, en la sección "Información a Abonados y Usuarios".

ONCEAVA: LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS DEL CLIENTE

El Cliente autoriza expresamente a Entel a hacer uso y tratar los datos personales que le proporciona en la contratación del Servicio, así como en la información que se derive de su uso. El tratamiento de la información tiene como finalidad la ejecución del presente contrato, envío de anuncios y oferta de servicios. El Cliente puede ejercer los derechos de acceso, actualización, inclusión, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales enviando una comunicación escrita a los centros de atención de Entel.

Fecha, 02/11/2017

Representante legal de Entel

entel		ANEXO 3 - SOLICITUD DE RENOVACION DE EQUIPOS CAMBIO DE PLAN Y SERVICIOS ADICIONALES (Digital)			N° DIGPVT01437430P		
Canal/Zona/Dealer		Región/Tienda		Fecha		V03	
RENZO RAUL RAMOS CRISOSTOMO		Tienda Huancayo		18 05 18		RUC / DNI	
						72552394	
1. Cambio de Plan tarifario y/o Servicios Adicionales							
Datos actuales				Datos solicitados: Cambio de Plan y/o Servicios Adicionales (Los valores están expresados en nuevos soles e incluyen I.G.V.)			
N° Teléfono	Plan Tarifario (actual)	Plan Tarifario		Desde		Hasta	
		Plan Tarifario (solicitado)	Renta Básica Mensual S/	Servicio Adicional		Costo mensual unitario	Servicio Adicional
977790098	Entel Chip 74	Entel Chip 59	59	Datos x Recibo Estacion		0	
2. Renovación de Equipo							
Datos actuales				Datos Solicitados: Renovación de Equipo (Los valores están expresados en nuevos soles e incluyen I.G.V.)			
N° Teléfono	Equipo Actual	Equipo Solicitado		Motivo (Blindaje, (S)olicitud, (R)obo, (I)reparable.	Precio de venta S/	Descuento especial S/	Precio de Lista S/
							Vigencia del acuerdo (meses)
977790098	SUPER CHIP ENTEL PLUS	HUAWEI P20 LITE NEGRO		B	1049	150.00	1199
3. Cambio de número, Intercambio de número:							
Datos actuales				Datos solicitados: Cambio de número, intercambio de número			
N° Teléfono	Plan Tarifario		N° Teléfono	Plan tarifario		Costo S/	
Para Renovación de Equipos con Venta Equipos a Plazos (VEP): Monto total de cuota inicial: 689 Monto total VEP: 360 N° de cuotas: 18							
<p>Acuerdo para la venta de equipos con descuento especial por Permanencia por Beneficio:</p> <p>1. El plazo correspondiente a la Vigencia de la Permanencia por Beneficio se computará a partir de la fecha de activación del servicio. En caso de suspensión de los servicios prestados a través de los equipos por causas imputables al cliente dicho plazo se prorrogará por el período de suspensión.</p> <p>2. El Cliente declara conocer y aceptar que, de producirse alguno de los supuestos señalados en los siguientes puntos antes del vencimiento la vigencia, deberá generar la Devolución del importe por incumplimiento de la Permanencia por Beneficio de manera anticipada, de acuerdo a la fórmula señalada en el punto "4". Entel podrá facturar dicho importe como "Reintegro por financiamiento de equipos" en el recibo de servicios inmediato posterior a la fecha en que se produzca la causal que determina la pérdida del Descuento Especial o en cualquier recibo posterior, cuando se cumpla cualquiera de las siguientes consideraciones: El Cliente A) decida unilateralmente dejar sin efecto el Acuerdo; B) Renueve su Equipo; C) solicite la baja de la(s) línea(s) activada(s) con la Permanencia por Beneficio; D) migre a un plan tarifario cuya renta básica sea menor, en más de S/ 5, a la renta básica del plan tarifario original o migre a prepago; E) no solicite la reconexión/reposición de la(s) línea(s) dentro del plazo de 30 días hábiles, ya sea por: i) hurto, robo, pérdida, u otra circunstancia que impida el uso del servicio; o, ii) no solicite la reconexión/reposición de cualquiera de la(s) línea(s) suspendida(s) a solicitud del Cliente luego del plazo establecido en la normativa vigente. Asimismo proceda a la baja de los Servicios en cualquiera de los Equipos por falta de pago de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente o se realice la suspensión del Servicio en cualquiera de los Equipos o resolución del contrato de prestación de servicio público de telecomunicaciones (el "Contrato") suscrito por el Cliente antes del Plazo, por cualquiera de las causales previstas en la normativa vigente y/o en el Contrato;</p> <p>3. El Cliente no podrá ceder la(s) línea(s) sin que medie aprobación previa y por escrito de Entel, en cuyo caso las partes acuerdan que los anexos suscritos por Permanencia por Beneficio que se encuentran vigentes a la fecha pasarán al Aceptante.</p> <p>4. La Devolución anticipada de la Permanencia por Beneficio será de acuerdo a la fecha de producido el hecho. La fórmula para cálculo es: $((PL-PV)/N)*(N-D)$ Donde: PL: Precio de Lista del Equipo; PV: Precio de Venta o Precio Pagado del Equipo; N: Vigencia del acuerdo en días; D: Cantidad de días con el servicio activo. Para definir PL se toma como referencia el precio del Equipo en el mercado prepago.</p> <p>5. En caso el Cliente solicite el cambio o intercambio de número, Descuento Especial por Permanencia por Beneficio, así como otros anexos que se encuentran vigentes a la fecha, no sufrirán cambio alguno.</p>							
Migración de contactos: Entel no se responsabiliza por la pérdida de información en la migración de Cambios de Modelo.							
Cliente solicita envío de aceptación o rechazo de la presente solicitud vía correo electrónico Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>							
Observaciones							
Uso interno de Entel							
El cliente declara haber recibido el anexo del plan tarifario contratado							
NOMBRE DEL REPRESENTANTE DE ATENCIÓN: ANDERSSON CARLOS HERRERA GUTIERREZ				Número o mail de confirmación			
La suscripción del presente documento por parte de Entel no es señal de su conformidad y/o aprobación. Entel se reserva el derecho de aceptar o rechazar la presente solicitud en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles, lo cual será informado al cliente. El cliente deberá especificar expresamente la forma de pago correspondiente a la venta y/o cuota de inscripción. Si el Cliente solicita expresamente que la comunicación de la aceptación o rechazo de la presente solicitud le sea enviada por correo electrónico, deberá indicarlo en el campo correspondiente (*).							
Fecha de actualización: Apr2017(V010)							

Verificado y firmado por

 **ACEPTA**

Anexo 3 - Solicitud de Cambio de Plan, Equipo, Modelo, Nume (2 páginas)
Creado el 2018-05-18 12:43:55 - N° Docto: PE-8000-0037-1F74-4CL2
Este documento es una representación de un documento original en formato electrónico.
Para validar el estado actual del documento, verifíquelo en www.dec.com.pe

 Firma Simple Validado con Biometría	Firmante: 72552394 RENZO RAUL RAMOS CRISOSTOMO Institución - Rol: PERSONA NATURAL Fecha Creación: 2018-05-18 12:43:55 Auditoría Auténtica: ENPR-BODG-X4US-C364 Operador: 1303 X Email: rramoscrisostomo@gmail.com Número de Orden: 48156821JO
---	--

		ANEXO 139 - Solicitud de Autorización de Tratamiento de Datos Sensibles		Fecha 18/05/2018 Incidente/orden: 48156821	
				V139	
Razón Social / Nombre y Apellidos			R.U.C. / D.N.I.		
RENZO RAUL RAMOS CRISOSTOMO			72552394		
<p>El Cliente autoriza expresamente a Entel Perú S.A. para que realice el tratamiento de sus datos BIOMETRICOS que nos proporciona en la presente transacción. El tratamiento de la información tiene como finalidad:</p> <p>- Para Venta o Portabilidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Ejecución del contrato; 2 Firma electrónica de documentos digitales correspondientes a la contratación del servicio público de telecomunicaciones; 3 Aceptación del detalle de la compra correspondiente al equipo, terminal y/o accesorios; 4 Verificación biométrica de identidad del cliente. <p>- Atención de Servicio Postventa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Firma electrónica de documentos digitales correspondientes a la contratación del servicio público de telecomunicaciones; 2 Aceptación del detalle de la compra correspondiente al equipo, terminal y/o accesorios; 3 Verificación biométrica de identidad del cliente. <p>Asimismo, declaro que la presente autorización de tratamiento de datos biométricos cumple con los requisitos establecidos por Ley No. 29733, de Protección de Datos Personales y su reglamento, al haber sido previa a la recopilación de los datos, expresa y verdadera, informada y manifestada de manera libre por mi persona.</p>					
Observaciones		-Uso Interno de Entel-			
		Adm. Vtas.	Asesor		
				ANDERSSON CARLOS HERRERA GUTIERREZ	
Fecha de actualización : Mar 2016 (V001)					

Verificado y firmado por

**Anexo 139 - Solicitud de Tratamiento de Datos Sensibles**

(2 páginas)

Creado el 2018-05-18 12:43:55 - N° Docto: PE-8000-0037-1F74-6AN2

Este documento es una representación de un documento original en formato electrónico.

Para validar el estado actual del documento, verifíquelo en www.dec.com.peFirma Simple
Validado con Biometría

Firmante:	72552394	RENZO RAUL RAMOS CRISOSTOMO
Institución - Rol:	PERSONA NATURAL	
Fecha Creación:	2018-05-18 12:43:55	
Auditoría Autentia:	ENPR-BODG-X4US-C364	
Operador:	1303-X	
Email:	rramoscristosomo@gmail.com	
Número de Orden:	48156821 O	



CARTILLA DE INFORMACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO

PARTE GENERAL

¿Qué son las “Condiciones de Uso”?

Es la norma que garantiza y determina, entre otros, los derechos y obligaciones de los abonados, usuarios y empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones. Estas disposiciones son de cumplimiento obligatorio y establecen las condiciones mínimas para la contratación y prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

¿Quiénes pueden ejercer los derechos que establecen las “Condiciones de Uso”?

- Los Abonados: Es decir, aquellas personas naturales o jurídicas, que han suscrito o celebrado un contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones con alguna empresa operadora.
- Los Usuarios: Es decir, aquellas personas naturales o jurídicas, que tienen acceso o hacen uso de los servicios públicos de telecomunicaciones. Los usuarios pueden ejercer por sí mismos algunos de los derechos que establece la norma (tales como, la solicitud de información y asistencia, presentación de reclamos, entre otros), sin necesidad de contar con una carta poder del abonado que los autorice a ello.

Las personas que tuvieran acceso a estos servicios públicos de telecomunicaciones o a los equipos terminales a través de medios fraudulentos u otros no permitidos por el ordenamiento legal (tales como, la falsificación de documentos, utilización de equipos terminales robados o hurtados, entre otros), no podrán ejercer los derechos establecidos en las Condiciones de Uso.

¿Cuáles son los principales derechos del abonado?

- A acceder a la contratación y al uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, siempre que se hayan satisfecho los requisitos dispuestos por la empresa operadora, salvo en el caso del servicio de telefonía fija.
- A recibir información sobre:
 - El servicio ofrecido,
 - Las opciones de planes tarifarios,
 - Los requisitos de acceso al servicio,
 - Las características, modalidades y limitaciones del servicio,
 - La periodicidad de la facturación,
 - El plazo de la contratación, causales de resolución anticipada del contrato de abonado, penalidades, si las hubiera, y sobre todo, sus consecuencias e implicancias económicas,
 - Los alcances y uso de los equipos,
 - El procedimiento de baja (corte definitivo), para el caso de los servicios que se ofrezcan bajo la modalidad prepago,
 - La dirección de oficinas de pago,
 - La existencia de restricciones en los equipos terminales, y
 - La velocidad de transmisión contratada y velocidad mínima garantizada, para el caso del servicio de acceso de Internet.
- A que en caso contratara el **servicio** (no se refiere al equipo terminal) sujeto a plazo forzoso, éste no debe exceder el plazo de seis (6) meses. Asimismo, se encuentra prohibida la renovación automática del contrato sujeto a plazo forzoso.
- A recibir un original del contrato suscrito por ambas partes, en caso éste último se realizara por escrito.
- A que no se realicen modificaciones unilaterales en el contrato de abonado, salvo que se trate de modificaciones tarifarias de acuerdo a lo establecido en el Reglamento General de Tarifas de OSIPTEL, o modificaciones más beneficiosas para el abonado, que cuenten con la aprobación de OSIPTEL.
- A la instalación del servicio dentro del plazo que se haya establecido en el contrato de abonado. En caso la empresa operadora no instalara el servicio dentro del plazo establecido en el contrato, el abonado podrá presentar un reclamo o solicitar la terminación de dicho contrato.
- A ser informado mensualmente sobre el número telefónico del servicio de información y asistencia de la empresa operadora y de OSIPTEL.
- A que se le cobre por los servicios efectivamente prestados (con posterioridad a la utilización del servicio, salvo que se haya pactado el pago por adelantado).

- A la entrega del recibo del servicio por lo menos tres (3) días calendario antes de la fecha de vencimiento, salvo que el servicio sea habilitado mediante la modalidad prepago.
- A recibir con una anticipación no menor de noventa (90) días calendario, información sobre la modificación de la fecha de vencimiento del recibo o del ciclo de facturación, que haya sido realizado por la empresa operadora, salvo que el servicio sea habilitado mediante la modalidad prepago.
- A que se le ofrezca un servicio continuo e ininterrumpido, y se realicen las correspondientes devoluciones o compensaciones cuando corresponda.
- A tener acceso a servicios de información y asistencia a través de un número telefónico establecido para tal efecto, durante doce (12) horas por día y seis (6) días a la semana como mínimo.
- A solicitar el cambio de titularidad del servicio y el cambio de nombre del abonado.
- A solicitar la suspensión temporal del servicio hasta por un periodo de dos (2) meses (consecutivos o no) por año de servicio. El periodo de la suspensión que se solicite no podrá ser menor a quince (15) días calendario.
- A solicitar el traslado del servicio del lugar donde se presta o se encuentra registrado, siempre que éste se realice dentro del área de cobertura o extensión de las instalaciones de la empresa operadora.
- A solicitar que se levante cualquier restricción (bloqueo) en el equipo terminal que haya sido subsidiado o financiado, una vez transcurrido el plazo establecido por la empresa operadora, el mismo que no podrá exceder de doce (12) meses desde la adquisición del equipo terminal.
- A recibir, con una anticipación no menor de siete (7) días calendario, un preaviso sobre la fecha de corte, el que deberá contener información acerca del monto adeudado y otros aspectos relacionados a éste último, para el caso de servicios contratados bajo la modalidad post pago y control.
- A recibir con una anticipación no menor de quince (15) días calendario, un preaviso sobre la fecha de baja (corte definitivo), el que deberá contener información acerca de la pérdida del número telefónico o de abonado, para el caso de servicios contratados bajo la modalidad prepago.
- A solicitar la terminación del contrato pactado a plazo indeterminado, en cualquier momento y sin necesidad de justificación alguna. La solicitud deberá presentarse con una anticipación no menor de cinco (5) días útiles, pudiendo indicar la fecha en que se hará efectiva dicha resolución. En caso no se indique la fecha, el contrato quedará automáticamente resuelto luego de transcurrido el periodo de cinco (5) días antes indicado.
- A solicitar la terminación anticipada del contrato sujeto a plazo forzoso, sin el pago de penalidades, en caso: (i) de problemas de calidad en el servicio que sean acreditados ante la empresa operadora o el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU de OSIPTEL; (ii) de modificaciones tarifarias que resulten desfavorables al abonado; (iii) no se haya instalado o activado el servicio contratado; (iv) que el traslado pendiente del servicio excediera de tres (3) meses; y (v) del retiro de una o más señales de programación contratadas del servicio de televisión por cable. Para tal efecto, el abonado deberá solicitar por escrito la referida terminación adjuntando las pruebas correspondientes.
- A que no le sea condicionada la terminación del contrato al pago previo de las sumas adeudadas.
- A que no le sean aplicados cobros por concepto de desinstalación, desconexión, restitución de equipos o cualquier otro de naturaleza semejante, cuando solicite la terminación del contrato.

¿Cuáles son las principales obligaciones de los abonados y/o usuarios?

- Usar debidamente el servicio, de acuerdo a lo establecido en las Condiciones de Uso y en el contrato de abonado.
- Respetar las condiciones pactadas en el contrato de abonado.
- Pagar el recibo de servicios oportunamente, cuando se trate de servicios bajo la modalidad post pago y control.
- Cumplir con las obligaciones o deudas contraídas y generadas hasta la terminación del contrato de abonado.

PARTE ESPECIAL

Servicio de Telefonía Fija:

¿Cuáles son los principales derechos adicionales con que cuenta el abonado del servicio de telefonía fija?

- A acceder a la primera línea telefónica, sin que se condicione dicho acceso a la capacidad crediticia del abonado, ni se limite su derecho a elegir el plan tarifario que le resulte más conveniente, salvo que el solicitante del servicio tenga antecedentes de uso indebido o de otro tipo de actos ilícitos comprobados.
- A recibir información sobre las tarifas aplicables, en el caso de llamadas a números de la Serie 808 o números de servicios especiales facultativos (llamadas o mensajes de texto a concursos, horóscopos, entre otros).

- A solicitar el bloqueo y desbloqueo del acceso automático a los servicios de larga distancia nacional e internacional, a los servicios ofrecidos a través de la serie 808 y a las llamadas locales hacia los servicios públicos móviles.
- A que, en caso la empresa operadora por razones técnicas o de conveniencia del servicio cambie el número telefónico o de abonado, se le informe acerca de dicho cambio, así como sobre la fecha de aquél, con una anticipación mínima de quince (15) días calendario. En este caso, el abonado tiene derecho a que se habilite durante sesenta (60) días calendario como mínimo, una locución u otro sistema gratuito, en el que se informe sobre el nuevo número.
- A que, en caso el abonado solicite a la empresa operadora el cambio de número telefónico o de abonado, la empresa operadora habilite durante treinta (30) días calendario, una locución u otro sistema gratuito, en el que se informe sobre el nuevo número.
- A que, en caso el abonado decida contratar el mismo servicio con otra empresa operadora resolviendo su contrato anterior, ésta última habilite a solicitud del abonado durante sesenta (60) días calendario, una locución en la que se informe sobre el nuevo número asignado por su nuevo operador.
- A solicitar el servicio de facturación detallada, siendo gratuita únicamente aquella que corresponda al ciclo de facturación previo a la solicitud.
- A que en caso de falta de pago del recibo, la empresa operadora no le suspenda el servicio, salvo que hayan transcurrido quince (15) días calendario de la fecha de vencimiento del recibo.
- A que se le brinde el servicio de información de guía telefónica actualizada de todos los abonados del servicio de telefonía fija a través del número 103, durante las veinticuatro (24) horas del día.
- A tener acceso gratuito a números de emergencia.
- A que sus datos aparezcan listados gratuitamente en la guía telefónica, la misma que deberá ser entregada en su domicilio, salvo que haya aceptado expresamente otra modalidad de entrega.
- A recibir información gratuita sobre los saldos de las tarjetas prepago.
- A que se le permita recuperar el saldo de tráfico no utilizado (comunicaciones de voz, mensajes de texto, entre otros) en un plazo máximo de treinta (30) días calendario luego de vencida la tarjeta prepago (cuando se trate de tarjetas prepago que sólo otorgan tráfico).
- A que se le permita recuperar el saldo de tráfico no utilizado (comunicaciones de voz, mensajes de texto, entre otros) cuando se active una nueva tarjeta, en un plazo máximo de siete (7) meses, desde la activación de la primera tarjeta (cuando se trate de tarjetas prepago que habilitan el servicio y otorgan tráfico).
- A que se le permita por el plazo máximo de un (1) año, recuperar el monto de la tarjeta prepago en caso se exceda la fecha de caducidad sin que haya sido activada.

Servicios Públicos Móviles:

¿Cuáles son los principales derechos adicionales con que cuenta el abonado del servicio público móvil?

- A solicitar la inclusión de sus datos en un directorio de números telefónicos o de abonado en la página web de aquellas empresas que dispongan de una, siendo gratuita la primera inclusión.
- A recibir información sobre las tarifas aplicables, en el caso de llamadas a números de servicios especiales facultativos (llamadas o mensajes de texto a concursos, horóscopos, entre otros).
- A que, en caso la empresa operadora por razones técnicas o de conveniencia del servicio cambie el número telefónico o de abonado, se le informe acerca de dicho cambio, así como sobre la fecha de aquél, con una anticipación mínima de quince (15) días calendario. En este caso, el abonado tiene derecho a que se habilite durante sesenta (60) días calendario como mínimo, una locución u otro sistema gratuito, en el que se informe sobre el nuevo número.
- A que, en caso el abonado solicite a la empresa operadora el cambio de número telefónico o de abonado, la empresa operadora habilite durante treinta (30) días calendario, una locución u otro sistema gratuito, en el que se informe sobre el nuevo número.
- A que, en caso el abonado decida contratar el mismo servicio con otra empresa operadora resolviendo su contrato anterior, ésta última habilite a solicitud del abonado durante sesenta (60) días calendario, una locución en la que se informe sobre el nuevo número asignado por su nuevo operador.
- A solicitar el servicio de facturación detallada, siendo gratuita únicamente aquella que corresponda al ciclo de facturación previo a la solicitud.
- A que se le brinde el servicio de información de guía telefónica actualizada de todos los abonados del servicio de telefonía fija a través del número 103, durante las veinticuatro (24) horas del día.
- A tener acceso gratuito a números de emergencia.
- A recibir información gratuita sobre los saldos de las tarjetas prepago.

- A que se le permita recuperar el saldo de tráfico no utilizado (comunicaciones de voz, mensajes de texto, entre otros) cuando se active una nueva tarjeta, en un plazo máximo de siete (7) meses, desde la activación de la primera tarjeta (cuando se trate de tarjetas prepago que habilitan el servicio y otorgan tráfico).
- A que se le permita por el plazo máximo de un (1) año, recuperar el monto de la tarjeta prepago en caso se exceda la fecha de caducidad sin que haya sido activada.

CARTILLA DE INFORMACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO:

SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS

¿Qué son las “Condiciones de Uso”?

Es la norma que garantiza y determina, entre otros, los derechos y obligaciones de los arrendatarios (abonados) y arrendadores (empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones). Estas disposiciones son de cumplimiento obligatorio y establecen las condiciones mínimas para la contratación y prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

¿Quiénes pueden ejercer los derechos que establecen las “Condiciones de Uso”?

Los Arrendatarios: Es decir, aquellos abonados (personas naturales o jurídicas) que arriendan circuitos a una empresa operadora de servicios portadores, para utilizarlo en la prestación de otros servicios o satisfacer sus propias necesidades de comunicación.

Los Usuarios: Es decir, aquellas personas naturales o jurídicas, que tienen acceso o hacen uso del servicio de arrendamiento de circuitos para sí mismos. Los usuarios pueden ejercer algunos de los derechos que establece la norma (tales como, la solicitud de información y asistencia, presentación de reclamos, entre otros), sin necesidad de contar con una carta poder del abonado que los autorice a ello.

Las personas que tuvieran acceso a estos servicios públicos de telecomunicaciones o a los equipos terminales a través de medios fraudulentos u otros no permitidos por el ordenamiento legal (tales como, la falsificación de documentos, utilización de equipos terminales robados o hurtados, entre otros), no podrán ejercer los derechos establecidos en las Condiciones de Uso.

¿Cuáles son los principales derechos del arrendatario?

- A acceder a la contratación y al uso de los servicios de arrendamiento de circuitos, siempre que se haya satisfecho los requisitos establecidos para solicitar la contratación.
- A recibir un original del contrato suscrito por ambas partes.
- A la instalación o activación del servicio dentro del plazo que se haya establecido. En caso el arrendador no instalara o activara el servicio dentro de dicho plazo, el arrendatario tendrá derecho a recibir el pago de una penalidad de acuerdo a lo dispuesto en las Condiciones de Uso.
- A instalar sus propios protocolos de transmisión sobre los circuitos que le provea el arrendador, siempre que los protocolos sean compatibles con la red del operador y existan facilidades técnicas.
- A recibir información sobre:
 - El servicio ofrecido,
 - Las opciones de planes tarifarios,
 - Los requisitos de acceso al servicio,
 - Las características, modalidades y limitaciones del servicio,
 - La periodicidad de la facturación,
 - El plazo de la contratación, causales de resolución anticipada del contrato, penalidades, si las hubiera, y sobre todo, sus consecuencias e implicancias económicas,
 - Los alcances y uso de los equipos,
 - La dirección de oficinas de pago,
 - La existencia de restricciones en los equipos terminales, y
 - La velocidad de transmisión contratada y velocidad mínima garantizada, para el caso en que a través del circuito, se preste el servicio de acceso de Internet.
- A que no se realicen modificaciones unilaterales en el contrato de abonado, salvo que se trate de modificaciones tarifarias de acuerdo a lo establecido en el Reglamento General de Tarifas de OSIPTEL, o modificaciones más beneficiosas para el abonado, que cuenten con la aprobación de OSIPTEL.
- A ser informado mensualmente sobre el número telefónico del servicio de información y asistencia del arrendador y de OSIPTEL.

- A que se le informe los números de las líneas telefónicas para la atención de fallas, las mismas que deberán estar a disposición de los arrendatarios durante las 24 horas del día, inclusive los días festivos y/o no laborables
- A que se le cobre por los servicios efectivamente prestados (con posterioridad a la utilización del servicio, salvo que se haya pactado el pago por adelantado).
- A la entrega del recibo del servicio por lo menos tres (3) días calendario antes de la fecha de vencimiento.
- A recibir con una anticipación no menor de noventa (90) días calendario, información sobre la modificación de la fecha de vencimiento del recibo o del ciclo de facturación, que haya sido realizado por la empresa operadora.
- A solicitar el cambio de titularidad del servicio y el cambio de nombre del arrendatario.
- A solicitar la suspensión temporal del servicio por un periodo de hasta dos (2) meses, consecutivos o no, por año de servicio. El periodo de la suspensión que se solicite no podrá ser menor a quince (15) días calendario.
- A solicitar el traslado del servicio del lugar donde se presta o se encuentra registrado, dentro del área de cobertura o extensión de las instalaciones de la empresa operadora.
- A solicitar que se levante cualquier restricción (bloqueo) en el equipo terminal que haya sido subsidiado o financiado, una vez transcurrido el plazo establecido por la empresa operadora, el mismo que no podrá exceder de doce (12) meses desde la adquisición del equipo terminal.
- A que se le ofrezca un servicio continuo e ininterrumpido.
- A que, en caso de suspensión o interrupción del servicio, se realice el descuento correspondiente en la tarifa a cobrar, equivalente al monto proporcional del tiempo de duración de la suspensión o interrupción del servicio. Dicho descuento deberá efectuarse incluso si la interrupción se debe a caso fortuito o fuerza mayor.
- A recibir información sobre la suspensión del servicio en caso de falta de pago del recibo correspondiente, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario, así como a recibir la compensación correspondiente cuando el servicio sea interrumpido por un periodo superior a sesenta (60) minutos, con excepción de aquellos supuestos derivados de caso fortuito o fuerza mayor, en caso el arrendatario se encuentre autorizado para brindar servicios públicos de telecomunicaciones.
- A recibir, con una anticipación no menor de siete (7) días calendario, un preaviso sobre la fecha de corte, conteniendo información acerca del monto adeudado y otros aspectos relacionados a éste último.
- A solicitar la terminación del contrato pactado a plazo indeterminado, en cualquier momento y sin necesidad de justificación alguna. La solicitud deberá presentarse con una anticipación no menor de cinco (5) días útiles, pudiendo indicar la fecha en que se hará efectiva dicha resolución. En caso no se indique la fecha, el contrato quedará automáticamente resuelto luego de transcurrido el periodo de cinco (5) días antes indicado.
- A solicitar la terminación anticipada del contrato sujeto a plazo forzoso, sin el pago de penalidades, en caso: (i) de problemas de calidad en el servicio que sean acreditados ante la empresa operadora o el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU de OSIPTEL; (ii) de modificaciones tarifarias que resulten desfavorables al abonado; (iii) no se haya instalado o activado el servicio contratado; (iv) que el traslado pendiente del servicio excediera de tres (3) meses; y (v) del retiro de una o más señales de programación contratadas, para el caso en que a través del circuito se preste el servicio de televisión por cable, de ser el caso. Para tal efecto, el abonado deberá solicitar por escrito la referida terminación adjuntando las pruebas correspondientes.
- A que no le sea condicionada la terminación del contrato al pago previo de las sumas adeudadas.
- A que no le sean aplicados cobros por concepto de desinstalación, desconexión, restitución de equipos o cualquier otro cobro de naturaleza semejante, cuando solicite la terminación del contrato.

¿Cuáles son las principales obligaciones de los arrendatarios?

- Usar debidamente el servicio, de acuerdo a lo establecido en las Condiciones de Uso y en el contrato de arrendamiento de circuitos.
- Respetar las condiciones pactadas en el contrato de arrendamiento de circuitos.
- Pagar el recibo de servicios oportunamente.
- Cumplir con las obligaciones o deudas contraídas y generadas hasta la terminación de su contrato de arrendamiento de circuitos.
- A que, en caso se encuentre autorizado para brindar servicios públicos de telecomunicaciones, informe a sus usuarios sobre la suspensión del servicio (sea por causa de mantenimiento o falta de pago) dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la comunicación del arrendador acerca de la referida suspensión.

CARTILLA DE INFORMACIÓN DE LA DIRECTIVA DE RECLAMOS:

¿Qué es la Directiva de Atención de Reclamos?

Es la norma que establece el procedimiento que toda empresa operadora de servicios públicos de telecomunicaciones (*), deberá aplicar obligatoriamente para atender y resolver los reclamos de sus usuarios.

(*) Salvo las empresas que prestan servicios de arrendamiento de circuitos para los reclamos por problemas de fallas y calidad del servicio, que se rigen por el procedimiento establecido en la norma específica.

¿Quiénes pueden formular reclamos?

- Los abonados titulares o usuarios del servicio, a quienes en la Directiva se les denomina indistintamente "usuarios". El usuario que no es abonado titular del servicio objeto del reclamo, debe acreditarlo presentando el recibo correspondiente o el último que le haya llegado.
- Las personas que, no siendo aún titulares o abonados, hayan solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones.
- Las asociaciones de usuarios en representación de sus asociados y de las personas que les hayan conferido poder.

¿Cuántas Instancias tiene el Procedimiento de Reclamos?

El procedimiento de reclamos tiene dos instancias:

- La empresa operadora es la primera instancia para la solución de los reclamos que presenten los usuarios con relación a los servicios que les presten.
- El TRASU, Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de OSIPTEL, es la segunda y última instancia en la vía administrativa.

¿Se puede recurrir al TRASU sin reclamar previamente ante la empresa?

El TRASU no admitirá reclamos que no hayan sido tramitados en la primera instancia de la empresa operadora. Es obligatorio presentar primero el reclamo ante la empresa operadora.

¿Es necesario pagar todo el recibo para poder reclamar?

Está prohibido que se exija el "pagar primero y reclamar después". La empresa operadora no podrá condicionar la aceptación del reclamo al pago previo del monto objeto de reclamo.

¿Qué materias pueden ser reclamadas?

Las siguientes:

- Cuando se esté en desacuerdo con los montos que figuran en el recibo o comprobante de pago (reclamo por facturación).
 - Cuando los montos cobrados correspondan a conceptos distintos a los oportunamente facturados (reclamo por cobro de Servicio).
 - Cuando la empresa operadora no cumpla con instalar o activar el servicio, así como los servicios suplementarios o adicionales que hayan sido solicitados. (reclamo por instalación o activación).
 - Cuando la empresa operadora no cumpla con trasladar el servicio en la fecha señalada, no brinde respuesta a la solicitud de traslado, el usuario no se encuentre conforme con la respuesta otorgada por la empresa operadora, o el traslado no se haya realizado luego de transcurridos tres (3) meses de solicitado (reclamo por traslado del servicio).
 - Cuando el servicio sea suspendido o cortado injustificadamente, sin tener en cuenta el procedimiento establecido por OSIPTEL.
 - Cuando se presenten problemas derivados del funcionamiento de la red (*) o por incumplimiento de la empresa operadora en informar verazmente sobre el servicio o sobre el estado de los reportes y reclamos realizados (reclamo por calidad (*) e Idoneidad en el servicio incluyendo veracidad en la Información).
- (*) Comunicación imperceptible, ruido, interferencia en la línea e imposibilidad de hacerse escuchar, entre otros.
- Cuando la empresa operadora no cumpla con entregar el recibo o la copia del mismo en el plazo establecido.

- Cuando la empresa operadora no cumpla con efectuar las devoluciones ordenadas por OSIPTEL a favor de los usuarios.
- Cuando existan problemas con el servicio que se brinda a través de las tarjetas de pago, tales como la habilitación del servicio, disconformidad con el crédito que otorga la tarjeta de pago, entre otros (reclamo por tarjetas de pago)
- Cuando la empresa operadora se negara a aceptar la solicitud de migración, comunicar la procedencia o no de la misma, efectuar la migración en el plazo señalado, o ésta no se haya realizado luego de transcurridos tres (3) meses de solicitada (reclamo por migración).
- Cuando la empresa operadora se negara a contratar el servicio.
- Cuando la empresa operadora se negara a aceptar la solicitud de locución por cambio de número como consecuencia del cambio de operador, o cuando siendo aceptada dicha solicitud no la haya implementado.
- Cuando la empresa operadora se negara a levantar cualquier restricción (bloqueo) en el equipo terminal, luego de transcurridos doce (12) meses desde la adquisición de dicho equipo.
- Otros que determine el Consejo Directivo de OSIPTEL.

¿De qué manera se pueden formular los reclamos?

De forma personal, telefónica o por escrito empleando el formulario aprobado por OSIPTEL, pudiendo adjuntar documentación adicional.

¿Cuál es el plazo para formular los reclamos?

Para el caso de los reclamos por:

- Facturación: hasta dos (2) meses después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado.
- Cobro de servicio: hasta dos (2) meses después de cobrado el concepto reclamado o de notificado el documento donde se consigna el cobro de los montos supuestamente adeudados.
- Calidad (*) e idoneidad en el servicio, veracidad de la información, falta de entrega del recibo o copia del mismo, o de la facturación detallada: en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo, luego de haber realizado el reporte previo.
(* Los reclamos por problemas de fallas y calidad del servicio de arrendamiento de circuitos se podrán formular transcurridos ocho (8) horas de efectuado el reporte sin que el problema haya sido solucionado.
- Tarjetas de pago: dos (2) meses contados a partir del día siguiente en que se agotó el saldo de la tarjeta, o en tanto no se pueda habilitar el servicio para el cual se adquirió la misma, luego de haber realizado el reporte previo.
- En los demás casos: en tanto subsista el hecho que motiva el reclamo.

¿En qué plazo debe resolver el reclamo la Primera Instancia?

En la primera instancia rigen los siguientes plazos:

- Hasta tres (3) días útiles contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo, para los casos de: calidad, falta de entrega del recibo o copia del mismo, o de la facturación detallada.
(* Hasta cinco (5) días útiles desde el día siguiente de presentado el reclamo por fallas y calidad del servicio de arrendamiento de circuitos, no requiriendo necesariamente de resolución motivada.
- Hasta quince (15) días útiles contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo, para el caso de: tarjetas de pago.
- Hasta treinta (30) días útiles contados a partir del día siguiente de efectuado el reclamo, para los demás casos.

Adicionalmente, la primera instancia tiene diez (10) días útiles para notificar su resolución en el domicilio del usuario.

¿Qué ocurre si la empresa operadora no responde o responde tardamente el reclamo?

Si la empresa operadora no responde el reclamo dentro de los plazos establecidos, el usuario podrá presentar una Queja solicitando que el TRASU defina si se aplicará el silencio administrativo positivo (SAP). Para presentar la Queja, el usuario cuenta con un plazo de hasta veintidós (22) meses desde la fecha en que se le debió notificar la respuesta a su reclamo.

¿Qué puede hacer el usuario en caso no se encontrara de acuerdo con la respuesta de Primera Instancia?

Si el usuario no se encontrara de acuerdo con la respuesta de la empresa operadora, puede presentar un Recurso de Apelación. Para el caso de reclamos por calidad, el usuario podrá presentar un Recurso de Apelación si el problema se vuelve a presentar dentro de los treinta (30) días calendario siguiente a la fecha en que el problema se solucionó en primera instancia.

¿Cuál es el plazo para presentar un Recurso de Apelación?

El plazo es de hasta quince (15) días útiles, contados desde el día siguiente en que el usuario recibió la respuesta de primera instancia.

El Recurso de Apelación (*) deberá ser presentado por escrito ante la empresa operadora, empleando el formulario correspondiente, pudiendo adjuntarse documentación adicional.

(*) Para los reclamos por problemas de fallas y calidad del servicio de arrendamiento de circuitos, el plazo de presentación del Recurso de Apelación será de hasta cinco (5) días útiles de notificada la resolución o desde la fecha en que ésta debió ser emitida.

¿En qué plazo debe resolver el TRASU el Recurso de Apelación?

El Recurso de Apelación será resuelto (*):

- Hasta quince (15) días útiles contados a partir del día siguiente de la recepción del Recurso de Apelación por el TRASU, para los casos de reclamos por: tarjetas de pago, falta entrega del recibo o de la copia del mismo, o de la facturación detallada.
- Hasta treinta (30) días útiles contados a partir del día siguiente de la recepción del Recurso de Apelación por el TRASU, para los demás casos.

(*) Hasta cinco (5) días útiles desde el día siguiente de la recepción del Recurso de Apelación por el TRASU, para los casos de reclamos por fallas y calidad del servicio de arrendamiento de circuitos.

La respuesta al Recurso de Apelación será comunicada de manera escrita por el TRASU al domicilio señalado por el usuario, dentro de los diez (10) días útiles siguientes a la fecha de resolución.

¿En qué casos el usuario puede presentar una Queja?

El usuario podrá presentar una Queja cuando considere que la empresa operadora ha incumplido cualquier aspecto relativo al procedimiento de reclamos (infracción de los plazos establecidos, no ejecución de lo dispuesto mediante resolución final, entre otros).

Del mismo modo se podrá presentar una Queja solicitando la aplicación del silencio administrativo positivo.

La Queja deberá ser presentada por escrito, empleando el formulario correspondiente, pudiendo anexar documentación adicional.

¿Cuál es el plazo que tiene el TRASU para resolver la Queja?

El TRASU deberá resolver la Queja dentro del plazo de veinte (20) días útiles, contados a partir del día siguiente de su presentación en la empresa operadora.

¿Las resoluciones que emite el TRASU agotan el procedimiento administrativo?

Sí. Con la resolución final emitida por el TRASU termina el procedimiento en la vía administrativa. Si el usuario no se encuentra conforme con la resolución del TRASU, puede recurrir a la vía judicial.

Recuerda que:

- Los reclamos deberán ser atendidos y solucionados sin exceder los plazos fijados en la Directiva.
- Los procedimientos de reclamos se atenderán de manera gratuita.
- No es obligatoria la intervención de abogado ante las empresas operadoras ni ante el TRASU.
- Las empresas operadoras no pueden negarse a recibir los reclamos que el usuario desee tramitar, el usuario tiene derecho a que se le entregue un código o constancia de presentación del reclamo.
- El usuario tiene derecho a que la empresa operadora le informe sobre el estado de su reclamo y ubicación de su expediente, y a facilitarle el acceso al mismo, si lo solicitara.



CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS - CANAL PERSONAS

ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL

1. El plazo correspondiente a la Vigencia del Acuerdo se computará a partir de la fecha de activación del servicio. En caso de suspensión de los servicios prestados a través de los equipos por causas imputables al cliente dicho plazo se prorrogará por el periodo de suspensión.
2. El Cliente declara conocer y aceptar que, de producirse alguno de los supuestos señalados en los siguientes puntos antes del vencimiento del Plazo, perderá el Descuento Especial otorgado, debiendo reintegrar a Entel el importe por cada Equipo adquirido, de acuerdo a la fórmula señalada en el punto 4. Entel podrá facturar dicho importe como "Reintegro por financiamiento de equipos" en el recibo de servicios inmediato posterior a la fecha en que se produzca la causal que determina la pérdida del Descuento Especial o en cualquier recibo posterior, cuando se cumpla cualquiera de las siguientes consideraciones, El Cliente: A) decida unilateralmente dejar sin efecto el Acuerdo; B) cambie de modelo de Equipo; C) solicite la baja de los Servicios de telecomunicaciones activados en cualquiera de los Equipos D) migre a un plan tarifario cuya renta básica sea menor a la renta básica del plan tarifario original del cual migró o migre a la modalidad prepago; E) no solicite la reconexión de los Servicios activados en cualquiera de los Equipos dentro del plazo de 15 días hábiles, ya sea por: i) hurto, robo, pérdida, u otra circunstancia que impida el uso de cualquiera de los Equipos; o, ii) no solicite la reconexión de cualquiera de los Equipos suspendidos a solicitud del Cliente luego del plazo establecido en la normativa vigente. Asimismo cuando se proceda a la baja de los Servicios en cualquiera de los Equipos por falta de pago de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente o se realice la Suspensión del Servicio en cualquiera de los Equipos o resolución del contrato de prestación de servicio público de telecomunicaciones (el "Contrato") suscrito por el Cliente antes del Plazo, por cualquiera de las causales previstas en la normativa vigente y/o en el Contrato.
3. El Cliente no podrá ceder los Equipos sin que medie aprobación previa y por escrito de Entel, en cuyo caso las partes acuerdan que los anexos suscritos por Descuento Especial que se encuentran vigentes a la fecha pasarán al Aceptante.
4. El reintegro por el Descuento Especial será de acuerdo a la fecha de producido el hecho. La fórmula para cálculo del descuento a reintegrar es: $((PL-PV)/N)*(N-D)$ Donde: PL: Precio de Lista del Equipo; PV: Precio de Venta o Precio Pagado del Equipo; N: Vigencia del acuerdo en días; D: Cantidad de días con el servicio activo. Para definir el precio de venta se toma como referencia el precio del Equipo en el mercado prepago.

ACUERDO DE VENTA DE EQUIPOS TERMINALES EN CUOTAS

1. Mediante el presente acuerdo (el "Acuerdo"), Entel realiza la venta en cuotas de los equipos nuevos (los "Equipos") adquiridos y que se detallan en el anexo 1 (o anexo 3 según corresponda) a fin de ser utilizados por el Cliente con servicios públicos de telecomunicaciones prestados por Entel. El Cliente asume plena responsabilidad por el cuidado y conservación, así como por la pérdida, robo o destrucción de los mismos desde su entrega.
2. Las partes acuerdan que el precio de venta de los Equipos se cancelará de acuerdo al pago de una cuota inicial y número de cuotas, a la cual haya accedido el cliente y la cual debe constar en el Anexo 1 (o anexo 3 según corresponda) y la cual se refleja en el Acuerdo.
3. El comprobante de pago por la venta de los Equipos le será entregado al cliente al momento de la venta y entrega de los mismos, consignando en dicho comprobante de pago el total del precio de venta de los Equipos, el cual será pagado por el Cliente de acuerdo a lo señalado en el numeral anterior.
4. Las cuotas serán cobradas mensualmente al Cliente en su recibo de servicios junto con el servicio público de telecomunicaciones contratado por el Cliente, cuya emisión y demás condiciones del servicio se sujetan a lo contratado por el Cliente.

5. El Cliente conoce y acepta que la modalidad de pago de las cuotas se materializa únicamente a través del recibo de servicios por lo que en caso de suspensión del servicio público de telecomunicaciones de Entel, la obligación de pago de las cuotas pendientes no se suspende. En tal caso, Entel seguirá cargando al cliente las cuotas restantes en su recibo de servicios, las cuales deben ser canceladas dentro de los plazos establecidos en dicho recibo.
6. El Cliente conoce y acepta que en caso de baja de los servicios públicos de telecomunicaciones prestados por Entel a través de los Equipos, (i) por decisión del Cliente o (ii) de Entel debido al (a) incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el correspondiente contrato de servicios de telecomunicaciones suscrito por el Cliente, o (b) en caso los servicios prestados por Entel a favor del Cliente a través de los Equipos sean migrados a la modalidad prepago, el Cliente acepta que se incluyan el total de las cuotas pendientes en el último recibo de servicios que se le emita, las cuales deberá cancelar en su totalidad dentro de los plazos establecidos en dicho recibo. Por otro lado, en caso el cliente realice un cambio de plan tarifario hacia uno de menor renta básica mensual (se excluye prepago por el inciso (b) precedente), Entel podrá incluir la totalidad de las cuotas pendientes en el siguiente recibo de servicios a emitir o se cobrarán al momento del cambio de plan.
7. El Cliente declara y acepta expresamente que el Acuerdo se resolverá automáticamente: (i) En caso se produzca lo señalado en el numeral 6 anterior; (ii) En caso Entel comunique su intención de resolverlo antes de haberse pagado el íntegro de las cuotas pendientes; y (iii) En caso el Cliente incumpla cualquiera de las obligaciones establecidas en el Acuerdo. En cualquiera de los casos antes mencionados, Entel se encuentra facultada a exigir el pago de las cuotas pendientes de los Equipos, las cuales podrán ser incluidas en el recibo de servicios inmediato posterior siguiente, y/o cobradas en el momento, sin perjuicio de lo establecido en cualquier otro acuerdo suscrito por el Cliente. Asimismo, Entel queda facultado a comunicar todo incumplimiento de las obligaciones asumidas por el Cliente en el Acuerdo a las centrales de riesgo respectivas.
8. El Cliente podrá ceder su posición contractual en el Acuerdo, previa aprobación por escrito de Entel, para lo cual el Cliente debe comunicar por escrito a Entel de su decisión en un plazo no menor de quince (15) días calendarios antes de hacer efectivo el cambio. Para ello, el Cedente asume todas las obligaciones de pago de las cuotas pendientes de los Equipos que son transferidos, las cuales se seguirán cargando en el recibo de servicios del cedente. En caso el cedente esté transfiriendo su única línea postpago, las cuotas pendientes se incluirán en el último recibo de servicios que se le emita.
9. Si el Cliente modifica el centro de costo asociado a los Equipos, para efectos de la facturación durante la vigencia del Acuerdo, el centro de costo de origen asumirá todas las cuotas pendientes de los Equipos.
10. El Cliente y Entel fijan como domicilio a aquel que figura en la Solicitud de Acceso del Servicio Público de Telecomunicaciones de Entel y para todo efecto legal renuncian al fuero de sus domicilios sometiéndose a los jueces y tribunales de Lima.

GARANTIA MOBILIARIA

1. Entel y el Cliente suscribieron un Contrato de Prestación de Servicio Público de Telecomunicaciones (en adelante, el "Contrato de Servicios"), en virtud del cual Entel prestará, de manera efectiva, el servicio público de telecomunicaciones, en tanto que el Cliente se obliga al pago de la retribución correspondiente conforme al plan tarifario elegido y a lo dispuesto en el Contrato de Servicios. Por ello, con el fin de asegurar la obligación de pago de la retribución señalada (en adelante, las "Obligaciones Garantizadas"), el Cliente preconstituye una Garantía Mobiliaria sobre el importe señalado en la parte superior del Contrato (en adelante, la "Garantía Mobiliaria"). La Garantía Mobiliaria se preconstituye en cumplimiento de lo estipulado en la cláusula séptima del Contrato de Servicios.

2. La Garantía Mobiliaria se preconstituye desde la firma del Contrato por el Cliente con los derechos y deberes que de ello se derivan conforme a la Ley de la Garantía Mobiliaria (en adelante, la "LGM"). Asimismo, el Cliente declara que es dueño del dinero afecto en Garantía Mobiliaria.
3. La Garantía Mobiliaria se pacta con desposesión. La entrega del dinero en Garantía Mobiliaria se hará en nuevos soles.
4. Las partes convienen en que si el Cliente contrata el servicio de telecomunicaciones y adquiere equipos, la Garantía Mobiliaria será ejecutada, dividida y aplicada en los primeros seis recibos telefónicos emitidos del ciclo de facturación al cual se generó la obligación de pago conforme al Contrato de Servicios.
5. La Garantía Mobiliaria es indivisible y está destinada a asegurar el cumplimiento íntegro y oportuno de las Obligaciones Garantizadas conforme al numeral 4 anterior. En consecuencia, las partes acuerdan que la Garantía Mobiliaria no se reducirá o disminuirá en razón de los pagos o amortizaciones parciales de las Obligaciones Garantizadas que se puedan generar en los primeros cuatro recibos emitidos al Cliente. En caso el Cliente no cumpla con pagar oportunamente alguno de los cuatro primeros recibos de servicios que se emitan a partir del Contrato de Servicios, el Cliente autoriza a Entel a cambiar, a su sola discreción, y sin que ello implique obligación alguna para Entel, la imputación del pago de la Garantía Mobiliaria a dichos recibos de servicios impagos (primero, segundo, tercero o cuarto), en el momento que Entel lo estime pertinente.
6. Asimismo, el Cliente no podrá solicitar la devolución parcial o total del dinero afecto en Garantía Mobiliaria en tanto la Garantía Mobiliaria se encuentre vigente conforme a lo señalado en el numeral 4 precedente.
7. En caso de resolución del Contrato de Servicios o suspensión del servicio por decisión del Cliente, con arreglo a los términos del mismo, Entel devolverá el dinero afecto en Garantía Mobiliaria siempre y cuando el Cliente no mantenga Obligaciones Garantizadas pendientes de pago frente a Entel.
8. Las partes señalan como sus domicilios a los señalados en el Contrato de Servicios. Las partes podrán modificar los mismos enviando una comunicación notarial a la otra parte.
9. La preconstitución, constitución, extensión y extinción de la Garantía Mobiliaria, así como el Contrato, se rigen por las disposiciones de la LGM y demás leyes aplicables de la República del Perú. Las partes acuerdan expresamente que para cualquier conflicto o controversia que pudiera surgir en relación con la interpretación, ejecución, resolución, rescisión o cumplimiento del Contrato, se someten a la jurisdicción y competencia de los jueces y tribunales del Distrito Judicial de Lima-Cercado, renunciando expresamente al fuero de sus domicilios.

10. PLANES CANAL PERSONA

Principales condiciones y características de los planes tarifarios:

Plan Tarifario	Renta Fija Mensual con IGTV (S/.)	Telefonía (minutos)			SMS1		Velocida	Velocida	Velocida
		E-TD	E-E	RPE			d	d	d
						4G (*)	3G (*)	2G (*)	
Entel Chip 29.90	S/29.90	Ilimitado	-	-	Ilimitado	2 GB	*	*	*
Postpago SIMple 29.90 (5)(6)	S/29.90	Ilimitado	-	-	Ilimitado	2 GB	*	*	*
Postpago SIMple 34.90 (5)(6)	S/34.90	Ilimitado	-	-	Ilimitado	2.5 GB	*	*	*

Entel Chip 39.90	S/.39.90	Ilimitado	-	-	Ilimitado	3 GB	*	*	*
Entel Chip 45.90	S/.45.90	Ilimitado	-	-	Ilimitado	4 GB	*	*	*
Entel Control 49.90	S/.49.90	Ilimitado	-	-	Ilimitado	3 GB	*	*	*
Entel Chip 59.90	S/.59.90	Ilimitado	-	-	Ilimitado	7 GB	*	*	*
Entel Chip 69	S/.69.00	Ilimitado	-	-	Ilimitado	8 GB	*	*	*
Entel Chip 74.90	S/.74.90	Ilimitado	-	-	Ilimitado	10 GB	*	*	*
Entel Chip 74 RPE	S/.74.00	Ilimitado	-	Ilimitado	Ilimitado	10 GB	*	*	*
Entel Control 75.90	S/.75.90	Ilimitado	-	-	Ilimitado	7 GB	*	*	*
Retail Entel Chip 75	S/.75.00	Ilimitado	-	-	Ilimitado	7 GB	*	*	*
Entel Chip 79	S/.79.00	Ilimitado	-	-	Ilimitado	11 GB	*	*	*
Entel Chip 89.90	S/.89.90	Ilimitado	-	-	Ilimitado	14 GB	*	*	*
Entel Control 99.90	S/.99.90	Ilimitado	-	-	Ilimitado	10 GB	*	*	*
Entel Libre 99	S/.99.00	Ilimitado	-	-	Ilimitado	10 GB	*	*	*
Entel Control RPE 99	S/.99.00	Ilimitado	-	Ilimitado	Ilimitado	10 GB	*	*	*
Entel Libre RPE 99	S/.99.00	Ilimitado	-	Ilimitado	Ilimitado	10 GB	*	*	*
Retail Entel Chip 99	S/.99.00	Ilimitado	-	-	Ilimitado	10 GB	*	*	*
Entel Chip 109.90	S/.109.90	Ilimitado	-	-	Ilimitado	19 GB	*	*	*
Entel Chip 119	S/.119.00	Ilimitado	-	-	Ilimitado	8 GB	*	*	*
Entel Chip 129.90	S/.129.90	Ilimitado	-	-	Ilimitado	25 GB	*	*	*
Entel Chip 145	S/.145.00	Ilimitado	-	-	Ilimitado	12 GB	*	*	*
Entel Libre 149	S/.149.00	Ilimitado	-	-	Ilimitado	25 GB	*	*	*
Entel Control 149.90	S/.149.90	Ilimitado	-	-	Ilimitado	25 GB	*	*	*
Entel Chip 155	S/.155.00	Ilimitado	-	-	Ilimitado	14 GB	*	*	*

Entel Chip 39.90	S/.39.90	Ilimitado	-	-	Ilimitado	3 GB	*	*	*
Entel Chip 45.90	S/.45.90	Ilimitado	-	-	Ilimitado	4 GB	*	*	*
Entel Control 49.90	S/.49.90	Ilimitado	-	-	Ilimitado	3 GB	*	*	*
Entel Chip 59.90	S/.59.90	Ilimitado	-	-	Ilimitado	7 GB	*	*	*
Entel Chip 69	S/.69.00	Ilimitado	-	-	Ilimitado	8 GB	*	*	*
Entel Chip 74.90	S/.74.90	Ilimitado	-	-	Ilimitado	10 GB	*	*	*
Entel Chip 74 RPE	S/.74.00	Ilimitado	-	Ilimitado	Ilimitado	10 GB	*	*	*
Entel Control 75.90	S/.75.90	Ilimitado	-	-	Ilimitado	7 GB	*	*	*
Retail Entel Chip 75	S/.75.00	Ilimitado	-	-	Ilimitado	7 GB	*	*	*
Entel Chip 79	S/.79.00	Ilimitado	-	-	Ilimitado	11 GB	*	*	*
Entel Chip 89.90	S/.89.90	Ilimitado	-	-	Ilimitado	14 GB	*	*	*
Entel Control 99.90	S/.99.90	Ilimitado	-	-	Ilimitado	10 GB	*	*	*
Entel Libre 99	S/.99.00	Ilimitado	-	-	Ilimitado	10 GB	*	*	*
Entel Control RPE 99	S/.99.00	Ilimitado	-	Ilimitado	Ilimitado	10 GB	*	*	*
Entel Libre RPE 99	S/.99.00	Ilimitado	-	Ilimitado	Ilimitado	10 GB	*	*	*
Retail Entel Chip 99	S/.99.00	Ilimitado	-	-	Ilimitado	10 GB	*	*	*
Entel Chip 109.90	S/.109.90	Ilimitado	-	-	Ilimitado	19 GB	*	*	*
Entel Chip 119	S/.119.00	Ilimitado	-	-	Ilimitado	8 GB	*	*	*
Entel Chip 129.90	S/.129.90	Ilimitado	-	-	Ilimitado	25 GB	*	*	*
Entel Chip 145	S/.145.00	Ilimitado	-	-	Ilimitado	12 GB	*	*	*
Entel Libre 149	S/.149.00	Ilimitado	-	-	Ilimitado	25 GB	*	*	*
Entel Control 149.90	S/.149.90	Ilimitado	-	-	Ilimitado	25 GB	*	*	*
Entel Chip 155	S/.155.00	Ilimitado	-	-	Ilimitado	14 GB	*	*	*

Internet Fijo 49 ^(*)	S/.49.00	-	-	-	-	Ilimitado	2Mbps	-	-
Internet Fijo 69 ^(*)	S/.69.00	-	-	-	-	Ilimitado	4Mbps	-	-
Internet Fijo 99 ^(*) (**)	S/.99.00	-	-	-	-	Ilimitado	8Mbps	-	-
Duo Internet Fijo 59 ^(*)	S/.59.00	200	-	-	-	Ilimitado	2Mbps	-	-
Duo Internet Fijo 79 ^(*)	S/.79.00	200	-	-	-	Ilimitado	4Mbps	-	-
Duo Internet Fijo 109 ^(*) (**)	S/.109.00	200	-	-	-	Ilimitado	8Mbps	-	-

(*) Bajo cobertura 4G LTE, la velocidad de bajada (downlink) será de 5Mbps y la de subida (uplink) será de 1 Mbps, siempre y cuando cuentes con un terminal que soporte la tecnología 4G LTE. La velocidad mínima garantizada de bajada (downlink) será de 2Mbps y la de subida (uplink) será de 0.4Mbps. Bajo cobertura 3G, la velocidad de bajada (downlink) será de 1Mbps y la de subida (uplink) será de 0.2Mbps. La velocidad mínima garantizada de bajada (downlink) será de 0.4Mbps y la de subida (uplink) será de 0.08Mbps. Finalmente, bajo cobertura de 2G, la velocidad de bajada (downlink) será de 0.064Mbps y la de subida será de 0.012Mbps. La velocidad mínima garantizada de bajada (downlink) será de 0.0256Mbps y la de subida (uplink) será de 0.0048Mbps.

(1) No aplica para la compra bolsas.

(2) Planes comercializados únicamente en los departamentos de Lima, La Libertad, Áncash, Ica, Arequipa y Junín y sujeto a facilidades técnicas.

(3) Planes tarifarios disponibles en la ciudad de Lima metropolitana sujeto a facilidades técnicas.

(4) Planes tarifarios disponibles en los departamentos de La Libertad, Áncash, Ica, Arequipa y Junín y sujeto a facilidades técnicas.

(**) Plan disponible desde 01 de Abril 2018.

Para los planes de internet móvil la velocidad de subida y bajada (uplink y downlink) varía según el plan; la velocidad mínima garantizada es del 40%. Para 4G=2Mbps; 3G=809.6Kbps y 2G= 25.6Kbps, según las velocidades mencionadas en la tabla anterior.

Para los planes de Internet Fijo Inalámbrico, la velocidad mínima garantizada es del 40% de la velocidad máxima de descarga ofrecida. Para plan 1Mbps= 0.4Mbps, planes 2Mbps= 0.8Mbps, planes 4Mbps= 1.6Mbps, planes 8Mbps= 3.2Mbps. Y la velocidad máxima de subida ofrecida es plan 1Mbps= 0.2Mbps, planes 2Mbps= 0.4Mbps, planes 4Mbps= 0.8Mbps, planes 8Mbps= 1.6Mbps, según las velocidades mencionadas en la tabla anterior. A partir de un consumo de 30GB en el mes para los planes Internet 1Mbps y Dúo 1Mbps; la velocidad se reducirá a 256 kbps; es decir, la velocidad máxima de descarga será de 256 kbps y la mínima será el 40% de esta última. A partir de un consumo de 50GB en el mes para los planes Internet 2Mbps, Internet 2Mbps R, Dúo 2Mbps y Dúo 2Mbps R; la velocidad se reducirá a 512kbps; es decir, la velocidad máxima de descarga será de 512 kbps y la mínima será el 40% de esta última. A partir de un consumo de 80GB en el mes para los planes Internet Hogar 4Mbps y Dúo Hogar 4Mbps; la velocidad se reducirá a 512kbps; es decir, la velocidad máxima de descarga será de 512 kbps y la mínima será el 40% de esta última. A partir de un consumo de 100GB en el mes para el plan Internet Fijo 49 y Duo Internet

Fijo 59; la velocidad se reducirá a 512 kbps; es decir, la velocidad máxima de descarga será de 512 kbps y la mínima será el 40% de esta última. A partir de un consumo de 100GB en el mes para el plan Internet Fijo 69 y Duo Internet Fijo 79; la velocidad se reducirá a 512kbps; es decir, la velocidad máxima de descarga será de 512 kbps y la mínima será el 40% de esta última. A partir de un consumo de 150GB en el mes para el plan Internet Fijo 99 y Duo Internet Fijo 109; la velocidad se reducirá a 768kbps; es decir, la velocidad máxima de descarga será de 768 kbps y la mínima será el 40% de esta última.

Los minutos ilimitados otorgados en el plan solo podrán ser utilizados de forma ilimitada con los primeros 50 números diferentes en cada ciclo de facturación.(3) A partir del destino 51, el cliente no contará con saldo adicional ni se le cobrará una tarifa adicional. (4) A partir del destino 51, el minuto adicional costará S/. 0.49 (5) Contratación sujeta a que el cliente autorice, en el anexo 1, que las cláusulas especiales y acuerdos, así como el recibo de servicio sean notificados mediante medios electrónicos. (6) Después de 10 días de suspensión por morosidad, el plan contratado pasará a ser un plan Prepago automáticamente.

(7) La comercialización de este plan no es válida en la ciudad de Iquitos departamento de Loreto. Plan disponible, para personas naturales, desde el 27/10/2017.

(8) Los datos (MB) ilimitados están sujetos a las siguientes condiciones: En caso el cliente supere los 33GB no podrá acceder a las velocidades ofrecidas para la tecnología 4G hasta el siguiente ciclo de facturación. En este caso, la navegación será efectuada en las siguientes tecnologías y velocidades: Bajo cobertura 3G, la velocidad de bajada (downlink) será de 1Mbps y la de subida (uplink) será de 0.2Mbps. La velocidad mínima garantizada de bajada (downlink) será de 0.4 Mbps y la de subida (uplink) será de 0.08 Mbps. Finalmente, bajo cobertura de 2G, la velocidad de bajada (downlink) será de 0.064 Mbps y la de subida será de 0.012 Mbps. La velocidad mínima garantizada de bajada (downlink) será de 0.0256Mbps y la de subida (uplink) será de 0.0048 Mbps. Los datos (MB) ilimitados no aplican para el uso de tethering (compartir datos). Los clientes que contraten el presente plan, no podrán usarlo ya que el tethering no se encuentra habilitado a nivel de red. El usuario no podrá solicitar que se levante dicha restricción. El streaming de video tendrá una calidad máxima de 480p. Esta calidad aplicará a todo el streaming de video. El cliente no podrá solicitar la modificación de dicha configuración. Si por motivos ajenos a Entel el cliente logra efectuar alguna manipulación para configurar una mayor calidad de video o habilitar el tethering, no se le cobrará ninguna tarifa adicional, sin perjuicio de que Entel se reserve el derecho de tomar las acciones regulatorias correspondientes por el incumplimiento de las condiciones pactadas. El cliente deberá tener configurado la navegación en el APN ENTEL.PE.

8.1) Los clientes que cuenten con los planes Entel Control 199, 209, 299, los datos ilimitados no permiten el uso de tethering (compartir datos)

(8.2) Los clientes que cuenten con los planes Entel Libre 199, 209, 299 los datos ilimitados no permiten el uso de tethering (compartir datos). Sin embargo, en caso el cliente realice tethering se le cobrará la tarifa adicional por MB indicada en la tabla de Tarifas Adicionales

KB: Kilo Bytes. MB: Mega Bytes; para navegar en territorio nacional. Kbps: Kilobits por segundo. Mbps: Megabits por segundo.

Para la medición del consumo de capacidad de transmisión se considerarán la cantidad de KB enviados y recibidos. El acceso permite cargar, descargar, transferir datos y navegar en Internet a través de la red Entel.

TARIFAS QUE APLICAN A PLANES POSTPAGO Y CONTROL

Internet Entel 99	-	-	-	-	-	-	S/. 0.05
Internet 1 Mbps (***)	-	-	-	-	-	-	-
Dúo 1 Mbps (***)	S/. 0.49	S/. 0.49	S/. 0.10	-	-	-	-
Internet 2 Mbps (**)	-	-	-	-	-	-	-
Dúo 2 Mbps (**)	S/. 0.49	S/. 0.49	S/. 0.10	-	-	-	-
Internet 2 Mbps R (*-)	-	-	-	-	-	-	-
Dúo 2 Mbps R (*-)(****)	S/. 0.49	S/. 0.49	S/. 0.10	-	-	-	-
Internet Hogar 4 Mbps (**)	-	-	-	-	-	-	-
Dúo Hogar 4 Mbps (**)	S/. 0.49	S/. 0.49	S/. 0.10	-	-	-	-
Internet Fijo 49 (***)	-	-	-	-	-	-	-
Internet Fijo 69 (***)	-	-	-	-	-	-	-
Internet Fijo 99 (***)(****)	-	-	-	-	-	-	-
Duo Internet Fijo 59 (***)	S/. 0.49	S/. 0.49	S/. 0.10	-	-	-	-
Duo Internet Fijo 79 (***)	S/. 0.49	S/. 0.49	S/. 0.10	-	-	-	-
Duo Internet Fijo 109 (***)(****)	S/. 0.49	S/. 0.49	S/. 0.10	-	-	-	-

(*) Las Tarifas adicionales para los planes control serán aplicables para recargas. Las tarifas adicionales para los planes postpago serán aplicables para los consumos adicionales y se reflejarán en el recibo de servicios. (1) Para navegar, los planes señalados deben adquirir una bolsa de datos. Las bolsas disponibles son: 20 MB por S/. 1 vigente por 1 día, 50 MB por S/.2 vigente por 3 días, 150 MB por S/.5 vigente por 30 días. (2) Para navegar, los planes señalados podrán adquirir las bolsas de datos señaladas con el numeral (1) así como bolsas de 500 MB por S/.14 vigente por 30 días y de 1 GB por S/.19 vigente por 30 días. (3)A partir del destino 51, el cliente no contará con saldo adicional ni se le cobrará una tarifa adicional. (4) A partir del destino 51, el minuto adicional costará S/. 0.49 (***) Planes comercializados únicamente en los departamentos de Lima, La Libertad, Áncash, Ica, Arequipa y Junín y sujeto a facilidades técnicas.

(****) Planes tarifarios disponibles en la ciudad de Lima metropolitana sujeto a facilidades técnicas

(****)Plan disponible desde 01 de Abril 2018.

(*-) Planes comercializados únicamente en los departamentos de La Libertad, Áncash, Ica, Arequipa y Junín y sujeto a facilidades técnicas.

Tarifas LDI en soles Inc. IGV

Plan Tarifario	LDI P S/. (min)	LDI S/. (min)	LDI E1 S/. (min)	LDI E2 S/. (min)	LDI E3 S/. (min)	LDI E4 S/. (min)	Satelital S/. (min)
Entel Chip 29.90	S/.0.49	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 3.90	S/.11.58
Postpago SIMple 29.90	S/.0.49	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 3.90	S/.11.58
Postpago SIMple 34.90	S/.0.49	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 3.90	S/.11.58
Entel Chip 39.90	S/.0.49	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 3.90	S/.11.58
Entel Chip 45.90	S/.0.49	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 3.90	S/.11.58
Entel Control 49.90	S/.0.49	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 3.90	S/.11.58
Entel Chip 59.90	S/.0.40	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 3.90	S/.11.58
Entel Chip 69	S/.0.40	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 3.90	S/.11.58
Entel Chip 74.90	S/.0.35	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 3.90	S/.11.58
Entel Chip 74 RPE	S/.0.35	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 9.78	S/.11.58
Entel Control 75.90	S/.0.40	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 3.90	S/.11.58
Retail Entel Chip 75	S/.0.40	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 3.90	S/.11.58
Entel Chip 79	S/.0.40	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 3.90	S/.11.58
Entel Chip 89.90	-	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 3.90	S/.11.58

Entel Control 99.90	S/.0.35	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 3.90	S/.11.58
Entel Libre 99	S/.0.35	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 9.78	S/.11.58
Entel Control RPE 99	S/.0.35	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 3.90	S/.11.58
Entel Libre RPE 99	S/.0.35	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 9.78	S/.11.58
Retail Entel Chip 99	S/.0.35	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 3.90	S/.11.58
Entel Chip 109.90	-	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 9.78	S/.11.58
Entel Chip 119	-	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 9.78	S/.11.58
Entel Chip 129.90	-	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 9.78	S/.11.58
Entel Chip 145	-	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 9.78	S/.11.58
Entel Libre 149	-	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 9.78	S/.11.58
Entel Control 149.90	-	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 3.90	S/.11.58
Entel Chip 155	-	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 9.78	S/.11.58
Entel Chip 159.90	-	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.79	S/.18.35	S/. 9.78	S/.11.59
Entel Control 159	-	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 9.78	S/.11.58
Entel Libre 159	-	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 9.78	S/.11.58
Entel Control 199	-	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 9.78	S/.11.58
Entel Libre 199	-	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 9.78	S/.11.58
Entel Control 209	-	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 9.78	S/.11.58
Entel Libre 209	-	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 9.78	S/.11.58
Entel Control 299	-	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 9.78	S/.11.58
Entel Libre 299	-	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 9.78	S/.11.58
Entel Voz 20	S/.0.49	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 9.78	S/.11.58
Entel Datos 20	S/.0.49	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 9.78	S/.11.58
Entel Total 20	S/.0.49	S/. 0.69	S/. 2.09	S/.9.78	S/.18.34	S/. 9.78	S/.11.58

El plan Entel BB Control 45 incluye el servicio BIS Full. El servicio BIS FULL incluye uso ilimitado de datos a través del navegador web, mensajería a través del "Black Berry Messenger", acceso a 10 cuentas de correo electrónico IMAP/POP3 y 1 cuenta de correo electrónico corporativa y acceso a redes sociales. No incluye el uso del equipo terminal para el acceso de otros equipos terminales a dicho servicio como módem o hotspot ni el acceso a la transmisión de videos.

E-TD: Entel hacia todo destino. No incluye LDI, LDI E1, LDI E2, LDI E3, LDI E4, destinos rurales y satelitales. **E-E:** Entel hacia Entel a nivel nacional. **E-O:** Entel hacia otros operadores móviles a nivel nacional. **E-F:** Entel hacia fijos de otros operadores a nivel nacional. **RPE:** Red Privada Entel; permite realizar llamadas a cualquier línea de Entel a nivel nacional, tanto bajo la modalidad prepago como las modalidades postpago o control, y a teléfonos fijos de cualquier operador a nivel nacional. No válido para llamadas a teléfonos fijos rurales, satelitales y públicos. **SMS1:** Mensajería de texto; permite enviar SMS a teléfonos móviles nivel nacional y de cualquier operador. **SMS2:** Mensajería de texto a operadores internacionales. **MMS:** Mensajes de texto multimedia nacional. **KB:** Kilo Bytes. **MB:** MegaBytes; para navegar en territorio nacional. **Kbps:** Kilobits por segundo. **Mbps:** Megabits por segundo.

Los destinos no incluidos en los minutos todo destino serán facturados de acuerdo a las tarifas adicionales indicadas **Llamadas de larga distancia internacional** Donde las siguientes llamadas son tasadas al segundo: **LDI P** (larga distancia preferencial): Entel hacia otros operadores los siguientes países: Canadá, Chile y Estados Unidos. **LDI** (larga distancia internacional): Entel hacia otros operadores: Todos los destinos menos LDI P, LDI E1, LDI E2, LDI E3, LDI E4. **LDI E1** (larga distancia especial 1): Entel hacia otros operadores de los siguientes países: Haití, Liechtenstein, Zaire, Somalia, Albania, Birmania, Mali y Trinidad y Tobago. **LDI E2** (larga distancia especial 2): Entel hacia otros operadores de los siguientes países: Bélgica, Filipinas, Marruecos, Argelia, Libia, Mauritania, Burkina Fasso, Liberia, Ghana, Chad, Cabo Verde, Gabón, Isla Seychelles, Etiopía, Djibouti, Mozambique, Lesotho, Botswana, Mayote, Aruba, Islas Feroe, Gibraltar, Irlanda, Islandia, Bulgaria, Belize, San Pierre y Miquelon, Guadalupe, República Guyana, Martinica, Papua New Guinea, Tonga, Palau, New Caledonia, Marshall Island, Vietnam, Oman, Andorra, Croacia,

Bosnia, Afganistan, Eritrea, Monaco, Estonia, Moldavia, Armenia, Yugoslavia, Eslovenia, Macedonia, Azerbaiyan, Granada, San Kitts y Nevis y Montenegro. **LDI E3** (larga distancia especial3): Entel hacia otros operadores de los siguientes países: Túnez, Gambia, Senegal, Costa de Marfil, Togo, Sierra Leona, Central Africa, Cameroon, Sao Tome y Principe, Congo, Isla Ascensión, Rwanda, Madagascar, Zimbabwe, Namibia, Swaziland, Groenlandia, Islas Falkland, Guyana Francesa, Surinam, Timor Este, Isla Norkfolk, Nauru, Islas Solomon, Vanuatu, Islas Cook, Samoa Americana, Kiribati, Polinesia Francesa, República Democrática de Corea, Macao, Maldivas, Bielorusia, Is. Virg. Am., Isla Cayman, Bermudas, Guinea Bissau, Diego Garcia, Santa Elena, Letonia (Latvia), San Marino, Wallis y Futuna, Niue, Tuvalu, Tokelau, Mongolia, Barbados, Turcos y Caicos, Santa Lucía, Montenegro. **LDI E4** (larga distancia especial4): Entel hacia otros operadores de los siguientes países: Cuba y Australia.

Teléfonos Rurales: Entel hacia cualquier número rural; que son teléfonos fijos con prefijos 730, 830, 831, 832, 833, 834, 835, 836, 837.

Teléfonos Satelitales: Entel hacia cualquier número satelital de las series que mantenemos actualmente configuradas: Series Global Star con prefijos 9820 y 9821.

Fecha, _____



El Cliente

Representante Legal de Entel

Nombre:

DNI:

CONTENIDO DE CARPETA



Tipo de Cliente

- Masivo
- B2E
- Corporativo
- Fono Claro (Prepago/Postpago)

Tipo de Operación

- Alta
- Portabilidad
- Migración
- Renovación
- Reposición

Datos del Cliente

Nombre / Razón Social

Nelly Gisberto Elacra

Cuenta de Cliente

7.3072924.0.0.100000

Línea/Servicio Claro

994816453

Nro. SEC / SOT

SEC. 19682035

Observaciones

Aprobación

Datos del PDV

Nombre y Código del AS

Walter Gombaz

Punto de Venta

CAC KWANCAYO

Fecha

27-03-2016

**ACUERDO DE PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS)
POSTPAGO MASIVO CLARO CONEXION**

Código del Cliente

DATOS TITULAR (Persona Natural)

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	Fecha de Nacimiento
CRISOSTOMO	ELESCANO	NELLY	
Tipo de Documento: R.U.C. <input type="checkbox"/> D.N.I. <input checked="" type="checkbox"/> Otro: <input type="checkbox"/>		Teléfono de Domicilio / Referencia	
19929359			
Fax	E-mail		

DATOS TITULAR (Persona Jurídica)

Razón Social		R.U.C.
Teléfono (s)	Fax	E-mail
Representante Legal	Apellido Paterno	Apellido Materno
Tipo de Documento: R.U.C. <input type="checkbox"/> D.N.I. <input checked="" type="checkbox"/> Otro: <input type="checkbox"/>		Contacto
19929359		Cargo

REGISTRO DE DIRECCIONES

Dom. Legal Av. Calle Jr.	N° /Piso	Referencia	Distrito
Provincia	Departamento		Código Postal

VALIDACIÓN COBERTURA

N° Claro	Departamento	Provincia	Distrito	Centro Poblado de uso frecuente	Cobertura

En aquellos casos en los cuales EL CLIENTE no cuente con Centro Poblado de Uso Frecuente o cuando la validación de cobertura bajo las definiciones establecidas en la resolución N° 135-2013-CD/OSIPTEL, resulte negativa, EL CLIENTE ha manifestado que reconoce que podrá cursar comunicaciones o navegar por internet en diversas zonas del país en las cuales CLARO tiene desplegada su infraestructura, razón por la cual procede a contratar el servicio.

DATOS DE LÍNEA

Claro	N° Claro	N° SIM Card	Plan / Servicio	Tipo Operación
1	994818457	895110032211511105	CLARO CONEXION 99	RENOVACIÓN

DATOS DE EL/ LOS EQUIPOS

Claro	Marca / Modelo	IMEI	Precio Prepago	Precio Venta	Plazo de Acuerdo de Equipos
1	00000000070000661	000353669071915982	1,778.81	08.50	18 MESES CONTRATO EQUIPO

SERVICIO ADICIONAL

¿Desea o no filtros para el bloqueo de páginas de contenido pornográfico o violento según la Ley N° 30254?
 Si deseo () No deseo ()

Datos de Venta

Nombre/Código del Vendedor: WALTER DAVID GAMBOA ROJAS / 15453

Punto de Venta: 1175 - HUANCAYO

Cód. Aprobación (SEC): 19682035

Número de Rentas Adelantadas:

Importe:



**ACUERDO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS)
POSTPAGO MASIVO - CLARO CONEXION**

Conste por el presente documento, el Acuerdo de Prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) que celebran por una parte América Móvil Perú S.A.C. con RUC N° 20467534026 domiciliada en Av. Nicolás Arriola N° 480, Lima 13, (CLARO); y, "EL CLIENTE" cuyos datos constan en el presente documento, en los términos y condiciones siguientes:

PRIMERA: Es objeto del presente ACUERDO la prestación del Servicio de Telefonía Móvil/Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) por CLARO (servicios de voz, transmisión de datos e Internet, entre otros que permite la tecnología utilizada por CLARO), con arreglo a la(s) concesión(es) otorgada(s) por el Estado Peruano.

SEGUNDA: CONDICIONES APLICABLES A LA PRESTACIÓN del Servicio.-

1. El servicio contratado mediante el presente Acuerdo incluye diversas facilidades cuyo uso dependerá del terminal con el que cuente EL CLIENTE. Los servicios de valor agregado y/o de transmisión de datos pueden permitir, de manera enunciativa más no limitativa, navegar por Internet o acceder a e-mail o a contenido multimedia, entre otros. Para su acceso y dependiendo del plan contratado, se deberá contar con terminales celulares idóneos y la tecnología apropiada y un plan tarifario que le brinde la posibilidad de acceso a los mismos.
2. Considerando la naturaleza móvil del servicio, pueden existir zonas donde eventualmente no sea posible acceder al mismo por (i) razones climáticas, geográficas, (ii) interferencias externas o limitaciones propias del espectro radioeléctrico o de las tecnologías inalámbricas; o existir zonas con señal débil o nula tales como sótanos o ascensores, pisos altos, espacios rodeados de estructuras densas, túneles, entre otros. Es por lo expuesto que la cobertura del servicio se garantiza en exteriores.
3. CLARO tiene la obligación de salvaguardar el secreto de las telecomunicaciones, por lo que informa a EL CLIENTE que podrá monitorear la señal y el buen uso de la misma. Lo expuesto, en virtud a que es condición esencial para acceder o continuar con el uso del servicio, que no se comercialice ni se revenda el servicio contratado. En ese contexto, EL CLIENTE se obliga a utilizar debidamente el servicio conforme al uso para el cual fue contratado.
4. CLARO no garantiza la transmisión de datos e Internet por cualquiera de las tecnologías disponibles utilizando las aplicaciones cargadas en terminales celulares no homologados. CLARO no se responsabiliza por el mal funcionamiento de las páginas Web de Internet que no administra; ni por el mal funcionamiento de los servidores o páginas Web de Internet, administradas por CLARO, siempre que dicha falla sea atribuible al CLIENTE. Considerando que se hace uso del espectro radioeléctrico, la velocidad de transmisión está en función a la capacidad y sujeta a las contingencias y vulnerabilidad del mismo, así como a las contingencias de los proveedores y/o redes e Internet, y a la configuración y capacidad del equipo o terminal, debiendo CLARO actuar con la diligencia debida y de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.
5. CLARO quedará exenta de cualquier responsabilidad en caso EL CLIENTE transmita información prohibida por Ley, contraria al orden público, la moral o las buenas costumbres, o que atente contra derechos de terceros; así como por la pérdida de información o daños a los sistemas o terminal de EL CLIENTE por causa de virus provenientes de Internet o por actos de terceros o hackers que pudieran afectar los sistemas o el terminal.
6. Para el caso de llamadas de larga distancia internacional, CLARO realiza agrupaciones o zonas de países de destino. Estos países pueden cambiar de zona o grupo. En tal caso, dicha modificación no afectará las condiciones del plan originalmente contratado, cuando en éste se incluya como parte del mismo, el servicio de larga distancia internacional.

TERCERA: FACTURACIÓN Y PAGO.-

1. A la contratación del servicio CLARO asignará a EL CLIENTE un ciclo de facturación. En cada ciclo de facturación, CLARO emitirá un recibo de servicios, el cual incluirá el consumo de los servicios prestados por mes vencido; a excepción de todos los conceptos que se consideren como cargos fijos, los cuales se facturan por adelantado.
2. EL CLIENTE se obliga al pago puntual por todos los servicios prestados, en la forma, modo y plazo establecidos por CLARO. El retraso en el pago del recibo de servicios, determinará que EL CLIENTE incurra automáticamente en mora, sin necesidad de intimación alguna, hasta la fecha efectiva de pago.
3. Si por causa del retiro de circulación de ciertas monedas por disposición del Banco Central de Reserva - BCR, no es posible realizar el pago/cobro en efectivo del íntegro de la contraprestación correspondiente, el saldo será registrado como un monto pendiente de pago; manteniendo este saldo dicha condición hasta que EL CLIENTE realice su cancelación efectiva.

CUARTA: VIGENCIA DEL ACUERDO.- El presente Acuerdo se pacta por tiempo indeterminado.

QUINTA: TERMINACIÓN.- El presente Acuerdo se resolverá en los siguientes casos:

1. A solicitud de EL CLIENTE.
2. En caso EL CLIENTE entregue información falsa; y, que a solicitud de CLARO no la subsane; CLARO podrá dar por concluido el presente ACUERDO.
3. En los casos contemplados en la normativa legal vigente.

SEXTA: Entrega de Información.- EL CLIENTE debe proporcionar información cierta y fijar un domicilio en el que se tenga por válidamente recibida la documentación relativa a EL ACUERDO. EL CLIENTE autoriza a CLARO a reportar a las centrales de riesgo la información relacionada con su omisión de pagos. La veracidad de la información proporcionada por EL CLIENTE (datos personales, domicilio, centro de trabajo, referencias personales y otros) podrá ser verificada dentro de

los diez (10) días hábiles de activado(s) EL/LOS SERVICIO/S. En caso alguna sea falsa, CLARO suspenderá las llamadas salientes hasta que EL CLIENTE subsane o presente nueva información que sea validada satisfactoriamente.

SEPTIMA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.-

De conformidad con la Ley N° 29733, de Protección de Datos Personales, y su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, los datos personales que usted provee al momento de la contratación de EL SERVICIO serán utilizados y tratados para la ejecución de la relación contractual. Asimismo, usted podrá ejercer los derechos de información, acceso, actualización, inclusión, rectificación, supresión y oposición sobre sus datos personales por medio de nuestros canales de atención.

OCTAVA: CESIÓN.- CLARO, previa comunicación al CLIENTE, podrá ceder total o parcialmente su posición en el presente ACUERDO o de alguno de los derechos u obligaciones contenidos en el mismo, para lo cual EL CLIENTE expresa su consentimiento anticipado. EL CLIENTE podrá ceder su posición en el presente ACUERDO previa autorización expresa de CLARO, sujetándose en todo caso a los procedimientos que ésta pueda establecer y a lo dispuesto en la normativa vigente, los cuales se encuentran publicadas en www.claro.com.pe (Sección Legal y Regulatorio - Información a Abonados y Usuarios).

NOVENA: DOMICILIO Y COMPETENCIA.- Las partes señalan como sus domicilios los consignados en el Acuerdo. Las partes se someten a la competencia de los Tribunales del distrito judicial de la ciudad de Lima sin perjuicio de la competencia de OSIPTEL para la atención de reclamos de usuarios. En caso de variación del domicilio EL CLIENTE está obligado a informarlo por escrito a CLARO con una anticipación mínima de treinta (30) días, en nuestros centros de atención, de acuerdo al procedimiento establecido por CLARO para tal efecto.

DÉCIMA: INFORMACIÓN PROPORCIONADA.-

EL CLIENTE ha sido informado que, mediante su firma en la parte final del presente ACUERDO, acepta cada una de las disposiciones establecidas en las cláusulas del presente documento. También acepta haber recibido un original del presente ACUERDO que es firmado en señal de aceptación y de las condiciones de garantía y servicio técnico de los equipos comercializados por CLARO que se incluyen en la miniguía. Asimismo, EL CLIENTE ha sido informado respecto a la existencia de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el Reglamento de Reclamos y la Ley de Protección de Datos Personales, las cuales se encuentran publicadas en www.claro.com.pe (Sección Legal y Regulatorio - Información a Abonados y Usuarios) y que son aplicables al presente Acuerdo.

DESCRIPCIÓN DE LOS PLANES CLARO CONEXIÓN:

Planes	Componentes del Plan					Cargo Fijo Mensual (Inc. IGV)
	Minutos ⁽¹⁾	SMS ⁽²⁾	RPC ⁽³⁾	Internet ⁽⁴⁾	Redes Sociales ⁽⁵⁾	
Claro Conexión 29	150	500	Ilimitado	100 MB	No incluido	S/. 29.00
Claro Conexión 39	180	500	Ilimitado	300 MB	No incluido	S/. 39.00
Claro Conexión 49	200	500	Ilimitado	350 MB	No incluido	S/. 49.00
Claro Conexión 69	300	2000	Ilimitado	500 MB	Incluida	S/. 69.00
Claro Conexión 79	500	2000	Ilimitado	700 MB	Incluida	S/. 79.00
Claro Conexión 99	600	2000	Ilimitado	1024 MB	Incluida	S/. 99.00
Claro Conexión 109	600	2000	Ilimitado	2048 MB	Incluida	S/. 109.00
Claro Conexión 139	Ilimitado ^(*)	Ilimitado	Ilimitado	3072 MB	Incluida	S/. 139.00
Claro Conexión 189	Ilimitado ^(*)	Ilimitado	Ilimitado	5120 MB	Incluida	S/. 189.00
Claro Conexión 289	Ilimitado ^(*)	Ilimitado	Ilimitado	10240 MB	Incluida	S/. 289.00

CARACTERÍSTICAS DE LOS PLANES:

(1) Podrán ser utilizados para llamar a cualquier destino nacional y LDI 3. No podrán ser utilizados para realizar comunicaciones con destinos rurales, Premium o satelitales, los cuales siempre se cobrarán como adicionales.

(*) Los minutos ilimitados, otorgados a los planes Claro Conexión 139, 189 y 289, serán ilimitados en cuanto a su uso, contando con un máximo de 70 números diferentes, en cada ciclo de facturación. El exceso de números (N° 71 en adelante) será cobrado como adicional.

(2) Mensajes de Texto a cualquier destino (móvil o fijo) a nivel nacional. No incluye SMS Premium.

(3) Servicio que permite la comunicación con todos los móviles post-pago que pertenezcan a la Red Privada Claro y teléfonos fijos de CLARO a nivel nacional. Se activa como máximo a las 24 horas de la contratación del servicio.

(4) EL CLIENTE podrá navegar por internet utilizando los puntos de acceso - APN (Access Point Network) claro.pe o ba.amx; a una velocidad mínima garantizada, que dependerá de la tecnología, del área de cobertura, del SIM CARD y del equipo terminal que se encuentre utilizando, así como del plan tarifario que haya contratado. En todos los supuestos se contabilizarán los bytes transmitidos así como los recibidos. Los MB se tasan en KB. Equivalencias: 1 Gigabyte (GB) = 1024 Megabyte (MB); 1 Megabyte (MB) = 1024 Kilobyte (KB). Las zonas de cobertura para cada una de las tecnologías se encuentran detallada en www.claro.com.pe.

Tecnología	Velocidades	MINIMA GARANTIZADA (40% de la Máxima)	VELOCIDAD MAXIMA	Tecnología	MINIMA GARANTIZADA (40% de la Máxima)	VELOCIDAD MAXIMA	Tecnología	MINIMA GARANTIZADA (40% de la Máxima)	VELOCIDAD MAXIMA
4G-LTE	downlink	1.2 Mbps	3 Mbps	3G	0.40 Mbps	1 Mbps	2G	0.023 Mbps	0.058 Mbps
	uplink	0.23 Mbps	0.58 Mbps		0.078 Mbps	0.195 Mbps		0.004 Mbps	0.011 Mbps

- El único APN (Access Point Network) sobre el cual se aplica el servicio de banda ancha móvil es claro.pe, para el acceso desde equipos telefónicos; y, ba.amx desde módems. En donde APN (Access Point Name) es el Nombre de Punto de Acceso que todo terminal necesita para poder conectarse a Internet a través de la red móvil.

(5) Servicio de Redes Sociales: beneficio que permite el acceso gratuito a las funcionalidades de las redes sociales (i) Whatsapp, (ii) Facebook y (iii) Twitter que se detallan a continuación con un celular compatible y a través del APN Claro.pe:

WHATSAPP: Será gratuito el uso de aplicaciones móviles oficiales para Whatsapp; así como el dominio www.whatsapp.com. Funcionalidades incluidas:

- Envío de textos (mensajes), envío de notas de voz (icono de micrófono), envío o compartir fotos y videos, descargar o guardar fotos y videos, envío o compartir contactos de la agenda, recibir notificaciones desde la aplicación oficial de WhatsApp.
- **FACEBOOK:** Será gratuito el uso de las aplicaciones móviles oficiales que Facebook ha liberado bajo su propia marca tales como: Facebook Messenger, Facebook, Facebook Pages y Facebook Camera así como el dominio www.facebook.com y website de Facebook para móviles m.facebook.com. Funcionalidades incluidas:
- Visualización del muro personal o de cualquier persona o grupo, publicar un "estado" personal o comentar el "estado" de cualquier persona o grupo, publicar o cargar fotos y video en el muro personal utilizando las apps oficiales de Facebook, guardar fotos del muro personal o de cualquier persona o grupo, dar "me gusta" a alguna historia personal o de cualquier persona o grupo, comentar cualquier historia personal o de cualquier persona o grupo, compartir cualquier historia en el muro personal o de cualquier persona o grupo; y, recibir notificaciones desde las aplicaciones oficiales de Facebook.
- Decente
- **TWITTER:** Será gratuito el uso de aplicaciones móviles oficiales para Twitter; así como el dominio www.twitter.com y mobile.twitter.com. Funcionalidades incluidas:
- Visualizar el timeline personal o de terceros, publicar un tweet, comentar un tweet, dar favorito en un tweet, retweetear un tweet, citar tweet, enviar un mensaje directo, recibir notificaciones, y publicar o cargar fotos en tu timeline; y, descargar fotos.

Las siguientes funcionalidades para WhatsApp, Facebook y Twitter serán descontadas de los MBs que tuviera EL CLIENTE o en su defecto (una vez agotados los MBs otorgados por el plan), serán cobrados como adicionales a las tarifas del plan:

1. La descarga y visualización de videos desde la aplicación de Twitter.
2. La carga y descarga de fotos fuera del app oficial de WhatsApp, Facebook y/o Twitter; por ejemplo, utilizando apps como: Instagram, Retrica, etc.
La funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos fuera de la aplicación oficial de WhatsApp, Facebook y/o Twitter; por ejemplo utilizando aplicaciones como: YouTube, Vimeo o DailyMotion, etc.
3. El redireccionamiento a cualquier link o URL externa a WhatsApp, Facebook y/o Twitter; aun cuando este haya sido compartido por un mensaje, ejemplo: notas de periódico, artículos de revistas especializadas, descargas de aplicaciones, descargas/uso de juegos, etc.
4. El redireccionamiento a cualquier link o URL externa a WhatsApp, Facebook y/o Twitter; aun cuando este haya sido compartido por un mensaje, ejemplo: notas de periódico, artículos de revistas especializadas, descargas de aplicaciones, descargas/uso de juegos, etc.
5. El servicio de llamadas de voz sobre IP y video llamadas a través de la aplicación de WhatsApp, Facebook y/o Twitter.
6. Compartir mi ubicación a través de la aplicación de WhatsApp, Facebook y/o Twitter.
7. Consultar la ubicación de cualquier contacto a través de la aplicación de WhatsApp, Facebook y/o Twitter.
8. Futuras funcionalidades de cada aplicación que no hayan sido expresamente incluidas en el presente servicio.

- Si EL CLIENTE se encuentra haciendo uso del servicio Redes Sociales y adquiere un paquete de Internet, EL CLIENTE continuará con dicho beneficio y también tendrá activo el Paquete de Internet adquirido por la vigencia adquirida; el paquete de Internet será consumido en las páginas y URLs diferentes a las de WhatsApp, Facebook y/o Twitter.

- Si EL CLIENTE tiene o adquiere un Paquete de Internet, este será usado para el tráfico que haga el cliente en internet fuera de WhatsApp, Facebook y/o Twitter.

- Queda establecido que cualquier cambio tecnológico y/o de configuración posterior al 05/06/2015 que realice Facebook, Twitter o WhatsApp, podría determinar un costo por consumo de datos para determinadas funcionalidades incluidas inicialmente en el servicio de Redes Sociales.

- Las aplicaciones denominadas Facebook, Twitter o WhatsApp no son propiedad de CLARO. CLARO no es responsable de la aplicación de WhatsApp, Twitter, Facebook ni de los servicios prestados por medio de las mismas, el uso es derivado de una relación entre EL CLIENTE con WhatsApp, Twitter y/o Facebook. En términos de lo anterior, CLARO no es responsable del funcionamiento de dichas aplicaciones, interrupciones o fallas en los servicios proporcionados a través de ellas, ni ningún efecto de la instalación o el uso de las aplicaciones.

- El cargo fijo, los componentes del plan son prorrateables. Al finalizar el ciclo de facturación, lo no utilizado se pierde. Los componentes del plan sólo podrán ser utilizados en el territorio nacional y donde CLARO cuente con cobertura.
- Para que EL CLIENTE pueda consumir los minutos del plan en llamadas a destinos internacionales, es necesario que considere a CLARO como su operador de larga distancia.

TARIFAS ADICIONALES: Todas las tarifas son en Nuevos Soles y son por minuto tasado al segundo.

Plan	Min. A cualquier destino nacional	LDI 3	Plan	Min. A cualquier destino nacional	LDI 3
Claro Conexión 29	S/. 0.3500	S/. 0.3500	Claro Conexión 99	S/. 0.3500	S/. 0.3500
Claro Conexión 39	S/. 0.3500	S/. 0.3500	Claro Conexión 109	S/. 0.3500	S/. 0.3500
Claro Conexión 49	S/. 0.3500	S/. 0.3500	Claro Conexión 139	Ilimitado	Ilimitado
Claro Conexión 69	S/. 0.3500	S/. 0.3500	Claro Conexión 189	Ilimitado	Ilimitado
Claro Conexión 79	S/. 0.3500	S/. 0.3500	Claro Conexión 289	Ilimitado	Ilimitado

Plan	LDI	LDI 0	LDI 1	LDI 2	SMS Nacional	SMS Internacional	MMS	MB
Claro Conexión	S/. 0.694	S/. 1.9832	S/. 9.2913	S/. 17.4224	S/. 0.1000	S/. 0.240	S/. 0.4958	S/. 0.200

- Destino **LDI** compuesto por todos los destinos que no se encuentran incluidos en los destinos LDI 3, LDI 0, LDI 1, ni LDI 2.
- Destino **LDI 0**, conformado por: Haití, Liechtenstein, Zaire, Somalia, Albania, Birmania, Malí y Trinidad y Tobago.
- Destino **LDI 1** conformado por: Bélgica, Cuba, Australia, Filipinas, Marruecos, Argelia, Libia, Mauritania, Burkina Faso, Liberia, Ghana, Chad, Cabo Verde, Gabón, Isla Seychelles, Etiopía, Djibouti, Mozambique, Lesotho, Botswana, Mayote, Aruba, Islas Feroe, Gibraltar, Irlanda, Islandia, Bulgaria, Belize, San Pierre y Miquelón, Guadalupe, República Guyana, Martinica, Papua New Guinea, Tonga, Palau, New Caledonia, Marshall Island, Vietnam, Oman, Andorra, Croacia, Bosnia, Afganistan, Eritrea, Monaco, Estonia, Moldavia, Armenia, Yugoslavia, Eslovenia, Macedonia, Azerbaiyan, Granada, San Kitts y Nevis y Montenegro.
- Destino **LDI 2** conformado por Túnez, Gambia, Senegal, Costa de Marfil, Togo, Sierra Leona, Central Africa, Cameroon, Sao Tome y Principe, Congo, Isla Ascensión, Rwanda, Madagascar, Zimbabwe, Namibia, Swaziland, Groenlandia, Islas Falkland, Guyana Francesa, Surinam, Timor Este, Isla Norkfolk, Nauru, Islas Solomon, Vanuatu, Islas Cook, Samoa Americana, Kiribati, Polinesia Francesa, República Democrática de Corea, Macao, Maldivas, Bielorusia, Islas Virgenes sla Cayman, Bermudas, Guinea Bissau, Diego Garcia, Santa Elena, Letonia (Latvia), San Marino, Wallis y Futuna Niue, Tuvalu, Tokelau, Mongolia, Barbados, Turcos y Caicos, Santa Lucia.
- Destino **LDI 3** conformado por: Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y por los teléfonos fijos de Chile, Alemania y China.

SERVICIO ADICIONAL:

Se informa a EL CLIENTE que, en cumplimiento de la Ley de Promoción para el Uso Seguro y Responsable de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones por Niños, Niñas y Adolescentes (Ley N° 30254) CLARO ofrece la posibilidad de establecer filtros para el bloqueo en dispositivos caseros o móviles de páginas de contenido pornográfico u otras de contenido violento, a fin de proteger a los niños, niñas y adolescentes. La contratación de dicho servicio es potestativa.

INFORMACIÓN DE CONTENIDO PROMOCIONAL Y/ PUBLICITARIO.-

Salvo que EL CLIENTE marque NO al final de la presente cláusula como manifestación de voluntad expresa para no recibir llamadas, mensajes de texto (SMS) y/o correos electrónicos de contenido publicitario que se refieran a servicios distintos al contratado en el marco de EL ACUERDO, EL CLIENTE autoriza a CLARO para que, durante la vigencia de EL ACUERDO, pueda llamar o enviar mensajes de texto (SMS) y/o correos electrónicos, a cualquiera de las líneas telefónicas y/o correos electrónicos contratados o proporcionados por EL CLIENTE en el marco de EL ACUERDO, con contenido informativo, publicitario y/o promocional respecto de cualquier bien y/o servicio comercializado por CLARO. EL CLIENTE toma conocimiento que dicho tipo de comunicaciones será considerada información solicitada y no será considerada SPAM o información comercial no solicitada en los términos de la Ley N° 28493 y su reglamento. Asimismo, EL CLIENTE toma conocimiento que esta autorización prevalecerá sobre cualquier inscripción que haya hecho en el INDECOPI para no recibir contenidos publicitarios en el marco de la Ley N° 29571. No obstante ello, EL CLIENTE podrá dejar sin efecto esta autorización en cualquier momento, para lo cual deberá comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente de CLARO.

Deseo recibir. No deseo recibir.

Firmado en dos ejemplares de idéntico tenor en la ciudad de _____ el 27 de Marzo de 2016.



Firma de EL CLIENTE
Nombres y Apellidos de EL CLIENTE: NELLY CRISOSTOMO ELESCANO
N° Doc. de Identidad: DNI 19929359



AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C
Hugo Gonzalez Lozano
Representante Legal

FORMATO DE SERVICIOS ADICIONALES-Postpago Movil
DATOS TITULAR (Persona Natural)

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
CRISOSTOMO	ELESCANO	NELLY
Tipo de Documento: R.U.C. <input type="checkbox"/> D.N.I. <input checked="" type="checkbox"/> Otro: <input type="checkbox"/>		

DATOS TITULAR (Persona Jurídica)

Razón Social	R.U.C.

Representante Legal

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
Tipo de Documento: R.U.C. <input type="checkbox"/> D.N.I. <input checked="" type="checkbox"/> Otro: <input type="checkbox"/>		19929359

DATOS DE LÍNEA

Claro	N° Claro	Plan	Tipo Operación
1	994816457	CLARO CONEXION 99	RENOVACION

SERVICIOS ADICIONALES

Roaming Internacional	Plazo de Activación	Del de del 20..... al del del 20.....
	a) Indeterminado () b) Determinado ()	

FORMATO DE SERVICIOS ADICIONALES Postpago Móvil

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS ADICIONALES

PAQUETE DE MINUTOS TODO DESTINO NACIONAL:

NOMBRE	MINUTOS INCLUIDOS	CARGO FIJO MENSUAL (INC. IGV)	NOMBRE	MINUTOS INCLUIDOS	CARGO FIJO MENSUAL (INC. IGV)
Paquete Todo Destino 50	50 minutos	S/. 10.00	Paquete Todo Destino 120	120 minutos	S/. 20.00
Paquete Todo Destino 75	75 minutos	S/. 15.00	Paquete Todo Destino 200	200 minutos	S/. 30.00

Consideraciones: Estos minutos serán usados para llamadas a cualquier destino nacional (CDN), tanto para móviles como fijos. Se prorratea los minutos otorgados y el cargo fijo del servicio. No son acumulables; al finalizar el ciclo de facturación los minutos no utilizados se pierden.

Los paquetes son excluyentes, no se puede contratar más de uno a la vez.

- El orden de consumo será el siguiente: Bonos promocionales
- Paquete Todo Destino Nacional
- Minutos o soles libres incluidos del plan.

PAQUETE INTERNACIONAL:

NOMBRE	MINUTOS INCLUIDOS	CARGO FIJO MENSUAL (INC. IGV)	NOMBRE	MINUTOS INCLUIDOS	CARGO FIJO MENSUAL (INC. IGV)
Paquete Internacional 30	30 minutos	S/. 10.00	Paquete Internacional 70	70 minutos	S/. 20.00

Consideraciones: Estos minutos serán usados para llamadas de larga distancia internacional (LDI) a fijos y móviles de Estados Unidos, Canadá, China, Alemania y solo fijo de Italia, Chile, Mexico, Francia, Japon, Venezuela y España. A efectos de disfrutar de los minutos otorgados por el paquete LDI, es necesario que EL CLIENTE considere a América Móvil Perú S.A.C. como su operador de larga distancia.

Se prorratean los minutos otorgados y el cargo fijo del servicio. No son acumulables; al finalizar el ciclo de facturación los minutos no consumidos se pierden.

El orden de consumo será el siguiente:

- Bonos promocionales
- Paquete Internacional.
- Minutos o soles libres incluidos del plan.

PAQUETE FACEBOOK Y TWITTER:

Servicio	Cargo Fijo Mensual (Inc. IGV)
Paquete Facebook + Twitter	S/. 20.00

Consideraciones: El paquete permite el acceso gratuito a las funcionalidades de Facebook y Twitter que se detallan a continuación con un celular compatible y a través del APN Claro.pe:

FACEBOOK: Será gratuito el uso de las aplicaciones móviles oficiales que Facebook ha liberado bajo su propia marca tales como: Facebook Messenger, Facebook, Facebook Pages y Facebook Camera así como el dominio www.facebook.com y website de Facebook para móviles m.facebook.com. Funcionalidades incluidas:

- Visualización del muro personal o de cualquier persona o grupo.
- blicar un "estado" personal o comentar el "estado" de cualquier persona o grupo.
- Publicar o cargar fotos y video en el muro personal utilizando las apps oficiales de Facebook.
- Guardar fotos del muro personal o de cualquier persona o grupo.
- Dar "me gusta" a alguna historia personal o de cualquier persona o grupo.
- Comentar cualquier historia personal o de cualquier persona o grupo.
- Compartir cualquier historia en el muro personal o de cualquier persona o grupo.
- Recibir notificaciones desde las aplicaciones oficiales de Facebook.

TWITTER: Será gratuito el uso de aplicaciones móviles oficiales para Twitter; así como el dominio www.twitter.com y mobile.twitter.com. Funcionalidades incluidas:

- Visualizar el timeline personal o de terceros.
- Publicar un tweet.
- Comentar un tweet.
- Dar favorito en un tweet.
- Retwittear un tweet.

Las siguientes funcionalidades para Facebook y Twitter serán descontadas de los MBs que tuviera EL CLIENTE o en su defecto (una vez agotados los MBs otorgados por el plan), serán cobrados como adicionales a las tarifas del plan:

1. La descarga y visualización de videos desde la aplicación de Twitter.
2. La carga y descarga de fotos fuera del app oficial de Facebook y/o Twitter; por ejemplo, utilizando apps como: Instagram, Retrica, etc.

3. La funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos fuera de la aplicación oficial de Facebook y/o Twitter; por ejemplo utilizando aplicaciones como: YouTube, Vimeo o DailyMotio, etc.
4. El redireccionamiento a cualquier link o URL externa a Facebook y/o Twitter; aun cuando este haya sido compartido por un mensaje, ejemplo: notas de periódico, artículos de revistas especializadas, descargas de aplicaciones, descargas/uso de juegos, etc.
5. El servicio de llamadas de voz sobre IP y video llamadas a través de la aplicación de Facebook y/o Twitter.
6. Compartir mi ubicación a través de la aplicación de Facebook y/o Twitter.
7. Consultar la ubicación de cualquier contacto a través de la aplicación de Facebook y/o Twitter.
8. Futuras funcionalidades de cada aplicación que no hayan sido expresamente incluidas en el presente servicio.

- Si EL CLIENTE se encuentra haciendo uso del Paquete Facebook + Twitter y adquiere un paquete de Internet, EL CLIENTE continuará disfrutando del primero y también tendrá activo el Paquete de Internet adquirido por la vigencia adquirida; el paquete de Internet será consumido en las páginas y URLs diferentes a las de Facebook y/o Twitter.
- Si EL CLIENTE tiene o adquiere un Paquete de Internet, este será usado para el tráfico que haga el cliente en internet fuera de Facebook y/o Twitter.
- Queda establecido que cualquier cambio tecnológico y/o de configuración posterior al 02/06/2015 que realice Facebook o Twitter, podría determinar un costo por consumo de datos para determinadas funcionalidades incluidas inicialmente en el Paquete Facebook + Twitter.
- Las aplicaciones denominadas Facebook o Twitter no son propiedad de CLARO. CLARO no es responsable de la aplicación de Twitter, Facebook ni de los servicios prestados por medio de las mismas, el uso es derivado de una relación entre EL CLIENTE con Twitter y/o Facebook. En términos de lo anterior, CLARO no es responsable del funcionamiento de dichas aplicaciones, interrupciones o fallas en los servicios proporcionados a través de ellas, ni ningún efecto de la instalación o el uso de las aplicaciones.

PAQUETES DE INTERNET:

NOMBRE	MB INCLUIDOS	CARGO FIJO MENSUAL (INC. IGV)	NOMBRE	MB INCLUIDOS	CARGO FIJO (INC. IGV)
Paquete Adicional 50MB	50 MB	S/. 5.00	Paquete Adicional 2GB	2048 MB	S/. 55.00
Paquete Adicional 200MB	200 MB	S/. 10.00	Paquete Adicional 3GB	3072 MB	S/. 75.00
Paquete Adicional 500MB	500 MB	S/. 20.00	Paquete Adicional 5GB	5120 MB	S/. 105.00
Paquete Adicional 1GB	1024 MB	S/. 35.00	Paquete Adicional 10GB	10240 MB	S/. 170.00

- **Consideraciones:** El paquete de internet contratado será entregado en un plazo máximo de (24) horas. Se prorratean unidades y el costo del servicio. No son acumulables; al finalizar el ciclo de facturación lo MB o GB no utilizados se pierden.
 - Los paquetes otorgados por el presente servicio serán consumidos una vez que el cliente haya utilizado por completo los MB que vienen incluidos en su plan.
 - Los paquetes son excluyentes, no se puede contratar más de uno a la vez. Se puede solicitar la desactivación de uno y pedir la activación de otro (en un plazo máximo de 24 horas).
- El único APN (Access Point Network) sobre el cual se aplica el Paquete de Internet es: Claro.pe y los MB solo son válidos para ser utilizados en tráfico de datos dentro del territorio nacional en zonas con cobertura móvil Claro

INTERNET COMPARTIDO:

Servicio	Cargo Fijo Mensual (Inc. IGV) por línea afiliada
Internet Compartido	Gratis

Consideraciones:

Servicio mediante el cual, EL CLIENTE puede emplear los megabytes incluidos en su plan Postpago y compartirlos hasta con 6 líneas Claro móviles postpago no corporativas de titularidad de EL CLIENTE. El cargo fijo mensual por acceso es gratis por línea afiliada al servicio Internet Compartido.

Restricciones: La línea con MB de Internet Compartido así como las líneas móviles Postpago que se afilien al servicio deben facturarse en mismo recibo (facturación conjunta). Las líneas móviles que se afilien al servicio Internet Compartido deben contar con los siguientes planes Postpago: Claro Conexión, Claro Conexión Chip, Conexión, Conexión Plus, Conexión i, Conexión i Plus, RPC 45 ilimitado, RPC ilimitado Plus, Smart Total T i, RPC ME, Smart Univ, Estratégicos, i35 Plus (M), Conexión 20 y 25 ME, Modern y Tablet. El servicio se activa dentro de las 3 horas de solicitado.

Los megabytes compartidos de los planes postpago serán consumidos de acuerdo a la demanda de cada usuario de las líneas; es decir, las líneas afiliadas consumirán los megabytes sin ningún tipo de orden ni prelación entre ellas.

El consumo de datos de las líneas afiliadas al servicio Internet Compartido será el siguiente:

- Bonos promocionales
- Servicio Adicional Postpago de Internet.
- MB incluido en el plan Postpago de la línea afiliada.
- Paquetes de MB Prepagados y/o Facturados.

- MB de Internet Compartido incluidos en el plan Postpago Claro Conexión.
- Consumos facturados como adicionales (clientes sin tope de consumo activo) o descontados del saldo de recarga (clientes con tope de consumo activo y cuyo plan admita recarga).

Si un cliente bloquea una de las líneas asociadas a Internet Compartido por pérdida o robo, no se verán afectadas las otras líneas. Es decir, el resto de líneas sí podrá seguir disfrutando del servicio "Internet Compartido" siempre que la línea que cuenta con los MB de Internet Compartido se encuentre activa.

El único APN (Access Point Network) sobre el cual se aplica el Internet Compartido es: Claro.pe y los MB solo son válidos para ser utilizados en tráfico de datos dentro del territorio nacional en zonas con cobertura móvil Claro.

EL CLIENTE puede solicitar la desafiliación de una o más líneas asociadas al servicio Internet Compartido, la cual se hará efectiva al final del ciclo de facturación en que se realice dicha solicitud.

TOPE DE CONSUMO: Servicio mediante el cual, EL CLIENTE puede poner restricciones a sus consumos adicionales a los incluidos en el plan contratado. Este servicio no es prorrateable.

El Tope de Consumo Cero funcionará sólo si la línea no tiene ningún tipo de suspensión; de darse el caso, las unidades libres se prorratean y podría facturarse tráfico adicional.

EL CLIENTE podrá solicitar la desactivación del servicio en cualquier momento, se ejecuta en un plazo máximo de 24 horas.

- Modalidades de Topes de Consumo:

Tope de Consumo Cero: no permite ningún tipo de exceso al plan contratado. El costo mensual es de S/.5.00. Una vez activado, EL CLIENTE deberá realizar una recarga física o virtual para realizar tráfico adicional. Los clientes que cuenten con este servicio, no podrán acceder a las promociones de recarga aplicables a clientes prepago y control.

La activación del Tope de Consumo Cero en los planes Claro Conexión 109, 139, 189 y 289, solo podrá solicitarse en la Postventa (Call Center) vía 123 opción 2, opción 9.

Tope de Consumo automático: servicio que permite a EL CLIENTE generar tráfico adicional hasta por un monto establecido según el plan contratado:

Planes	Monto Máximo de Adicionales	Planes	Monto Máximo de Adicionales
Conexión 20-ME	S/. 10.00	Claro Conexión 29	S/. 15.00
Conexión 25-ME	S/. 15.00	Claro Conexión 39	S/. 20.00
Smart Total T BBM 35	S/. 20.00	Claro Conexión 49 R	S/. 25.00
Smart Total T BBS 39	S/. 20.00	Claro Conexión 49	S/. 25.00
Smart Total T BBS 49	S/. 25.00	Claro Conexión 69	S/. 35.00
Smart Total T BBS 69	S/. 35.00	Claro Conexión 79	S/. 40.00
Smart Total T BB 99	S/. 50.00	Claro Conexión 99	S/. 50.00
RPC 35 Ilimitado Plus	S/. 20.00	Claro Conexión 109	S/. 55.00
Claro Conexión Chip 59	S/. 30.00	Claro Conexión 139	S/. 70.00
Claro Conexión Chip 75	S/. 40.00	Claro Conexión 189	S/. 100.00
Claro Conexión Chip 99	S/. 50.00	Claro Conexión 289	S/. 150.00

Este servicio no controla la facturación de adicionales en los siguientes casos: (i) EL CLIENTE no considera a América Móvil Perú S.A.C. como su operador de larga distancia, (ii) tráfico cursado (voz, datos, SMS ó MMS) hacia destinos rurales y/o satelitales; y, (iii) ningún tipo de tráfico cursado (voz, datos, SMS ó MMS) fuera del territorio nacional (Roaming).

Una vez alcanzado el Monto Máximo de Adicionales, EL CLIENTE deberá realizar una recarga física o virtual para poder seguir realizando tráfico adicional. Los clientes que cuenten con este servicio, no podrán acceder a las promociones de recarga aplicables a clientes prepago y control.

PAQUETE DE MENSAJES DE TEXTO:

Paquete 150 SMS	Paquete 300 SMS	Paquete 700 SMS	Paquete 1200 SMS	Paquete 2000 SMS
Cargo Fijo Mensual				
S/. 3.00	S/. 5.00	S/. 10.00	S/. 15.00	S/. 20.00

- **Consideraciones:** Los paquetes de SMS son a cualquier destino Nacional. El paquete de SMS contratado será entregado en un plazo máximo de (24) horas. Se prorratea los SMS otorgados y el cargo fijo del servicio. No son acumulables; al finalizar el ciclo de facturación los SMS no consumidos en éste se pierden. Los paquetes otorgados por el presente servicio serán consumidos una vez que el cliente haya utilizado por completo los SMS que vienen incluidos en su plan. No aplica para SMS Premium.

ROAMING INTERNACIONAL

Zona Tarifaria	Voz Saliente por minuto	Voz Entrante por minuto	SMS Saliente	SMS Recibido	Internet por cada 10KB	Internet BlackBerry
Red Roaming Claro (RRC)	S/. 5.25	S/. 3.25	S/. 1.00	Gratis	S/. 0.15	S/. 12.50 por día
Mundo	S/. 10.50	S/. 6.50	S/. 1.50	Gratis	S/. 0.30	S/. 55.00 por día

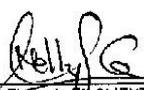
*Tarifas incluyen IGV

EL CLIENTE podrá solicitar la **contratación de paquetes de voz e Internet Roaming** de acuerdo con las condiciones comerciales vigentes a la fecha de solicitud. Estos paquetes ofrecen un **ahorro** sobre las tarifas de lista en Roaming. Para contratarlos podrá comunicarse con nuestro Servicio de Atención al Cliente llamando gratis al 123 desde un móvil Claro o enviando un correo a atencion.roaming@claro.com.pe.

- **EL CLIENTE** que se encuentre en la zona de Arica (Chile) o El Oro (Ecuador) podrá recibir llamadas de cualquier destino y realizar llamadas localmente y a Perú a sólo S/. 1.00 el minuto.
- **Voz Saliente - SMS Saliente y Voz Entrante:** la tarifa dependerá de la zona en la cual se realice o reciba la llamada. En todos los casos de Voz la tarifa será cobrada por minuto o fracción redondeada al minuto superior y los SMS serán cobrados por evento de máximo 160 caracteres.
- **Internet:** Tarifa por cada 10 KB, con un cargo mínimo inicial de 10 KB o fracción redondeado a los 10 KB inmediato superior. Se cobra el consumo, al margen de la tecnología utilizada (GPRS, Wap, EDGE, UMTS, 3G u otros), asimismo, se cobra por todo tipo de uso (envío y/o recepción y/o descarga y/o navegación y/o sincronización, etc).
- **Internet BlackBerry:** Tarifa por navegación a través del APN BlackBerry.net, es cobrado como cargo fijo por día por navegación ilimitada dependiendo de la zona.
- **Red Roaming Claro (RRC):** Zona tarifaria con tarifas preferentes. Incluye los siguientes países: Alemania, Argentina, Austria, Australia, Bélgica, Brasil, Bolivia, Canadá, Chile, China, Colombia, Costa Rica, Croacia, Ecuador, El Salvador, Egipto, España, Estados Unidos, Francia, Grecia, Guatemala, Holanda, Honduras, Hungría, Italia, Irlanda, Israel, Japón, México, Nicaragua, Nueva Zelanda, Paraguay, Panamá, Portugal, Puerto Rico, Reino Unido, República Dominicana, Sudáfrica, Suiza, Suecia, Turquía y Uruguay.
- **Zona Mundo:** Incluye todos los países que no conforman la Red Roaming Claro (RRC).
- Las tarifas descritas serán facturadas y cobradas como adicionales al cargo fijo del plan tarifario contratado por EL CLIENTE cuando éste realice tráfico de voz, SMS y/o de datos en los países de la Zona RRC o Zona Mundo.
- Este esquema no incluye las llamadas satelitales, las cuales deberán ser cobradas según tarifa vigente a S/. 49.381 por minuto.
- Las llamadas que se realicen desde el extranjero de un celular Claro al Centro de Atención +51997990123 son gratuitas.
- Todos los usos están sujetos a características y configuración del equipo usado, disponibilidad técnica, cobertura y acuerdos de Roaming Internacional vigentes entre el operador del país visitado y Claro Perú.
- EL CLIENTE podrá solicitar la activación y/o desactivación del servicio contratado en cualquier momento que lo desee.
- Al activar el servicio de Roaming se asigna a la línea un tope de consumo de MB, según la zona tarifaria, y EL CLIENTE podrá navegar a las tarifas de Internet Roaming vigentes. Finalizados los MB asignados en el tope de consumo, EL CLIENTE no podrá realizar consumo de datos en Roaming, salvo que solicite la activación del tope de consumo de MB. Los topes de consumo de MB son válidos únicamente en el ciclo de facturación en el que se activan. EL CLIENTE recibirá el detalle de sus consumos en su recibo de servicios.
- En caso EL CLIENTE desee ampliar el tope de consumo de MB asignado, activarlo nuevamente o consultar su tope, informarse sobre cualquier consideración y/o característica del presente servicio adicional; podrá comunicarse con nuestro Servicio de Atención al Cliente llamando al 123 (Opción 9) desde un móvil Claro o enviando un correo a atencion.roaming@claro.com.pe o ingresando a la página web www.claro.com.pe/roaming.
- EL CLIENTE recibirá notificaciones a través de mensajes de texto (SMS) al 20%, 80% y 100% de consumido el tope de MB asignado.
- Las condiciones del servicio de Roaming Internacional se encuentran a disposición de EL CLIENTE en el sitio web www.claro.com.pe/roaming.

EL CLIENTE declara haber leído y aceptado en su totalidad lo contemplado en este documento y haber recibido copia del mismo, dejando constancia de ello mediante su firma.

Firmado en dos ejemplares de idéntico tenor en la ciudad de _____ el 27 de Marzo de 2016.




 Firma de EL CLIENTE
 Nombres y Apellidos de EL CLIENTE: NELLY CRISOSTOMO ELESCANO
 N° Doc. de Identidad: DNI 19929359



 AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C
 Hugo Gonzalez Lozano
 Representante Legal

**COMPROMISO DE DEVOLUCIÓN DE DESCUENTO DE EQUIPO
ACUERDO ADICIONAL**

1. Datos del CLIENTE o Representante Legal

Nombres y Apellidos: NELLY CRISOSTOMO ELESCANO
 Tipo de Documento: DNI(x) RUC() PASAPORTE() CE() Nro: 19929359
 Domicilio:
 Línea Telefónica CLARO: 994816457 Código Cliente:

2. Datos de EL EQUIPO

Marca / Modelo	IMEI
000000000070000661 / 000000000070000661	000353669071915982

3. Descuento Especial según Plazo Elegido

Precio Prepago (S/.)	Descuento Especial (S/.)	Precio Final de Venta (S/.)	Plazo Elegido en meses
1,778.81	Contado(x) Cuotas ()	08.50 - (OCHO Y 50/100)	06 () 12 () 18 (x) 24 ()

4. Plan Postpago

CLARO CONEXION 99

5. Condiciones Generales del Descuento Especial

CLARO ha autorizado el otorgamiento de un Descuento Especial para la compra de equipos celulares asociados a planes postpago. EL CLIENTE, luego de haber sido debidamente informado sobre la posibilidad de adquirir EL EQUIPO al Precio Prepago, ha decidido libre y voluntariamente acceder al Descuento Especial y adquirir EL EQUIPO conforme a las siguientes condiciones:

Las partes acuerdan que el otorgamiento del Descuento Especial estará sujeto a que no se produzca ninguna de las circunstancias que se establecen a continuación como condición resolutoria del presente Acuerdo:

- Que, en relación a la Línea Telefónica CLARO, EL CLIENTE decida voluntariamente (i) cancelar el servicio PCS de CLARO, (ii) ejerza su derecho de portarla a otra empresa operadora; o, (iii) transfiera su titularidad.
- Que, EL CLIENTE opte por cambiar el Plan Postpago a la modalidad Prepago, a otro cuyo cargo fijo sea inferior al Plan Postpago, a un plan CLARO empresas; o, a cualquier otra modalidad de servicio o plan tarifario distinto al Plan Postpago.
- Que, EL CLIENTE desactive algún servicio adicional inicialmente contratado con el Plan Postpago.
- Que, CLARO suspenda el servicio PCS de EL CLIENTE prestado a través de la Línea Telefónica CLARO y el Plan Postpago por: (i) no pagar dentro del plazo que señala el recibo correspondiente; (ii) haber sobrepasado el rango de utilización asignado al Plan Postpago; y/o, (iii) detección de supuesto uso indebido y/o desnaturalización del servicio PCS contratado con CLARO.
- Que, EL CLIENTE no reactive su Línea Telefónica CLARO en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, sea que la suspensión de la misma haya sido solicitada por robo, destrucción, pérdida, daños u otra circunstancia equivalente que impida el uso de EL EQUIPO. Si dentro de dicho plazo EL CLIENTE reactiva su Línea Telefónica CLARO y además adquiere un nuevo equipo por reposición firmando una nueva Compra de Equipos con Descuento Especial, no estará obligado al reintegro del Descuento Especial. No obstante, si en el nuevo acuerdo se produce alguna de las causales de pérdida de descuento especial aquí fijadas, EL CLIENTE se verá obligado al reintegro del Descuento Especial a que se refiere este Acuerdo de forma adicional al reintegro que le corresponda efectuar en el marco del nuevo acuerdo para la Compra de Equipo con Descuento Especial que haya suscrito. En ese caso, CLARO podrá a su opción, disponer el cobro del Descuento Especial al contado o mediante cuotas mensuales. EL CLIENTE observará el procedimiento comercial y condiciones que establezca CLARO para tal efecto.

- f) Que, EL CLIENTE decida acceder a un descuento especial o financiamiento para la adquisición de otro equipo asociado a la misma Línea Telefónica CLARO y Plan Postpago, salvo que EL CLIENTE acceda a la renovación de su equipo en el marco del Programa Renovación Continua Claro en cuyo caso deberá firmar un nuevo Compromiso de Devolución de Descuento de Equipo.

6. Cálculo para el reintegro del Descuento Especial

En caso de producirse alguno de los supuestos indicados en el numeral 5 anterior EL CLIENTE perderá el Descuento Especial y deberá reintegrar a CLARO el importe del mismo, según la siguiente fórmula de cálculo:

$$\text{Reintegro de Descuento Especial} = (PP - PVD) \times (MR / PE)$$

PP = Precio Prepago de EL EQUIPO

PVD= Precio de Venta con Descuento Especial de EL EQUIPO

MR = Meses restantes para el cumplimiento del Plazo Elegido

PE= Plazo Elegido

Las partes reconocen expresamente que el reintegro de Descuento Especial es una obligación de restitución surgida como consecuencia de la resolución del presente Acuerdo.

Para la determinación del MR se considerarán como número entero la cantidad de periodos completos de treinta (30) días calendarios que resten para el vencimiento del Plazo Elegido y como decimales los días calendario restantes, considerando además aquellos días calendario anteriores a la fecha en que se haya producido la pérdida del Descuento Especial en los que haya estado suspendido el servicio PCS de la Línea Telefónica CLARO.

7. Facturación y pago del Reintegro del Descuento Especial

De ser el caso, CLARO facturará el Reintegro del Descuento Especial y podrá incluirlo en el respectivo recibo telefónico inmediato siguiente a la fecha en que se haya producido el supuesto que determinó la pérdida del Descuento Especial.

EL CLIENTE deberá pagar el Reintegro del Descuento Especial en la oportunidad indicada en el comprobante de pago respectivo. El incumplimiento de pago oportuno del Reintegro del Descuento Especial podrá ser inmediatamente reportado a las Centrales Privadas de Riesgos por ser ésta una obligación civil no referida al servicio público de telecomunicaciones.

8. Beneficio Exclusivo

EL CLIENTE acepta y declara expresamente conocer que el Descuento Especial se otorga por única vez y específicamente sobre EL EQUIPO por lo que, salvo que pague el Reintegro del Descuento Especial considerando lo establecido en el literal f) del numeral 5, no podrá acceder a ninguna otra oferta comercial para la adquisición o financiamiento de otros equipos, para la misma Línea Telefónica CLARO asociada al Plan Postpago, salvo que CLARO establezca lo contrario.

9. Condiciones de Garantía de EL EQUIPO

Con su firma en el presente Acuerdo y/o en la guía de remisión respectiva, EL CLIENTE declara haber recibido EL EQUIPO nuevo y en perfecto estado de funcionamiento y conservación. EL CLIENTE acepta que CLARO ofrece sobre EL EQUIPO una garantía de (12) meses que comprende la reparación sin costo y, de no corregirse el defecto o falla, el reemplazo de EL EQUIPO por uno del mismo modelo o similar en estado operativo que podría no tener la condición de nuevo siempre que EL EQUIPO no presente ninguna condición excluida de la garantía. En caso se produzca el cambio de EL EQUIPO en ejecución de dicha garantía, se entenderá automáticamente modificado el IMEI de EL EQUIPO por el IMEI del equipo celular que le haya sido entregado en ejecución de la referida garantía, sin que ello modifique de forma alguna el plazo o alguna otra condición del presente Acuerdo. De conformidad con lo establecido en numeral 1.10 del artículo 7° del Reglamento de Comprobantes de Pago, CLARO no está obligada a emitir comprobante de pago (factura(s) y/o boleta(s)) adicional(es) alguno(s) respecto del equipo celular que se entregue a EL CLIENTE en cumplimiento de las condiciones de garantía. EL CLIENTE declara haber leído, aceptado y recibido los términos de las Condiciones de la referida Garantía y Servicio Técnico, las cuales se encuentran además publicadas en www.claro.com.pe (Sección Legal y Regulatorio - Condiciones de garantía de equipos comercializados por Claro) donde podrá encontrar la versión vigente de las condiciones de su garantía.

10. Información Personal

En el marco de la Ley de Protección de Datos Personales, EL CLIENTE autoriza expresamente a CLARO a incorporar en su Base de Datos, la huella digital que haya proporcionado a CLARO, de ser el caso, en señal de conformidad con los términos y condiciones del presente Acuerdo y lo autoriza a utilizarla posteriormente para cotejar su identidad en futuras contrataciones.

11. Comunicaciones, Domicilio y Jurisdicción

Toda comunicación a EL CLIENTE se considerará válidamente recibida si se dirige al domicilio señalado en el presente Acuerdo o, en su defecto, que conste, de manera indubitable, en cualquier medio alternativo que acredite válidamente su recepción. Sin perjuicio de ello, EL CLIENTE acepta que cualquier comunicación y/o documento referido a EL EQUIPO le sea remitido a la dirección de correo electrónico que haya consignado en su respectivo Acuerdo PCS. Ello, sin perjuicio de solicitar la impresión de los mismos sin costo alguno en cualquiera de los Centros de Atención al Cliente de CLARO.

Las partes fijan su domicilio en la dirección señalada en el presente documento y para todo efecto legal renuncian al fuero de sus domicilios y se someten a la competencia por razón de territorio de los jueces y tribunales de Lima Cercado.

Fecha de suscripción: 27/03/2016 05:07:00 p.m.

Con su firma y/o huella digital, EL CLIENTE declara haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad la información contenida en este Acuerdo y haber recibido copia del mismo.

AMERICA MOVIL PERU S.A.C. - CLARO
RUC N° 20467534026
Av. Nicolás Arriola N° 480, Lima 13

EL CLIENTE

Manual del Cliente ClaroChip y Condiciones de Garantía y Servicio Técnico

En el presente manual se establecen las condiciones para la prestación del servicio público de comunicaciones personales (PCS) por Claro (servicios de voz, transmisión de datos e Internet, entre otros que permite la tecnología utilizada por CLARO), las cuales EL CLIENTE declara conocer y aceptar al momento de hacer efectiva la activación del servicio.

I. CLAROCHIP INTERACTIVO

Es un microprocesador con una memoria que permite personalizar y almacenar información como números de teléfono, códigos de seguridad y una serie de servicios, es portátil y puedes cambiar a otro equipo GSM que funcione en las bandas de 850 y 1900 MHz.

II. CÓDIGOS PIN Y PUK

Son códigos que vienen con tu ClaroChip y son la puerta de acceso al uso de tu servicio al encender tu Claro, siempre que hayas activado el código PIN1 original.

El código PUK es un código de seguridad que permite desbloquear el ClaroChip si te equivocaste tres (03) veces al momento de ingresar tu PIN. Si te equivocas diez (10) veces al ingresar tu PUK, el ClaroChip se bloquea quedando inutilizable. En este caso, tendrás que adquirir un nuevo ClaroChip, bajo la modalidad de reposición conservando tu mismo número.

III. SERVICIO PREPAGO

III.1 ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

Te recordamos que el servicio solo podrá ser activado una vez que se hayan registrado tus datos personales, conforme lo dispone la normativa vigente.

III.2 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

En caso pierdas la posesión del equipo celular y/o del Claro Chip, deberás informar inmediatamente de ello a Claro acercándote a un centro de Atención al Cliente (CAC) o llamando sin costo al 123 (para clientes postpago, prepago y control), al 135 (para clientes corporativos) desde tu celular Claro, o al 0801-123-23 desde cualquier teléfono fijo (a costo de llamada local), siendo responsable por la utilización del servicio hasta el momento en que Claro haya sido debidamente informado y se solicite la suspensión o bloqueo de la línea.

Recuerda que tienes la obligación de utilizar debidamente el servicio conforme al uso para el cual fue contratado, así como a no realizar una utilización indebida o fraudulenta del servicio o de la(s) línea(s) involucrada(s), conforme a la normativa vigente. En caso se verifique, observando el procedimiento establecido en la normativa, alguno de los supuestos de uso indebido del servicio (illegal Landing, call back, by pass, arbitraje, local breakout, entre otros) o (i) la comercialización del tráfico al margen de un acuerdo suscrito con Claro con dicho objeto; o (ii) la reventa y/o desnaturalización del uso personal del servicio y/o la utilización indebida o fraudulenta de cualquiera de la(s) línea(s) o servicio de la(s) línea(s) involucrada(s) y/o el uso de la(s) línea(s) contratada(s) para el desvío y/o terminación de tráfico en la red de Claro, Claro podrá optar por suspender el servicio de una o de todas las líneas contratadas o dar por terminado el contrato de abonado, negándose a la contratación del servicio en el futuro.

III.3 DESACTIVACIÓN DEL SERVICIO

Si en el plazo de sesenta (60) días desde la activación de la línea o desde la realización de la última recarga, no efectúas otra recarga, quedarás con el servicio restringido (no podrás realizar ningún tipo de tráfico saliente por no contar con saldo, pudiendo comunicarte únicamente al servicio de atención al cliente y números gratuitos o de emergencia) por un periodo máximo de doscientos diez (210) días. Luego de este periodo, si la línea se mantiene sin recargar por sesenta (60) días adicionales (es decir, el día 270 desde la activación de la línea o la última recarga) se procederá a la baja del servicio, enviándose un mensaje informativo (SMS) con quince (15) días de anticipación.

En este estado, quedarás definitivamente sin servicio y perderás tu número telefónico como consecuencia de ello. En caso el saldo expire sin que hayas hecho uso de su totalidad, podrás recuperarlo solo si efectúas una nueva recarga dentro de los doscientos diez (210) días posteriores a la fecha de recarga.

Manual del Cliente ClaroChip y Condiciones de Garantía y Servicio Técnico

Si tu línea está suspendida a causa de pérdida o robo, es importante que la línea sea repuesta antes de los noventa (90) días después de haber sido bloqueada. Si luego de este periodo de tiempo la línea se mantuviera bloqueada, será desactivada y perderás tu número.

IV. SERVICIO POST PAGO

IV.1 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO Y BLOQUEO DE LA LÍNEA Y EQUIPO EN CASO DE ROBO, PÉRDIDA O SUSTRACCIÓN

En caso pierdas la posesión del equipo celular y/o del ClaroChip, deberás informar inmediatamente de ello a Claro y solicitar el bloqueo de tu equipo y línea acercándote a un centro de Atención al Cliente (CAC) o llamando al 123 (Post Pago), al 135 (Corporativo) o al 0801-123-23 desde cualquier teléfono fijo (a costo de llamada local), siendo responsable por la utilización del servicio hasta el momento en que Claro haya sido indebidamente informado y se solicite la suspensión o bloqueo de la línea.

IV.2 DESACTIVACIÓN DEL SERVICIO

Si tu línea está suspendida a causa de pérdida o robo, es importante que la línea sea repuesta antes de los treinta (30) días después de haber sido bloqueada. Si luego de este periodo de tiempo la línea aún no ha sido repuesta ésta será desactivada y perderás tu número.

IV.3 CICLO DE FACTURACIÓN

Dependiendo de la fecha de activación del servicio, Claro te asignará un periodo de facturación del servicio.

V. DESBLOQUEO DE EQUIPO TERMINAL

En caso hayas adquirido un equipo terminal con condiciones económicas especiales, éste cuenta con una restricción temporal de acceso a la red de otros operadores por el plazo de doce (12) meses, computados desde la fecha de su adquisición, conforme a la normativa vigente. Una vez transcurrido el plazo mencionado en el Acuerdo para la adquisición de equipos con descuento especial (APADECE), podrás solicitar el levantamiento de la restricción temporal (desbloqueo del equipo terminal), el cual se hará efectivo en el plazo máximo de dos (02) días útiles, debiendo sumarse el término de la distancia. El desbloqueo del equipo terminal no procederá en casos que a) el equipo no haya sido adquirido a CLARO; b) El equipo se encuentre reportado como robado o extraviado; o c) tus datos no sean válidos o no coincidan con los que obran en los registros de Claro.

VI. RESTRICCIONES DEL SERVICIO

1. Las llamadas que no puedes hacer desde tu celular son a teléfonos satelitales (excepto los planes Post Pago y Corporativos).
2. Ten en cuenta que pueden existir zonas donde eventualmente no sea posible acceder a los servicios por razones técnicas, climáticas o por causas ajenas al control de CLARO o la existencia de zonas con señal débil o nula.

VII. SERVICIOS

El servicio contratado incluye diversos servicios adicionales y facilidades preactivadas tales como:

1. **Consulta de Saldo:** llamando sin costo al *777 ó *777# (para Prepago), 124 (para Post Pago) desde tu celular o para Consulta de Consumo, al 136 (Corporativo) o enviando un mensaje de texto (SMS) con la palabra "SALDO" al número 777 (Prepago) ó 629 (Postpago).
2. **Internet Claro:** permite tener acceso a Internet desde tu celular a través de nuestras tecnologías GPRS/EDGE y 3G.
3. **Servicios activados** (para Prepago): Multimedia Messaging Service (MMS), Clarodata, GPRS, entre otros.
4. **Servicios adicionales activados** (para Post Pago): Multimedia Messaging Service, ClaroData, GPRS, entre otros.

Para contar con mayor información acerca de estos servicios adicionales, visita la página web: www.claro.com.pe (sección Móvil Prepago y Postpago) y/o www.ideasclaro.com.pe

Manual del Cliente ClaroChip y Condiciones de Garantía y Servicio Técnico

5. El cobro se SMS (nacional e internacional) es por SMS enviado dentro del territorio nacional. La recepción del mismo está sujeta a la existencia de un acuerdo entre operadores. Detalle de los operadores internacionales en www.claro.com.pe (sección Roaming Internacional).

VIII. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. OSIPTEL: Llamar al 0801-12121 ó al (01)2251313.
 2. CLARO: Llamar sin costo desde tu celular Claro al 123 (Prepago y Post Pago), al 135 (Corporativo) o al 0-801-123-23 (costo de llamada local para Prepago, Post Pago y Corporativo).
- A través de estos números podrás hacer consultas sobre Claro y sus puntos de venta, lugares y formas de pago, bloqueo de ClaroChip y equipo por robo o pérdida, servicios que has contratado, nuevos servicios, cobertura, promociones vigentes, uso del celular, tarifas, cambio de tarifas, avería de equipos, entre otros.

CONDICIONES DE GARANTÍA Y SERVICIO TÉCNICO

A continuación te indicamos cómo acceder al Servicio Técnico Autorizado de Claro (STA), así como las condiciones de garantía de tu equipo:

1. CLARO garantiza el funcionamiento de los equipos que comercializa durante 12 meses y durante 6 meses para las baterías, handsfrees y cargadores. Los demás accesorios tendrán garantía de 3 meses. Los plazos de garantía se calculan desde la fecha de adquisición impresa en la boleta/factura de compra cubriendo la reparación sin costo de todos aquellos defectos originados por fallas de fabricación. El Servicio Técnico Autorizado de CLARO (STA) sólo será responsable de la atención de equipos y/o accesorios comercializados por CLARO o sus Centros de Venta Autorizados. Para hacer efectiva la garantía, deberás presentar en el STA, el equipo y/o accesorios averiados junto con la boleta/factura de compra. Los equipos que presenten defectos de fábrica, estando en garantía, serán reparados y, en el caso de no ser posible la reparación, serán cambiados por uno del mismo modelo o un equivalente que se encuentre en perfectas condiciones de funcionamiento, el cual podría no tener la condición de nuevo. La garantía no cubre limpieza del equipo ni las piezas expuestas al exterior que hayan sido rayadas, dañadas o que presenten alteraciones estéticas ni cubre estuches.
2. En caso que efectúes un cambio de equipo, el equipo averiado pasará a ser propiedad de CLARO.
3. Quedan expresamente excluidos de esta garantía los equipos y/o accesorios que presenten alguna de las siguientes circunstancias: a) Golpes, quíñes, rupturas, rajaduras, derrame de líquido de pantalla, evidencia de residuos líquidos, sólidos, humedad o sulfatación; b) Manipulación o intervención del usuario o terceros no autorizados; c) Uso contrario al indicado en el Manual y/o Guía del Usuario; d) Uso de accesorios que no sean originales o no aprobados por el fabricante; y, e) Bloqueados por robo.
4. En cualquiera de las circunstancias anteriores o cuando haya terminado el periodo de garantía, deberás asumir el costo no reembolsable de S/. 25 por el diagnóstico al ingresar el equipo a revisión para que el STA determine: (I) la posible falla del equipo y presupuesto de reparación para tu aceptación; o, (II) de ser el caso, el carácter irreparable del equipo. Esta cotización tendrá 15 días útiles de vigencia a partir de la fecha en que haya sido puesta en tu conocimiento y siempre que durante dicho plazo no hayan variado las condiciones de ingreso del equipo y/o accesorio. Para el caso de equipos que presenten evidencia de residuos líquidos, sólidos, humedad o sulfatación, éstos deben ser revisados nuevamente una vez transcurrido el plazo de 15 días antes indicado.
5. La cotización te será informada mediante llamada al número de celular o al teléfono de contacto señalados en el anverso. Si eres cliente Postpago podrás solicitar el cargo del servicio de diagnóstico así como el cargo de la reparación del equipo en una (1) cuota en la facturación siguiente. Si eres cliente Prepago y Control deberás efectuar el pago del cargo del servicio de diagnóstico y reparación en el mismo centro de atención CLARO.

Manual del Cliente ClaroChip y Condiciones de Garantía y Servicio Técnico

6. La reparación de un equipo fuera de garantía está sujeta, en todos los casos, a la superación de las pruebas finales del STA. En caso de no pasar las pruebas será declarado irreparable sin que proceda la devolución del pago por diagnóstico. CLARO no se responsabiliza por la imposibilidad de reparación de equipos diagnosticados por el STA como fuera de garantía.
7. Las reparaciones de equipos en garantía y de equipos fuera de garantía por plazo y/o por presentar golpes, rupturas, rajaduras y/o quifies están garantizadas por 3 meses a partir de la fecha de su entrega, siempre que no varíen las condiciones del equipo.
8. Si no recoges tu equipo en el plazo de 30 días calendarios, contados desde que se le informe la finalización de la revisión o reparación del mismo, pagarás S/. 3 por cada día que el equipo permanezca en el almacén. Pasados los 60 días calendarios, CLARO podrá rematar el equipo para hacerse cobro del referido costo de almacenamiento.
9. CLARO garantiza el suministro de repuestos y accesorios únicamente dentro del plazo de garantía del equipo adquirido.
10. CLARO garantiza que el STA utilizará repuestos en perfectas condiciones de funcionamiento, los cuales podrían no tener la condición de nuevos.
11. CLARO no ofrece el servicio de préstamo de equipos y/o accesorios. En el caso de que, a modo de liberalidad, Claro otorgue un equipo y/o accesorios en calidad de préstamo, deberán ser devueltos en las mismas condiciones físicas y operativas en que fueron entregados; en caso se devuelvan con averías, se cargará el costo de reparación de los mismos en una (1) cuota en la facturación siguiente. En caso de pérdida o robo del equipo o accesorios dados en préstamo, de encontrarse irreparables o de no ser devueltos en un lapso de 48 horas luego de que eres informado por el STA del diagnóstico de tu equipo, se cargará el valor de reposición del equipo y/o accesorios dados en préstamo en una (1) cuota en la siguiente facturación. Para el caso de clientes Prepago y Control el pago de los costos de reparación o reposición de equipos o accesorios entregados en préstamo deberán ser efectuados en el mismo centro de atención CLARO.

CLARO te recomienda realizar una copia de seguridad de la información almacenada en la memoria de tu equipo (fotos, videos, agenda, directorio telefónico, melodías, etc.). Asimismo, el cliente acepta que durante el diagnóstico y/o reparación del equipo podría perderse dicha información liberando a CLARO de toda responsabilidad. Finalmente, CLARO te informa que debes conservar en buen estado todos los accesorios, caja y manuales originales, así como el resto del contenido del pack, durante el periodo de garantía de tu equipo.

Para mayor información comunicarse con nuestro Servicio de Atención al Cliente llamando desde cualquier celular CLARO al 123 ó al 135, o desde una línea fija al 0-801-123-23 (costo de llamada local) o ingresando a www.miclaro.com.pe (sección Orden de Servicio Técnico).

Nelly CRISTÓFOMO ELESCANO

Nombres y Apellidos del Representante Legal,

EL CLIENTE

Firma del Representante Legal

EL CLIENTE

19929359

Tipo y N° de Doc. Id ent.

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

Luis Velarde Lopez
Representante Legal



La información contenida en este documento forma parte integrante del Acuerdo PCS, el cual EL CLIENTE declara haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad la información contenida en el mismo, y recibido un original, dejando constancia de ello mediante su firma en el presente documento.



PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Autorización para el uso y el tratamiento de datos personales: EL CLIENTE autoriza a CLARO la recopilación y el tratamiento de los siguientes datos personales de su titularidad, tales como nombre y apellidos, fecha de nacimiento, documento de identidad, correo electrónico, dirección real y de facturación, impresión digital, números telefónicos de contacto, referencias personales que se encuentren contenidos o sean obtenidos: (i) en EL ACUERDO, (ii) mediante referencias personales, (iii) en fuentes públicas de libre acceso y (iv) en la navegación de EL CLIENTE en cualquiera de los sitios web de CLARO o sus aplicaciones tales como CLARO Ideas, CLARO Música, Claro Video, Claro Seguridad, Claro Sync, Correo iCLARO, entre otros. La finalidad del tratamiento de dichos datos personales serán las siguientes: (i) la corroboración de su identidad si ésta fuese cuestionada, en la postventa (ii) la corroboración de su identidad para la suscripción de acuerdos comerciales no regulados y regulados. En este último supuesto, siempre que la norma no impida efectuar dicho cotejo o establezca condiciones particulares de ineludible cumplimiento y que sean incompatibles a dicha corroboración, (iii) para fines comerciales y publicitarios relacionados con opciones y productos ofrecidos al público llevada a cabo por CLARO o por terceros, incluyendo encuestas; (iv) la venta de productos y servicios de CLARO; (v) la gestión, administración, prestación, ampliación y mejora de los servicios en los que EL CLIENTE decida suscribirse o contratar, o darse de alta o de baja, (vi) la adecuación de los servicios y productos de CLARO a las preferencias y gustos de su clientes, pudiendo crearse perfiles específicos para tal efecto, (vii) la ejecución y mantenimiento de otras relaciones contractuales mantenidas entre CLARO y EL CLIENTE, tales como gestiones de cobranza y del desarrollo de sus operaciones, (viii) la consulta y reporte de información ante operadores de bancos de datos de contenido crediticio y financiero. EL CLIENTE autoriza a CLARO la transferencia y el flujo transfronterizo de los datos personales ya sea a empresas vinculadas o terceros, con los que CLARO mantenga una relación contractual; siempre que la participación de estos sea necesaria para el cumplimiento de las finalidades establecidas en la presente cláusula. Cuando los datos personales obtenidos hayan dejado de ser necesarios para la finalidad que motivó su obtención, estos serán suprimidos de las bases de datos de CLARO; exceptuándose aquellos casos en que la información deba ser preservada por existencia de una obligación legal o una orden judicial. EL CLIENTE se compromete y garantiza que los datos personales que haya suministrado a CLARO son veraces y actuales, siendo el responsable de comunicar oportunamente a CLARO, sobre cualquier corrección o modificación que se produzca en ellos. EL CLIENTE podrá ejercer los derechos establecidos en la Ley No. 29733 y su reglamento, sobre acceso, rectificación, cancelación y oposición; en los puntos de atención designados por CLARO, garantizando para tal efecto el respeto y observancia al ejercicio de dichos derechos. CLARO se compromete a velar por la confidencialidad, seguridad y el uso adecuado de los datos personales de titularidad de EL CLIENTE y en este sentido, estos no serán revelados a personas ajenas a CLARO sin el consentimiento previo de sus titulares, salvo disposición legal en contrario u orden emitida por autoridad competente.

En caso EL CLIENTE determine no suscribir la presente autorización, sus datos personales no serán tratados para las finalidades establecidas en el presente documento. En consecuencia, CLARO no podrá de ofrecerle a EL CLIENTE las mejores alternativas diseñadas en para su beneficio, tales como: reducción de planes tarifarios, ofertas y mejoras de precios en productos, nuevos servicios, oportunidades únicas, innovaciones digitales y tecnológicas, ventajas diseñadas para su perfil específico, entre otros.

Marque con una "X" la opción elegida:

ACEPTA: SI NO

Nombres y Apellidos de EL CLIENTE: NELLY CRISOSTOMO ELESCANO

Nº Doc. de Identidad: 19929359

Firma de EL CLIENTE:



N° 10054831300914

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO COMUNICACIONES PERSONALES (PCS) • CONTROL

Conste por el presente documento EL CONTRATO de prestación del servicio público de telecomunicaciones (el "Contrato") que celebran VIETTEL PERU S.A.C. con RUC N° 20543254798, con domicilio en Calle 21 N° 878, Urb. Corpac, San Isidro, Lima, a quien en adelante se le denominará "BITEL"; y, "EL CLIENTE" cuyos datos constan en el Anexo: Datos del CLIENTE de BITEL (Anexo 1) del presente documento, en los términos y condiciones siguientes.

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del presente Acuerdo la prestación del servicio de comunicaciones personales (PCS) por BITEL (servicios de voz, transmisión de datos e Internet, entre otros que permite la tecnología utilizada por BITEL) de acuerdo con lo dispuesto en EL CONTRATO y sus Anexos, dentro del área de cobertura de BITEL.

En caso que EL CLIENTE contrate el servicio de acceso a Internet inalámbrico (el "Servicio Internet BITEL"), BITEL se obliga a prestar dicho servicio conforme a las condiciones establecidas en EL CONTRATO y sus Anexos, dentro del área de cobertura de BITEL. El Servicio Internet BITEL será prestado a través de un dispositivo USB Módem u otro dispositivo inalámbrico (el "Dispositivo inalámbrico") el mismo que, al ser conectado por EL CLIENTE a una computadora personal ("PC") o computadora portátil ("Laptop"), le proporcionará la posibilidad de transferir datos; tales como navegación en Internet, intercambio de correos electrónicos, entre otros.

Tratándose de planes tarifarios del Servicio Internet BITEL contratados bajo la modalidad Control, serán de aplicación las velocidades de navegación y capacidades de descarga establecidas en el Anexo de planes tarifarios (Anexo 2) adjunto, así como las velocidades mínimas garantizadas. Para efectos del presente Contrato y sus Anexos, EL CLIENTE autoriza a BITEL a verificar su historial crediticio con empresas certificadoras de riesgo y reportar a las mismas su eventual morosidad o incumplimiento de las obligaciones asumidas por EL CLIENTE.

BITEL informa al CLIENTE que ante cualquier consulta o reclamo podrá recibir asistencia telefónica, comunicándose al centro de asistencia telefónica al 123 desde cualquier número Bitel y llamado al 930123123 desde cualquier operador (esta llamada tendrá el costo tarifario establecido por el operador al que pertenece el número desde donde se origina la llamada). Asimismo podrá consultar la página web www.bitel.com.pe.

SEGUNDA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Son obligaciones del CLIENTE:

- 2.1. Utilizar adecuadamente y conforme a las leyes vigentes el Servicio contratado.
- 2.2. Queda establecido que EL CLIENTE es el responsable del uso que haga del Servicio (s) contratado (s), evitando:
 - (i) utilizar el servicio para su reventa, a menos que se detalle específicamente en el contrato de servicios;
 - (ii) utilizar el servicio para centros de atención (Call Center);
 - (iii) utilizar el servicio para publicidad o difusión masiva, a menos que se detalle específicamente dicho propósito en el contrato de servicios.
 - (iv) cualquier otro uso que desnaturalice el uso personal del servicio y/o la(s) línea(s).
- 2.3. Pagar puntualmente por el Servicio(s) contratado(s) en la forma y plazo acordados.
- 2.4. Comunicar a BITEL el cambio de su domicilio, a través de los canales de comunicación que pone a disposición Bitel y que son consignados en la cláusula primera. En caso de no hacerlo, se consideran válidos los requerimientos y notificaciones que le sean cursadas al último domicilio conocido por BITEL.
- 2.5. Informar inmediatamente a BITEL sobre el hurto, robo o extravío del equipo terminal y/o del BITEL Chip para proceder al bloqueo respectivo, a través de los canales de atención telefónica y personal habilitados por Bitel.

TERCERA: ENTREGA DE INFORMACIÓN

EL CLIENTE deberá proporcionar información cierta y fijar un domicilio en el que se tenga por válidamente recibida la documentación relacionada a la prestación del Servicio contratado. EL CLIENTE autoriza a BITEL a reportar a las centrales de riesgo la información relacionada

N° 10054831300914

con su omisión de pagos.

La veracidad de la información proporcionada por EL CLIENTE (datos personales, domicilio, centro de trabajo y referencias personales) podrá ser verificada por BITEL dentro de los diez (10) días hábiles de activado(s) EL/LOS SERVICIO/S. En caso alguna sea falsa, BITEL suspenderá las llamadas salientes y/o el servicio de acceso a Internet hasta que EL CLIENTE la subsane o presente nueva información que sea validada satisfactoriamente.

CUARTA: PLAZO DEL CONTRATO: EL CONTRATO se encuentra sujeto a plazo indeterminado e inicia con la activación del servicio.

QUINTA: FACTURACIÓN Y PAGOS

Como contraprestación por el Servicio(s) contratado(s), EL CLIENTE pagará a BITEL las tarifas vigentes con sujeción al plan tarifario contratado. Los recibos de servicios podrán ser cancelados en los lugares establecidos y mecanismos implementados por BITEL.

Los conceptos a continuación serán pagados por ciclo de facturación adelantado, de ser el caso: (i) renta fija mensual del plan tarifario contratado; (ii) cargos de servicios adicionales prestados por BITEL.

Si la fecha de activación del Servicio no coincide con la de inicio de ciclo de facturación, EL CLIENTE pagará el valor proporcional de la tarifa mensual del Servicio(s) contratado(s).

En caso EL CLIENTE no haya consumido todos los beneficios de su Plan Tarifario en el ciclo de facturación, estos no serán acumulables.

Todo pago no efectuado hasta el día siguiente de la fecha de vencimiento del Recibo constituirá al CLIENTE en mora en forma automática sin necesidad de requerimiento alguno, y generará el cobro por BITEL de la tasa de interés legal fijada por el Banco Central de Reserva del Perú.

SEXTA: CAUSALES DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

- 6.1. En caso EL CLIENTE no proporcione información cierta en relación a EL CONTRATO.
- 6.2. En caso EL CLIENTE no reactive el Servicio dentro de los sesenta (60) días calendario cuando dicho servicio hubiese sido suspendido por pérdida, hurto o robo del Equipo.
- 6.3. En caso EL CLIENTE haga uso indebido del servicio, debiendo BITEL para dicho efecto seguir el procedimiento establecido por OSIPTEL.
- 6.4. En caso EL CLIENTE utilice el (los) Servicio(s) infringiendo lo estipulado en la Cláusula Segunda numeral 2, siempre que se hubiera seguido el procedimiento establecido por el OSIPTEL por uso indebido del servicio, en caso corresponda.
- 6.5. En cualquiera de los casos contemplados en la normativa vigente.

SÉPTIMA: RESPONSABILIDAD

7.1. La reparación y mantenimiento de los equipos adquiridos por EL CLIENTE a terceros serán de única y exclusiva responsabilidad del CLIENTE. BITEL podrá realizar el mantenimiento y reparación de dichos equipos de forma independiente, previo pago de la retribución que corresponda. En caso que los equipos adquiridos por EL CLIENTE a terceros, presenten cualquier problema de funcionamiento, la responsabilidad no será imputable a BITEL.

7.2. BITEL no será responsable por cualquier daño o perjuicio al CLIENTE derivado de una interrupción o restricción del(los) Servicio(s), por caso fortuito o de fuerza mayor u otras circunstancias que se encuentren fuera del alcance de BITEL; procediéndose a realizar las devoluciones de la parte proporcional al tiempo de interrupción del servicio en tanto corresponda, de conformidad con lo establecido en el TUO de las Condiciones de Uso.

7.3. Los servicios de voz y datos (internet) estarán disponibles en las ciudades que se encuentran detalladas en www.bitel.com.pe (sección "Cobertura"). Pueden existir zonas donde eventualmente no sea posible acceder a los servicios por razones técnicas, climáticas o por causas ajenas al control de BITEL o la existencia de zonas con señal débil o nula (por ejemplo, sótanos o ascensores, entre otros).

7.4. BITEL informa a EL CLIENTE que monitoreará la señal y el buen uso de la misma, tomando las medidas necesarias para salvaguardar el secreto de las telecomunicaciones.

7.5. EL CLIENTE se obliga a utilizar debidamente el servicio conforme al uso para el cual fue contratado, así como a no realizar una utilización indebida o fraudulenta del servicio o de

N° 10054831300914

la(s) línea(s) involucrada(s). Lo expuesto, en virtud a que es condición esencial para acceder o continuar con el uso del servicio, que no se comercialice, revenda, y/o desnaturalice el uso personal del servicio y/o la(s) línea(s), conforme a la normativa vigente.

7.6. Para la prestación del Servicio Internet BITEL, BITEL no asumirá responsabilidad por causas que no le sean directamente imputables, tales como:

- a) Los usos y contenidos de la información a la que acceda EL CLIENTE a través del Servicio.
- b) La información transmitida por terceros al CLIENTE.
- c) La información transmitida en cualquiera de sus formas por EL CLIENTE a través del Servicio Internet BITEL, siendo responsable EL CLIENTE por el contenido de la misma.
- d) La privacidad y seguridad en la utilización del Servicio de Internet BITEL por parte del CLIENTE. BITEL tampoco garantiza que terceros no autorizados puedan tomar conocimiento de la forma, condiciones, características y circunstancias del uso de Internet que pueda hacer EL CLIENTE, ni que dichos terceros no autorizados no puedan acceder y, en su caso, interceptar, eliminar, alterar, modificar o manipular de cualquier modo los contenidos y/o comunicaciones de toda clase que los Clientes transmitan, difundan, almacenen, pongan a disposición, reciban, obtengan o accedan a través del Servicio Internet BITEL.
- e) La presencia de virus en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición o accesibles a través del Servicio Internet BITEL; la presencia de otros elementos que puedan producir alteraciones en la computadora del CLIENTE o en los documentos electrónicos y carpetas almacenadas o transmitidos a través de tales dispositivos.
- f) Los contenidos transmitidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición o accesibles a través del Servicio Internet BITEL. BITEL no interviene en la creación, transmisión ni en la puesta a disposición de dicho material y no ejerce control alguno previo ni garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad de los mismos.
- g) Si el Equipo no es adquirido a BITEL, deberá cumplir con las especificaciones técnicas establecidas por BITEL y estar debidamente homologado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. En caso EL CLIENTE utilizara un equipo que no haya sido adquirido a BITEL, esta no podrá garantizar ni ser responsable por la inadecuada prestación del servicio derivada de la falla de dicho equipo, siendo EL CLIENTE responsable de las consecuencias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, en caso la computadora o laptop a la que se conecte el equipo pueda tener alguna limitación por sus características y/o debido a cualquier falla, y esto afecte de alguna forma el funcionamiento apropiado del equipo.

7.7. Accediendo al enlace web <http://www.bitel.com.pe/login>, EL CLIENTE podrá verificar en línea los consumos realizados a través del Servicio Internet BITEL. El acceso a la Página Web será gratuito para EL CLIENTE y no será considerado dentro de las descargas realizadas.

7.8. BITEL garantiza dentro de los alcances de la ley, la privacidad y el secreto de las telecomunicaciones. Sin embargo, BITEL advierte que en la prestación del Servicio (s) existe un riesgo no imputable que se deriva de la vulnerabilidad del medio radioeléctrico. En consecuencia, BITEL no será responsable por eventuales intervenciones o grabaciones de conversaciones efectuadas por EL CLIENTE o por terceros, así como por eventuales acciones u omisiones que no le sean imputables y que de alguna forma configuren una violación del secreto de las telecomunicaciones.

OCTAVA: CESIÓN DEL CONTRATO

BITEL podrá ceder, traspasar en forma total o parcial los derechos u obligaciones del CONTRATO y demás documentos contractuales suscritos por EL CLIENTE; para lo cual BITEL deberá únicamente informarle de ello, expresando EL CLIENTE su consentimiento anticipado. EL CLIENTE podrá ceder su posición en el presente contrato con autorización previa y expresa de BITEL, sujetándose a lo dispuesto en la normativa vigente. Si luego de presentada la solicitud de cesión por parte de EL CLIENTE, transcurriera un plazo de quince (15) días hábiles en los que BITEL no se pronunciara, se entenderá que la cesión ha sido aprobada.

NOVENA: PROTECCION DE DATOS PERSONALES

De conformidad con la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, los datos personales que EL CLIENTE provee al momento de la contratación de EL SERVICIO serán mantenidos, utilizados y tratados para la ejecución de la relación contractual y para usos afines o complementarios a la relación contractual que BITEL decida implementar tales como servicios de postventa, atención de reclamos, entre otros, para lo cual EL CLIENTE brinda su consentimiento. La

N° 10054831300914

información de EL CLIENTE será almacenada en la Base de Datos de Clientes de titularidad de BITEL.

BITEL cumple con informarle que para efectos de ejercer sus derechos de información, acceso, actualización, inclusión, rectificación, supresión y oposición sobre sus datos personales podrá dirigirse al correo electrónico solicitudespdp@bitel.com.pe o acercarse a cualquiera de nuestros Centros de Atención Bitel listados en nuestra página web; asimismo podrá revocar el consentimiento para tratar sus Datos Personales en cualquier momento. La revocación no surtirá efecto frente a hechos cumplidos, ni frente al tratamiento que sea necesario para la ejecución del presente contrato o sus consecuencias legales, ni podrá oponerse a tratamientos permitidos por Ley.

BITEL declara que ha adoptado las medidas de seguridad adecuadas para mantener segura la información que EL CLIENTE proporciona.

DECIMA: LEY Y JURISDICCIÓN APLICABLE

EL CONTRATO y/o demás documentos contractuales suscritos por EL CLIENTE con BITEL se rigen por las leyes de la República del Perú. Las partes someten cualquier conflicto a la competencia de los jueces y tribunales de Lima, salvo la competencia del OSIPTEL para la atención de reclamos de usuarios. Bitel informa al CLIENTE que las Condiciones de Uso y el Reglamento de Reclamos aprobados por OSIPTEL se encuentran disponibles en la página web de BITEL en la sección Información a Abonados y Usuarios. Asimismo, las partes ratifican como sus domicilios los señalados en el presente CONTRATO.

DECIMO PRIMERA: INFORMACION DE CONTENIDO PROMOCIONAL O PUBLICITARIO

Durante la vigencia de EL CONTRATO, y siempre que sea autorizado por EL CLIENTE, BITEL podrá llamar o mandar mensajes de texto (SMS), IVR y/o correos electrónicos contratados o proporcionados por él, con contenido informativo, publicitario y/o promocional respecto de ofertas, planes tarifarios de BITEL; y demás información relacionadas a el(los) Servicio(s) y cualquier bien y/o servicio comercializado por BITEL. EL CLIENTE toma conocimiento que dicho tipo de comunicaciones será considerada información solicitada y no será considerada Spam o información comercial no solicitada en los términos de la Ley N° 28493 y su reglamento. Asimismo, EL CLIENTE toma conocimiento que esta autorización prevalecerá sobre cualquier inscripción que haya hecho en el INDECOPI para no recibir contenidos publicitarios en el marco de la Ley N° 29571. En atención a ello, EL CLIENTE manifiesta que:

Sí autoriza recibir No autoriza recibir

EL CLIENTE podrá dejar sin efecto esta autorización en cualquier momento, para lo cual deberá comunicarse con BITEL al centro de asistencia telefónica marcando 123 desde cualquier número Bitel y llamado al 930123123 desde cualquier operador (esta llamada tendrá el costo tarifario establecido por el operador al que pertenece el número desde donde se origina la llamada).

BITEL entrega al CLIENTE copia del CONTRATO y documentación informativa sobre las condiciones del Servicio, las condiciones tarifarias contratadas, entre otros.

Fecha: 30/09/2014

EL CLIENTE ACEPTA RECIBIR INFORMACIÓN RELACIONADA AL SERVICIO POR EMAIL: SI(<input checked="" type="checkbox"/>)/NO (<input type="checkbox"/>)		
Cliente/Representante Legal del Cliente		
Nombres: RENZO RAUL		
Apellido Paterno: RAMOS		
Apellido Materno: CRISOSTOMO		
DNI/CE/PASAPORTE: 72552394		
 <p>PHANTHONG VIET GERENTE GENERAL VIETTEL PERU S.A.C.</p>	<p>_____</p> <p>Firma</p>	<p>_____</p> <p>Huella Digital</p>
Representante Legal de Bitel		

ANEXO 1: DATOS DEL CLIENTE DE BITEL

Canal/Zona/Dealer	Región/Tienda	Fecha	Código de
	TAMBO STORE	30 09 2014	10054831300914

PERSONA/REPRESENTANTE LEGAL EN CASO DE EMPRESA					
DNI/CE/PAS 72552394	RUC	Nombre(s) RENZO RAUL	Apellido Paterno RAMOS	Apellido Materno CRISOSTOMO	
Actividad/Profesión		Teléfono Fijo	Correo Electrónico		
EMPRESA					
RUC		Razón Social			
Giro Empresarial		Teléfono Fijo	Correo Electrónico		
DIRECCION					
Dir. Legal/Domicilio Av.() – Calle () – Jr. () – Psje. ()		Nro. 110	Piso	Interior	Mz. Lote
PSJE. LOS CIPRESES					
Urb.	Distrito EL TAMBO	Provincia HUANCAYO		Dpto. JUNIN	
Representante Legal	DNI	Cargo	Email	Teléfono	
Contacto Pago Facturas	DNI	Cargo	Email	Teléfono	

CENTRO POBLADO Y COBERTURA: Sólo en caso el Cliente conozca el Centro Poblado deberá indicarse si tiene o no cobertura, de no conocerlo deberá señalar el distrito de uso Frecuente.

Departamento	Provincia	Distrito	Centro Poblado de Uso Frecuente	*cobertura
				SI NO

- EL CLIENTE NO CONOCE su Centro Poblado de Uso Frecuente pero desea contratar el servicio.
 EL CLIENTE deja constancia que pese a que no exista cobertura en su Centro Poblado de Uso Frecuente, este expresa su consentimiento para contratar EL SERVICIO.

CHIP			PLAN TARIFARIO	
N°	NUMERO BITEL	CHIP (N° SERIAL)	PLAN TARIFARIO	RENTA MENSUAL
1	930292820	8951150000100243454	UNI2C	
			TOTAL	

EL CLIENTE ACEPTA RECIBIR INFORMACIÓN RELACIONADA AL SERVICIO POR EMAIL: SI ()/NO ()

 <p>PHAN THUANG VIET GERENTE GENERAL VIETTEL PERU S.A.C.</p>	Cliente/Representante Legal del Cliente	
	<p>Nombres: RENZO RAUL Apellido Paterno: RAMOS Apellido Materno: CRISOSTOMO DNI/CE/PASAPORTE: 72552394</p>	
Representante Legal de Bitel	Firma	Huella Digital

ANEXO 2 – PLANES TARIFARIOS PERSONAS – CONTROL

N° 8:84586280116

El presente anexo tiene por objeto informar las principales condiciones y características de los planes tarifarios que conforman el Grupo "Planes Tarifarios Personas" (los "Planes Tarifarios").

Planes de Telefonía Móvil: Los planes Ichip y Megaplus tienen los mismos beneficios, sólo se diferencian en que los planes Megaplus pueden adquirir equipos con subsidio.

N	Nombre del Plan	Tarifa Mensual (inc. I.G.V)	Beneficios								
			Llamadas onnet (Min)	Llamadas Offnet+ EEUU y Canadá (Min)	SMS Onnet	SMS Offnet	Data (MB)			Facebook Gratis y WhatsApp Ilimitado*	
							Free Pack 4G - LTE	Data 1	Data 2		
1	RPB15	S/.15,00	Ilimitadas	-----	Ilimitados	-----	-----	-----	-----	-----	INCLUIDO
2	IChip 15	S/.15,00	150	100	50 SMS a TDN	-----	-----	-----	-----	-----	SÓLO WhatsApp
3	IChip 29,90C	S/. 29,90	----	200	Ilimitados	50	1,5GB	1,5GB	Acceso Sin Costo	-----	SÓLO WhatsApp
4	MegaPlus 45,90C	S/. 45,90		400	ilimitados	100	3GB	3 GB	Acceso Sin Costo	-----	SÓLO WhatsApp
5	IChip 49,90C	S/. 49,90	----	400	ilimitados	100	3GB	3 GB	Acceso Sin Costo	-----	SÓLO WhatsApp
6	MegaPlus 64,90C	S/. 64,90									
7	IChip 69,90C	S/. 69,90	Ilimitadas	500	Ilimitados	200	5GB	5 GB	Acceso Sin Costo	-----	SÓLO WhatsApp
8	MegaPlus 89,90C	S/. 89,90									
9	IChip 99,90C	S/. 99,90	Ilimitadas	600	Ilimitados	300	7 GB	7 GB	Acceso Sin Costo	-----	SÓLO WhatsApp
10	MegaPlus 119,90C	S/. 119,90									
11	IChip 129,90C	S/. 129,90	Ilimitadas	700	Ilimitados	500	10 GB	10 GB	Acceso Sin Costo	-----	SÓLO WhatsApp
12	MegaPlus 149,90C	S/. 149,90									
13	IChip voz 29,90C	S/29,90	Ilimitadas	150	Ilimitados	200	300MB	300MB	-----	-----	INCLUIDO
14	MegaPlus voz 45,90C	S/45,90									
15	IChip voz 89,90C	S/89,90	Ilimitadas		Ilimitados		10 GB	10 GB	-----	-----	INCLUIDO
16	MegaPlus voz 119,90C	S/119,90									

*Incluye Facebook Gratis, pero no permite: realizar video llamadas, llamadas, acceder a hipervínculos (información que se encuentre en servidores que no estén en Facebook), ver videos en Facebook ni enviarlos por mensaje. El acceso Ilimitado a WhatsApp no tiene ninguna restricción, considerando las funcionalidades del aplicativo a la fecha 28/04/2017. Por ello, no incluye funcionalidades lanzadas por el aplicativo con posterioridad a dicha fecha.

Además, todos los planes Ichip, Ichip voz, Megaplus y Megaplus voz incluyen Facebook en MODO GRATUITO. Este es una versión sencilla de Facebook, a la que se accede dando click al botón "Usar modo gratuito" que aparece en la parte superior de la pantalla; y con la que puedes publicar contenido, realizar comentarios, indicar que algo te gusta y chatear de forma gratuita. Esta versión no permite ver fotos, videos, realizar videollamadas o hiperlinks. Para ver estos se deberá cambiar al MODO DATOS, dando click al botón "Ver fotos". Al hacer esto se consumirán los MB y saldos del cliente.

- Los planes Ichip y Megaplus son planes de telefonía móvil.
- Cuando los usuarios naveguen a través de un terminal que soporte la tecnología 4G -LTE, cuente con un chip 4G - LTE (USIM) y se encuentre navegando en una zona de cobertura 4G - LTE, se consumirá primero los datos del FREE PACK. Cuando la navegación se realice bajo cobertura 3G o cuando los MB del Free Pack 4G - LTE se hubieran agotado; se consumirá inicialmente la Data 1 y tras finalizar los beneficios indicados en esta, se consumirá la Data 2 (excepto en los planes IChip voz 29,90C, MegaPlus voz 45,90C, MegaPlus voz 119,90C e IChip voz 89,90C, que no cuentan con Data 2).

Las velocidades de transmisión contratadas son las siguientes:

Tecnología	Velocidades	Mínima Garantizada	Máxima	Tecnología	Mínima Garantizada	Máxima
4G - LTE	Bajada	1.2 Mbps	3Mbps	3G	0.80 Mbps	2 Mbps
	Subida	0.24 Mbps	0.60 Mbps		0.10 Mbps	0.25 Mbps

- En el caso de la Data2 la velocidad máxima será 128Kbps (0.128Mbps) de bajada y 64Kbps (0.064Mbps) de subida. La velocidad mínima garantizada es el 40% de la velocidad máxima: 51.2 Kbps (0.0512 Mbps) de bajada y 25.6 Kbps (0.0256 Mbps) de subida.
- Los minutos para llamadas TDN (offnet+onnet), EEUU y Canadá, otorgados a los planes IChip voz 89,90C y MegaPlus voz 119,90C, serán ilimitados en cuanto a su uso, contando con un máximo de 70 números diferentes, en cada ciclo de facturación. El exceso de números (N° 71 en adelante) será cobrado como adicional.
- Los SMS TDN (onnet + offnet), otorgados a los planes IChip voz 89,90C y MegaPlus voz 119,90C, serán ilimitados en cuanto a su uso, contando con un máximo de 100 números diferentes, en cada ciclo de facturación. El exceso de números (N° 101 en adelante) será cobrado como adicional.

6. Se brindará tecnología 4G -LTE siempre y cuando la navegación sea efectuada a través de un terminal que soporte la tecnología 4G -LTE, cuente con un chip 4G - LTE (USIM) y se encuentre navegando en una zona de cobertura 4G - LTE.
7. La tecnología 4G -LTE estará disponible en la banda de frecuencia 900 MHz y la 3G en las bandas 1900MHz y/o 900MHz, de acuerdo a la información de cobertura publicada y permanentemente actualizada en nuestra página web: <http://www.bitel.com.pe/help-detail/cobertura.html>.
8. 1000Kbps son equivalentes a 1Mbps.
9. Los servicios de voz (llamadas) serán tasados al segundo. El uso de datos de Internet será tasado cada 1KB. 1 megabyte (MB) = 1024 kilobytes (KB) El costo por KB es 0.0004 inc. IGV.
10. La Facturación de los Planes tarifarios descritos en el presente anexo es de periodicidad mensual.
11. Los minutos para llamadas TDN (onnet+offnet), China, EEUU y Canadá, no permiten llamar a fijos rurales.
12. Los beneficios no son válidos en Roaming.

PLAN	Llamada TDN + Video llamada	Llamadas Internacionales					SMS		MMS	Data
		Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	TDN	Internacional	Nacional	
		min	min	min	min	min	sms	sms	mms	
Ichip/Ichip voz/ Megaplus voz/ Megaplus	S/. 0,42	S/. 0,42	S/. 0,84	S/. 0,94	S/. 2,83	S/. 12,98	S/. 0,09	S/. 0,22	S/. 0,20	S/. 0,10
RPB15	S/. 0,42	S/. 0,84	S/. 0,84	S/. 0,94	S/. 2,83	S/. 12,98	S/. 0,09	S/. 0,22	S/. 0,20	S/. 0,10

1. Llamadas a TDN (todo destino nacional): incluye llamadas a otros operadores a nivel nacional y a números de Bitel. Esta tarifa también aplica para las Videollamadas, que solo pueden realizarse con números que sean Bitel (onnet).
2. Zona 2: Argentina, Austria, Bangladesh, Bélgica, Bermuda, Bolivia, Brasil, Brunei Darussalam, Bulgaria, Chile (excepto áreas Rurales y especiales), China, Colombia, Dinamarca, República Dominicana, Francia, Alemania, Grecia, Hong Kong, Hungría, India, Islandia, Israel, Italia, República de Corea, Lituania, Luxemburgo, Malasia, Malta, México, Países Bajos, Nueva Zelanda, Islas Marianas del Norte, Noruega, Panamá, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Rumania, Singapur, España, Suecia, Tailandia, Reino Unido, Venezuela, Vietnam.
3. Zona 3: Australia, Costa Rica, Chipre, Rep. Checa, Ecuador, El Salvador, Georgia, Indonesia, Irlanda, Japón, Macao, Nigeria, Paraguay, Rusia, Eslovaquia, Sudáfrica, Taiwán, Turkmenistán, Uruguay, Suiza.
4. Zona 4: Resto del Mundo (excluido zona 5).
5. Zona 5: Aeromobile, Albania (OLO), Antarctic, Antarctic Global Networks, Ascension, Azerbaijan (SPECIAL SVC), Bulgaria (SPECIAL SERVICES), Bulgaria (WIMAX), BOSNIA CELLULAR ERONET, Cameroon (VAS), Centre African Rep (INVI), Chile (Audio text, Rural, Isla de Pascua), Comoros-VAS, Congo, DR (Zaire) PREMIUM, Congo-Mobile (AIRTEL), Cook Islands, Cote d'Ivoire (VAS), Cuba, Diego Garcia, EMSAT, Estonia (NG), Falkland Islands, Gabon (MOOV), Greenland, Guantanamo, Italy (INTERMATICA), Kazakhstan (SPECIAL SVC), Kiribati, Korea, DPR, Latvia (SPECIAL SVC), Latvia (TELEFANT), Liberia (LIBERCELL), Liechtenstein (VAS, VAS-PREM), Lithuania (Special SVC, TELEFANT), Madagascar, Maldives, Moldova (PRS), Morocco (GNA), Nauru, Netherland (PAGING), Niger (VAS), Niue, Norfolk Islands, Papua-New Guinea, Poland (DIRECTORY CALL, PREMIUM, SPECIAL SVC), Romania (Special SVC), Russia (GLOBALTEL, GTNT, IRIDIUM), San Marino (SPEC SVC), Sao Tome & Principe, Senegal, Solomon Islands, St. Helena, St. Pierre & Miguel, Sweden (PAGER), Tanzania (TCRA), Thuraya, Tokelau, Tunisia (VAS), Turkey (DIRECTORY ASSI-STANCE), Vanuatu, Vanuatu (DIGICEL), Wallis & Futuna, Western Samoa. Destinos Satelitales: Global Star, Australia (SATELLITE), Indonesia (SATELLITE), Inmarsat Aero, Inmarsat B, Inmarsat B HSD, Inmarsat BGAN, Inmarsat BGAN HSD, Inmarsat M, Inmarsat M4, Inmarsat Mini-M, International Network Seonet, Iridium 16, Iridium 17, MCP Satellite System, Thailand (SATELLITE).
6. SMS on net: Mensajes de Texto a nivel nacional a otros números Bitel. SMS off net: Mensajes de texto a nivel nacional a otros operadores. SMS internacional: SMS a destinos internacionales.

Fecha: 28/01/2016

EL CLIENTE ACEPTA RECIBIR INFORMACIÓN RELACIONADA AL SERVICIO POR EMAIL: SI()/NO()

 PHANTRANG VIET GERENTE GENERAL BITEL PERU SAC	Cliente/Representante Legal del Cliente	
	Nombres: HARLYN NINOSHKA Apellido Paterno: CAMARENA Apellido Materno: CONDEZO DNI/CE/PASAPORTE: 47757327	
Representante Legal de Bitel	Firma	Huella Digital

N° 8184586280116

ANEXO 7: ACUERDO PARA LA ADQUISICIÓN DE EQUIPOS

Conste por el presente documento El Acuerdo para la adquisición de equipos con condiciones especiales celebrado entre VIETTEL PERU S.A.C. con RUC N° 20543254798, con domicilio en Calle 21 N° 878, Urb. Corpac, San Isidro, en adelante "BITEL", y EL CLIENTE, cuyos datos e identificación figuran en la parte inferior del presente documento, en los términos y condiciones siguientes:

PRIMERA: ANTECEDENTE Y OBJETO DEL ACUERDO

BITEL brinda un subsidio para la adquisición de celulares, USB módem, entre otros (en adelante, "EL(LOS) EQUIPO(S)") detallados en el Anexo 7A relacionados con planes Control (en adelante, "Control"), en concordancia con la normativa vigente.

EL CLIENTE por su parte ha adquirido la propiedad de EL(LOS) EQUIPO(S) celular(es) y USB módem(s), entre otros cuyas características, especificaciones técnicas y valor de venta están especificadas en la cláusula SEGUNDA del presente Acuerdo.

EL CLIENTE declara que ha decidido libre y voluntariamente acceder al siguiente subsidio para la adquisición de equipos relacionados con planes CONTROL del Servicio de telefonía celular que brinda BITEL sujetos a las condiciones del presente documento y al Anexo 7A.

Con la suscripción del presente acuerdo, EL CLIENTE reconoce que BITEL ha efectuado subsidio(s) al valor de EL(LOS) EQUIPO(S) y que éste se encuentra sujeto a las condiciones establecidas en este documento y especificadas en el Anexo 7A. En caso de incumplimiento, por parte de EL CLIENTE, de las condiciones antes mencionadas, BITEL estará habilitada a facturar directamente a EL CLIENTE el monto correspondiente a la penalidad aplicable en la cláusula QUINTA, lo cual EL CLIENTE declara conocer y acepta expresamente.

SEGUNDA: CARACTERÍSTICAS DE LOS EQUIPOS ADQUIRIDOS POR EL CLIENTE

EL CLIENTE ha adquirido EL(LOS) EQUIPO(S) DETALLADO(S) EN EL ANEXO 7A, cuyas especificaciones técnicas figuran en los respectivos manuales entregados a EL CLIENTE conjuntamente con EL(LOS) EQUIPO(S).

Asimismo, el valor de venta (Precio prepago) de EL(LOS) EQUIPO(S), el subsidio y pago total, se encuentran especificados en el Anexo 7A.

Todos los equipos operan en la banda 900/1900. Entre las características técnicas, dependiendo del equipo terminal elegido, se encuentran las siguientes:

- a. Equipo celular: posee tecnología UMTS (WCDMA).
- b. Los modem USB: cuentan con una ranura para Sim Card.

TERCERA: DEL SUBSIDIO DEL EQUIPO

Para efectos del presente documento, ambas partes acuerdan que el subsidio aplicable a EL CLIENTE en la cláusula PRIMERA del presente acuerdo, ascienden a las sumas precisadas en el Anexo 7A.

CUARTA: CAUSALES DE COBRO DE PENALIDAD POR BITEL

- 4.1. EL CLIENTE declara conocer y acepta que de producirse uno de los supuestos señalados a continuación se le cobrará la penalidad aplicable a EL(LOS) EQUIPO(S) especificada en la cláusula QUINTA acordada mediante el presente documento, debiendo pagar la misma como se indica.
 - a. En caso EL CLIENTE decida unilateralmente dejar sin efecto el presente Acuerdo.
 - b. En caso EL CLIENTE decida portar su línea telefónica a otra empresa operadora o transfiera su titularidad.
 - c. En caso EL CLIENTE decida voluntariamente cancelar definitivamente el Contrato de prestación del servicio de comunicaciones personales (PCS) • Control, (en adelante, "EL CONTRATO"), al que accedió con relación al descuento otorgado mediante el presente acuerdo.
 - d. En caso EL CLIENTE opte por cambiar a un plan tarifario cuyo cargo fijo sea inferior al establecido en EL CONTRATO o cambie a la modalidad prepago.
 - e. En caso EL CONTRATO se disuelva por cualquiera de las causales establecidas en él y la normativa vigente.
 - f. En caso BITEL cancele el Servicio de telefonía celular por falta de pago, de acuerdo al CONTRATO y la normativa vigente.
- 4.2. De producirse cualquiera de las causales antes señaladas para el cobro de la penalidad, BITEL facturará a EL CLIENTE el o los importes correspondientes. EL CLIENTE se compromete a pagar dicho monto de manera inmediata luego de recibida la factura correspondiente en las oficinas y/o centros autorizados de BITEL.

QUINTA: PENALIDAD EQUIVALENTE AL SUBSIDIO OTORGADO

De producirse uno de los supuestos contemplados en el numeral 4.1., EL CLIENTE deberá pagar una penalidad debido al Subsidio otorgado, en función de lo explicado en el presente documento, de acuerdo a la fecha en que se produjo el supuesto contemplado en el numeral 4.1. de la referida cláusula CUARTA. Los plazos establecidos en dicha penalidad se computan desde la fecha de suscripción del presente acuerdo. En caso que el cliente incurra en alguno de los incisos de la cláusula CUARTA, automáticamente se le aplicará la penalidad correspondiente, citada a continuación:

(PP-PVS)	x
(MR)/MP)	

PP: Precio Prepago del equipo

PVS: Precio de venta con subsidio.

MR: Meses Restantes para el cumplimiento del plazo establecido en el Contrato.

MP: Meses Pactados en el Contrato.

SEXTA: BENEFICIO EXCLUSIVO

EL CLIENTE acepta y declara expresamente conocer que el/los subsidios otorgados mediante el presente acuerdo se otorgan por única vez y específicamente respecto del equipo relacionado al plan Control (abierto o controlado) contratado. En este sentido, EL CLIENTE no podrá acceder a ninguna oferta comercial para la adquisición de equipos relacionados a planes Control según sea el caso, salvo que BITEL establezca lo contrario.

SÉPTIMA: CESIÓN DEL ACUERDO

EL CLIENTE no podrá ceder la posición que ostenta en el presente acuerdo, salvo con la autorización expresa de BITEL, para lo cual EL CLIENTE deberá cumplir con el procedimiento que BITEL establezca.

OCTAVA: GARANTÍA DEL EQUIPO

EL CLIENTE acepta y declara expresamente que EL EQUIPO adquirido cuenta con una garantía la cual tiene vigencia de 12 meses desde la compra de éste, la garantía de accesorios (cargador, USB, cable de datos) de 6 meses. Accesorios adicionales no cuentan con garantía.

Transcurrido dicho plazo, EL CLIENTE podrá ser atendido en el Servicio Técnico de BITEL, pagando el costo De la reparación según la cotización aceptada por el mismo. EL CLIENTE declara conocer y aceptar que de producirse uno de los supuestos señalados a continuación perderá la garantía de EL EQUIPO otorgada mediante el presente acuerdo, debiendo asumir ante BITEL el importe de la reparación según los escenarios:

SI EL EQUIPO presenta señales de no haber tenido un uso adecuado. SI EL EQUIPO presenta señales de haber sufrido un golpe u otros daños producidos por el mal uso del cliente (daño interno del software o hardware).

SI EL EQUIPO presenta señales de humedad o ingreso de líquido.

SI EL EQUIPO presenta señales de haber sido manipulado por personal no autorizado.

Si EL EQUIPO, presenta el IMEI alterado o borrado.

Asimismo, EL CLIENTE deberá observar las condiciones adicionales de garantía que vengan junto con EL EQUIPO adquirido a BITEL.

Cabe resaltar que la reparación y mantenimiento de los equipos adquiridos por EL CLIENTE a terceros serán de única y exclusiva responsabilidad del Cliente. BITEL podrá realizar el mantenimiento y reparación de dichos equipos de forma independiente, previo pago de la retribución que corresponda. En caso que los equipos adquiridos por EL CLIENTE a terceros, presenten cualquier problema de funcionamiento, la responsabilidad no será imputable a BITEL. Toda la información referente a la garantía podrá ser encontrada en la página web de BITEL (www.BITEL.com.pe).

Se recomienda al cliente preservar la caja del equipo(s) adquirido(s), ya que le puede ser solicitado en algún proceso de garantía.

NOVENA: AVISOS Y COMUNICACIONES

Toda comunicación que las partes cursen entre sí, se considerará válidamente recibida si se dirige a los domicilios señalados en el presente, o, en su defecto, que conste de manera indubitable en cualquier medio alternativo que acredite válidamente su recepción.

DÉCIMA: DOMICILIO Y JURISDICCIÓN

Las partes fijan su domicilio en la dirección señalada en el presente documento y para todo efecto legal renuncian al fuero de sus domicilios y a la competencia de los jueces y tribunales de la ciudad de Lima.

El ACUERDO se puede resolver en términos generales si alguna de las partes incumple los puntos y cláusulas estipuladas en el presente. EL CLIENTE declara haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad la información contenida en este documento y el Anexo 6A, dejando constancia de ello mediante su firma en el presente documento.

N° 8184586280116

Fecha de Suscripción:	28/01/2016
Apellidos y Nombres y/o Razón Social:	CAMARENA CONDEZO HARLYN NINOSHKA
DNI/CE y/o RUC:	47757327
Domicilio Legal:	LIMA - LIMA - PUEBLO LIBRE
Domicilio de Facturación:	14 - LIMA, 01 - LIMA, 17 - PUEBLO LIBRE, 1, maria morelos, 167
N° Telefónico:	981870161
E-Mail:	jtk_105@hotmail.com

*Esta información debe ser la misma que la del Anexo 1 del CONTRATO.

Huella:

 Firma de EL
 CLIENTE
 y/o Representante Legal



 Representante Legal de Bitel

N° 8184586280116

ANEXO 7A - CARACTERÍSTICAS Y SUBSIDIO DEL EQUIPO

N°	NUMERO	MARCA /MODELO	IMEI	MESES DE SUBSIDIO /PERMANENCIA	VALOR DE VENTA (PRECIO PREPAGO) S/	SUBSIDIO S/	MONTO TOTAL CANCELADO POR EL CLIENTE	CODIGO DE DESBLOQUEO
1	981870161	Celular LG K220	358937072686729	18	S/. 599	S/. 590	S/. 9	

EL CLIENTE ACEPTA RECIBIR INFORMACIÓN RELACIONADA AL SERVICIO POR EMAIL: SI (x)/NO ()

 <p>PHAN THANG VIET GERENTE GENERAL VIETTEL PERU SAC</p>	<p>Cliente/Representante Legal del Cliente</p> <p>Nombres: HARLYN NINOSHA Apellido Paterno: CAMARENA Apellido Materno: CONDEZO DNI/CE/PASAPORTE: 47757327</p>
<p>Representante Legal de Bitel</p>	<p>Firma</p> <p>Huella Digital</p>

CONTRATO DE SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL	
N° Línea:	
Nombre/Razón Social:	
DNI RUC C.E. N°:	
Representante:	
N° DN/C.E. Representante:	
Correo Electrónico:	
Domicilio:	
Centro poblado de uso frecuente ("CPF"):	
Departamento:	
Provincia:	
Distrito:	
¿Se cuenta con cobertura en el CPF informado?	
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> No obstante deja constancia que desea contratar.	
El cliente declara que no conoce su CPF, no obstante deja constancia que desea contratar el servicio:	
SI <input type="checkbox"/> Distrito _____	
¿Desea contar con un filtro para bloquear páginas web con contenido pornográfico u otras de contenido violento, para proteger a los niños, niñas y adolescentes?	
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

1. EL SERVICIO

Este contrato explica las condiciones para la prestación del o los Servicio(s) contratados entre usted y Telefónica del Perú S.A.A ("TdP"), por el que pagará mensualmente un cargo fijo según el plan tarifario contratado y los consumos adicionales que genere si es un plan postpago. Este contrato es a plazo indeterminado. El servicio se activará en un plazo máximo de un (1) día hábil desde la entrega del chip (SimCard).

Con este contrato nos comprometemos a prestar los servicios que usted elija:

Telefonía Móvil Internet Móvil Bolsa de Minutos

En caso de contratar: (i) más de un servicio deberá completar el Anexo 1 y/o (ii) Bolsa de Minutos deberá completar el Anexo 2. Dichos anexos forman parte integrante del contrato.

2. CONDICIONES COMERCIALES

Alta Migración Portabilidad
(no portabilidad)

Plan tarifario de Telefonía Móvil

Nombre del Plan:

Control postpago

Servicios incluidos en el cargo fijo mensual:

Cargo fijo mensual:

Plan tarifario de Internet Móvil

Nombre del plan:

GB incluidos en el plan:

Cargo fijo mensual:

Otras condiciones tarifarias o promociones

3. FACTURACIÓN Y PAGO

El o los Servicio/s se facturarán por mes adelantado, desde la activación del Servicio y se incluirá en el recibo de servicios que deberá pagar hasta su fecha de vencimiento. Si no paga a tiempo, suspenderemos su Servicio hasta que pague los saldos pendientes. Ello le generará el pago del interés legal de acuerdo a la tasa del Banco Central de Reserva del Perú y podremos reportar su deuda a centrales de riesgo.

Si la fecha de activación del Servicio no coincide con la de inicio del ciclo de facturación, deberá pagar el valor proporcional del cargo fijo mensual según los días transcurridos entre la fecha de activación y la de finalización del ciclo vigente.

4. CONDICIONES DEL SERVICIO

- La cobertura distrital del Servicio estará disponible en <http://www.movistar.com.pe/movil/cobertura-inalambrica>
- Si ha contratado un plan postpago de telefonía móvil, podrá consumir tráfico adicional al incluido en el cargo fijo, estando obligado a pagar todos los consumos realizados. En caso el consumo sobrepase el valor de 1 cargo fijo, TdP podrá restringir el Servicio.
- El uso del SMS no incluye el envío de mensajería masiva unidireccional. Si desea realizar dicho uso, usted podrá contratar adicionalmente los servicios correspondientes, tales como "SMS Notify", "SMS Mkt" o "SMS Bulk".
- Para la prestación del Servicio deberá contar con los Elementos del Servicio que son: (i) un chip (Sim Card) MOVISTAR; y, (ii) un equipo terminal o, en caso de contratar Internet Móvil, un Módem USB. Si el Modem USB o el equipo terminal es provisto por un tercero, deberá cumplir con las especificaciones técnicas establecidas por TdP y estar homologado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- Velocidades ofrecidas:

Cobertura y Tecnología	Velocidad contratada (bajada/subida)	Velocidad mínima garantizada (bajada/subida)
2G	0.0013Mbps/0.0013Mbps	0.005Mbps/0.005Mbps
3G	1Mbps/0.1Mbps	0.4Mbps/0.04Mbps
4G	5Mbps/1Mbps	2Mbps/0.4Mbps

- La velocidad de Internet ofrecida sólo aplica dentro de la zona de cobertura de cada tecnología y siempre que cuente con un equipo con capacidad de alcanzar dicha velocidad.
- El uso de Internet depende, entre otros factores, de: (i) el volumen de tráfico y congestión de la red; (ii) características técnicas, configuración y capacidades de su equipo y/o Módem USB; (iii) el uso excesivo de aplicaciones "peer to peer" (P2P) u otras similares, y; (iv) la estructura y altura del lugar donde se utiliza el Servicio (ascensores, sótanos, túneles).

TDP-0001N (V2-0616)

- h) Los GB o MB de descarga, minutos y SMS incluidos en el Servicio pueden ser utilizados dentro del ciclo mensual de facturación. No podrán ser acumulados para el siguiente periodo.
- i) En caso haya contratado un Servicio de telefonía móvil en la modalidad control, éste se suspenderá una vez consumidos los servicios incluidos. Para seguir utilizando su Servicio podrá adquirir recargas.
- j) En caso consuma los GB o MB disponibles en el ciclo de facturación, para seguir utilizando su Servicio podrá adquirir recargas.
- k) Para conocer el saldo de tus líneas móviles puedes consultar gratuitamente marcando *515# y elegir opción 1, o a través del app Mi Movistar y para líneas Internet Movil pueden acceder al link m.movistar.com.pe y su descarga no se computa dentro de los GB o MB de descarga que hubiere contratado.
- l) El servicio de Internet sólo se brinda a través del APN (Access Point Network): movistar.pe.
- m) Las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Reglamento de Reclamos de Usuarios están disponibles en la página web www.movistar.com.pe (sección "Información a Abonados y Usuarios"). OSIPTEL es competente para la atención de reclamos de usuarios.

5. BOLSA DE MINUTOS

En caso contrate una Bolsa de Minutos (detalladas en el Anexo 2), esta le permitirá distribuir minutos a su criterio entre las líneas que requiera ("Líneas"). Las condiciones son las siguientes: (i) los minutos de la bolsa tienen una tarifa denominada Todo Destino (TD); (ii) las tarifas de las llamadas son por minuto, tasado al segundo y en Nuevos Soles; (iii) no incluye: llamadas a fijos rurales, llamadas de larga distancia internacional (LDI) a Inmarsat, satelitales, a los países indicados en el Anexo 2, mensajes de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS); (iv) una vez consumidos los minutos TD, se aplicará la tarifa adicional de acuerdo al destino de la llamada; (v) los minutos no utilizados en el mes no son acumulables para el mes siguiente; (vi) todas las bolsas inician con un "Plan Transitorio", hasta el inicio de la cíclica del mes siguiente; (vii) las líneas de la bolsa tienen la posibilidad de activar un paquete de datos, minutos y SMS; (viii) todas las líneas cuentan con RPM; (ix) cada línea puede contar con un Límite de Crédito (LC) mínimo de S/. 0.01; (x) para hacer uso de servicios adicionales deberá tener LC habilitado.

En caso solicite la suspensión de una o más líneas y no reactive el Servicio dentro del ciclo de facturación, deberá solicitar la redistribución de los minutos contratados entre sus demás líneas a más tardar el último día hábil del mes en curso.

Mayor información en

<http://www.movistar.com.pe/negocio/moviles/bolsa-de-minutos>

6. PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- a) Pagar oportunamente el Servicio contratado.
- b) Utilizar el Servicio de Internet cumpliendo con la normativa legal, la moral, las buenas costumbres y el orden público relacionados con el uso de Internet, lo que se encuentra reseñado en la Política de Uso Aceptable de los Servicios en Internet que se encuentra en <http://www.movistar.com.pe/normas-y-condiciones>. Asimismo, se deberá respetar las normas que regulan el envío y recepción de mensajes de correo electrónico con contenido publicitario no solicitado.

- c) No se deben realizar las siguientes actividades: la pornografía infantil, el "spam", infringir el secreto de las telecomunicaciones y la protección de datos personales; infringir los derechos de propiedad intelectual, realizar actividades de "hacking" y similares.
- d) No deberá realizar transmisiones o difusiones de materiales con contenidos que violen la legislación o propagar virus informáticos u otros programas dañinos.
- e) No deberá realizar la reventa del Servicio.

7. RESPONSABILIDAD

TdP asume responsabilidad por la prestación del Servicio en las condiciones pactadas. No asumirá responsabilidad por causas que no le sean directamente imputables, tales como:

- (i) Los usos y contenidos de la información a la que acceda a través del Servicio;
- (ii) La información que le sea transmitida por terceros;
- (iii) La información albergada o transmitida en cualquiera de sus formas a través del Servicio que le pertenezca como cliente, siendo el responsable por el contenido de la misma;
- (iv) Los desperfectos en los equipos adquiridos a terceros o fuera de garantía. En este caso, usted deberá asumir los costos de reparación respectivos;
- (v) La pérdida de información que pudiese ocurrir al momento de agotarse los GB o MB incluidos en el Servicio.

8. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN

Usted podrá resolver el presente contrato en cualquier momento. TdP podrá suspender el Servicio y/o terminar este contrato de acuerdo a la legislación vigente, si incumple las disposiciones contenidas en el numeral 6 literal a), c) y d) o si después de la contratación se detecta inconsistencia o falsedad en la información o sustentos presentados, se podrá dar fin al contrato de forma automática.

9. CESIÓN

TdP podrá ceder su posición contractual o sus obligaciones a empresas del Grupo Telefónica. De producirse ello, se lo comunicaremos por escrito o mediante una publicación en algún diario de circulación nacional.

10. COMUNIQUESE CON NOSOTROS

Llamando 123	Consultas sobre: (i) ciclo de facturación de líneas abiertas; (ii) saldos de líneas control; y, (iii) saldos de MBs.
Llamando 104	Servicios de información y asistencia. Reporte de robo o pérdida del equipo
SMS 600	Consulta sobre saldos de línea control, enviando la letra S.
SMS 550	Consultas sobre saldos de MBs, enviando la letra S.
Llamando al (01) 790 0123	Reporte de robo o pérdida del equipo Averías.

11. DECLARACIONES EN CASO DE PORTABILIDAD

- a) La portabilidad da por concluido el contrato con su actual empresa operadora del servicio de telefonía móvil (en adelante, la "Empresa"), por lo que deja sin efecto las tarifas y condiciones contratadas con dicha Empresa y contrata con TdP bajo las condiciones del presente contrato, manteniendo el(los) mismo(s) número(s) telefónico(s) y pudiendo utilizar el

- mismo equipo terminal, a menos que éste no sea compatible con la red de TdP.
- b) El trámite de portabilidad es gratuito y demora 24 horas desde la presentación y procedencia de la solicitud, excepto los días domingos y feriados o el día previo a éstos, o cuando se solicita la portabilidad de más de 10 líneas donde el plazo es de 4 días calendario. El servicio sólo se activará siempre que la solicitud sea procedente. El servicio telefónico puede verse afectado por un plazo máximo de 3 horas mientras dure el cambio de su Empresa a TdP. La entrega del chip, y de ser el caso del equipo, es independiente de la ejecución de la portabilidad, momento en el cual el Servicio se encontrará activo.
 - c) El último recibo emitido por la Empresa puede no incluir montos por servicios brindados después de la emisión del mismo, los que serán cobrados posteriormente. La Empresa puede solicitar a TdP la suspensión del servicio telefónico por 30 días ante el incumplimiento en el pago de dichos montos. En caso haya contratado el servicio a plazo forzoso con la Empresa y la portabilidad se realice antes de finalizar el mismo, la Empresa podrá cobrarle las penalidades correspondientes, así como los servicios contratados que no formen parte de la portabilidad.

12. TARIFAS ADICIONALES

Nombre del Plan	Tarifas Adicionales (S/.)						
	M- M/M- F/M- O/M- LDI (1)	WAP x KB (2)	MMS (3)	LDI (4)	SMS Naci onal (5)	SMS Inter nacio nal (6)	RPM (7)
Plan Vuela S/.140 Plan Vuela S/.200 Plan Vuela Ahorro S/.125 Plan Vuela Ahorro S/.180 Plan Vuela Inteligente Plan Vuela Ahorro S/ 100 Plan Vuela Ahorro S/ 150_I	0	0.01	0.84	0.32	0.09	0.45	0
Plan Vuela Univ S/.60 Plan Vuela Univ S/.80 Plan Vuela Univ S/.110 Plan Vuela Ahorro S/ 90_I Plan Vuela S/ 60_S Plan Vuela S/ 80_S Plan Vuela S/ 110_I	0.49	0.01	0.84	0.49	0.2	0.45	0.49

- (1) Incluye solo EEUU y Canadá. Tarifa por minuto adicional.
- (2) Sirve para acceder y transferir información de forma instantánea a través de dispositivos inalámbricos. Se tarifa por Kilobyte.
- (3) Tarifa por MMS adicional.
- (4) Incluye demás destinos internacionales (excepto EEUU y Canadá). Tarifa por minuto adicional.
- (5) SMS Nacionales, no Incluye internacional ni premium (servicio de consulta, ejemplo horóscopo) Tarifa por SMS adicional.
- (6) Tarifa por SMS adicional.
- (7) Tarifa por minuto adicional.

13. CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Autorizo expresamente a TdP para hacer uso y tratar mis datos personales que brinde durante la contratación del Servicio, así como la información que se derive del mismo, incluida aquella que resulte de la navegación que realice en cualquier página web de TdP ("Información").
El tratamiento de la Información tiene como finalidad la creación de perfiles y ofertas comerciales personalizadas de TdP, o de

productos o servicios de terceros, y la adecuación de las mismas a mis características particulares. Para ello, autorizo a TdP para compartir la Información con las empresas del Grupo Telefónica.

Asimismo, autorizo expresamente a TdP al envío de todo tipo de ofertas comerciales de terceros. La presente autorización no representa una revocatoria a mi actual o futura inscripción en el Registro "Gracias No Insista" para no recibir llamadas, mensajes de texto (SMS) y/o correos electrónicos de contenido comercial, promocional y/o publicitario de productos y/o servicios en general respecto de productos y/o servicios de terceros.

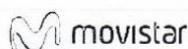
Adicionalmente, autorizo expresamente a TdP a almacenar de manera encriptada y segura los datos que resulten de mi huella dactilar únicamente para fines de validación de identidad durante la relación contractual respecto del Servicio materia de este contrato.

Puedo ejercer los derechos de información, acceso, actualización, inclusión, rectificación, supresión y oposición sobre mis datos personales, en cualquier Centro de Atención al Cliente de TdP o al correo electrónico: protecciondedatos@movistar.com.pe.

- Autorizo
- No autorizo

Acceptación mediante firma

 TdP Aceptación del contrato mediante firma o huella digital
Fecha: / /	



Teléfono del Perú S.A.A. ("Tdp")

 ID de suscripción: 55826188
 ID del cliente: 52390384

I. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SUPLEMENTARIOS, ADICIONALES Y TRANSACCIONES- SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL

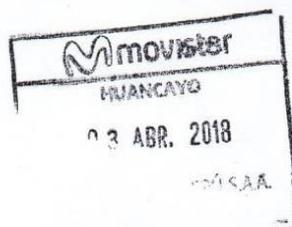
DATOS DEL CLIENTE

Nombre/Razón Social:	PAUL YANCE ZAMUDIO	DNI / RUC N°:	72851678
Representante Legal:		DNI N°:	
Domicilio:	PR LAS BEGONIAS Lot. 8 UR SAN LUIS EL TAMBO HUANCAYO JUNIN		
Correo Electrónico:			
N° Celular:	954448447	Teléfono de:	976419141

B) OTRAS TRANSACCIONES

Venta de chip Movistar	...	- Venta de chip Movistar. El número de IMEI y SIMCARD se detallan en la sección "datos"	1.0
Acuerdo de equipo		Contrato: Venta de equipo terminal ("Equipo") cuyas características, plazo, precio de lista y descuento especial (si corresponde) se detallan en la sección "Datos Adicionales". Penalidad: De producirse alguno de los eventos señalados a continuación, TdP podrá facturarle el pago de la penalidad que se indica a continuación: - Si solicita un nuevo Equipo con beneficios antes del vencimiento de este contrato. - Si se da la baja del servicio móvil. - Si cambia a un plan tarifario cuyo cargo fijo sea inferior al inicialmente contratado. - Si suspende unilateralmente el servicio móvil por robo, destrucción, pérdida, daños u otro equivalente que le impida el uso del Equipo y no lo reactiva en un plazo máximo de 1 mes y un 1 día calendario. - Si TdP suspende el servicio móvil a pedido del CLIENTE y éste no se reactiva y/o se cancela por falta de pago.	

112555314



		<p>- Si el Módem USB no cuenta con Internet Móvil activo a la fecha de suscripción del presente Contrato, siempre que TdPie hubiera entregado previamente el Módem USB. La penalidad se sujetará a la siguiente fórmula: $(\text{Precio de lista} - \text{Precio final}) \times (\text{los meses de permanencia restantes} / \text{Plazo total del contrato (meses)})$</p> <p>Cesión: No podrá ceder sus derechos y obligaciones de este contrato salvo que cuente con la autorización expresa de TdP.</p> <p>Garantía: Este Equipo cuenta con una garantía de fábrica que es otorgada por el fabricante del mismo. El periodo de cobertura de dicha garantía es de 12 meses, salvo que el fabricante señale algo distinto, lo cual se especificará en el respectivo manual del fabricante que se entrega con el Equipo. La garantía cubre exclusivamente fallas de origen o fábrica y no así, las derivadas de su utilización inadecuada por parte del usuario. Perderá la garantía del Equipo si el mismo presenta cualquiera de las siguientes señales: haber sufrido un golpe, humedad o ingreso de líquido, haber sido manipulado por personal no autorizado por el fabricante por lo que, de ser el caso, asumirá el costo de reparación. Mayor detalle de la política de la garantía se encuentra en el manual del fabricante del Equipo. Para hacer efectiva la garantía, el usuario deberá acercarse a la tienda donde adquirió el Equipo llevando la boleta de venta y los accesorios con los que fue entregado.</p> <p>La marca, modelo y número de IMEI se detallan en la sección "datos adicionales". El plazo del Contrato se detalla en la sección "datos adicionales".</p>		
--	--	---	--	--

III. DATOS ADICIONALES:

Teléfono	Marca	Modelo	Nº IMEI	Plazo del contrato	Precio de lista S/.	Descuento Especial S/.	Precio Final S/. (Sin IGv)	Precio Final S/. (Incluido IGv)
964448447	SAMSUNG	SM-J701M		18 meses	489.83	237.29	252.54	298.00

IV. CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (PARA CLIENTES PERSONA NATURAL)

Autorizo expresamente a TdP para hacer uso y tratar mis datos personales que brinde durante la contratación del Servicio, así como la información que se derive del mismo, incluida aquella que resulte de la navegación que realice en cualquier página web de TdP ("Información").

El tratamiento de la Información tiene como finalidad la creación de perfiles y ofertas comerciales personalizadas de productos o servicios de TdP, o de productos o servicios de terceros, y la adecuación de las mismas a mis características particulares. Para ello, autorizo a TdP para compartir la Información con las empresas del Grupo Telefónica.

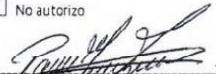
Asimismo, autorizo expresamente a TdP al envío de todo tipo de ofertas comerciales de terceros. La presente autorización no representa una revocatoria a mi actual o futura inscripción en el Registro "Gracias No Insista" para no recibir llamadas, mensajes de texto (SMS) y/o correos electrónicos de contenido comercial, promocional y/o publicitario de productos y/o servicios en general respecto de productos y/o servicios de terceros.

Adicionalmente, autorizo expresamente a TdP a almacenar de manera encriptada y segura los datos que resulten de mi huella dactilar únicamente para fines de validación de identidad durante la relación contractual respecto del Servicio materia de este contrato.

Puedo ejercer los derechos de información, acceso, actualización, inclusión, rectificación, supresión y oposición sobre mis datos personales, en cualquier Centro de Atención al Cliente de TdP o al correo electrónico: protecciondedatos@movistar.com.pe.

Autorizo

No autorizo


ACEPTACIÓN MEDIANTE FIRMA

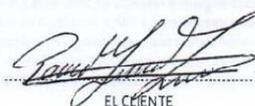
V. OTROS

VI. DECLARACIONES

La información que rige el presente contrato, así como las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones están disponibles en la página web (www.movistar.com.pe) (Información de Abonados y Usuarios). Para realizar cualquier modificación TdP deberá contar con previa aprobación de OSIPTEL de acuerdo a la legislación vigente. Estas modificaciones serán de aplicación desde la fecha indicada en la comunicación enviada al CLIENTE para tal efecto, fecha en la cual la nueva versión de este documento será publicada en la página web antes indicada.



TDP



EL CLIENTE

CONDICIONES ADICIONALES

CONDICIONES PARA PLANES ILLIMITADOS:

Si el CLIENTE adquiere un Plan Ilimitado implica las siguientes condiciones generales y correspondientes a cada plan:

Llamadas LDI USA y Canadá: marcar código 1188. LDI a otros países aplican tarifas adicionales del Plan Vuelo BP S/79, salvo INMARSAT, cuyo minuto adicional de S/. 14.00 incluido IGV. Minutos voz no válidos para llamar a Fijos Rurales ni teléfonos públicos.

Condiciones GB Internacionales: Una vez agotada la cantidad MBs Internacionales, el abonado sólo podrá usar chat (texto) a través de la aplicación Whatsapp. Países de Zona América y Europa donde el abonado podrá usar los MBs en el extranjero: Argentina, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Puerto Rico, Uruguay, Venezuela, Alemania, Austria, Bélgica, Bosnia-Herzegovina, Bulgaria, Chequia, Croacia, Dinamarca, Escocia, Eslovaquia, España, Francia, Gales, Grecia, Holanda, Hungría, Inglaterra, Irlanda, Irlanda del Norte, Islandia, Italia, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal, Rumania, Rusia, Suecia, Suiza, Turquía y Ucrania. No válido para el uso de proxies, tethering ni hotspot (compartir datos). Sólo se podrá usar los MBs internacionales por un máximo de 30 días consecutivos. Para contar con el beneficio de MBs internacionales el cliente debe comunicarse al *611 o al +511 7900611 (desde el extranjero) para solicitar la activación.

Plan Elige Más Ilimitado 149.90	Plan Elige Más Ilimitado 169.90	Plan Elige Más Ilimitado 199.90
A partir de los 33GB podrá seguir navegando de manera ilimitada a la velocidad mínima de bajada de 256Kbps/máxima 640Kbps y la velocidad mínima de subida de 25.6Kbps (máxima de 64 Kbps), salvo en cobertura 2G en cuyo caso la velocidad de navegación es la descrita en el contrato. A partir de los 33GB, el cliente podrá seguir utilizando el Fun Pack (FP) y Movistar Play (MP) en velocidades 4G cuando esté en cobertura 4G. 1GB para el uso de proxies, tethering ni hotspot (compartir datos). Resolución de streaming de video es SD (Definición Estándar) hasta en 480p. Esta Resolución aplica para cualquier protocolo o aplicación. El cliente podrá adquirir paquetes adicionales para calidades de videos distintas y uso de proxies, tethering y hotspot. Los GBs de internet ilimitado no son válidos para su consumo fuera del país. El FP incluye un mínimo de 3 aplicaciones.	A partir de los 35GB podrá seguir navegando de manera ilimitada a la velocidad mínima de bajada de 256Kbps/máxima 640Kbps y la velocidad mínima de subida de 25.6Kbps (máxima de 64 Kbps), salvo en cobertura 2G en cuyo caso la velocidad de navegación es la descrita en el contrato. A partir de los 35GB, el cliente podrá seguir utilizando el Fun Pack (FP) y Movistar Play(MP) en velocidades 4G cuando esté en cobertura 4G. 5GB para el uso de proxies, tethering y hotspot (compartir datos). Resolución de streaming de video es SD (Definición Estándar) hasta en 480p. Esta Resolución aplica para cualquier protocolo o aplicación. El cliente podrá adquirir paquetes adicionales para calidades de videos distintas y uso de proxies, tethering y hotspot. Los GBs de internet ilimitado no son válidos para su consumo fuera del país. El FP incluye un mínimo de 3 aplicaciones.	A partir de los 40GB podrá seguir navegando de manera ilimitada a la velocidad mínima de bajada de 256Kbps/máxima 640Kbps y la velocidad mínima de subida de 25.6Kbps (máxima de 64 Kbps), salvo en cobertura 2G en cuyo caso la velocidad de navegación es la descrita en el contrato. A partir de los 40GB, el cliente podrá seguir utilizando el Fun Pack (FP) y Movistar Play (MP) en velocidades 4G cuando esté en cobertura 4G. Los GBs de Internet Ilimitado permiten el uso para proxies, peer 2peer, tethering y hotspot (compartir datos). Resolución de streaming de video es HD (Alta Definición) hasta 720p. Esta Resolución aplica para cualquier protocolo o aplicación. El cliente podrá adquirir paquetes adicionales para calidades de videos distintas. Los GB de internet ilimitado no son válidos para su consumo fuera del país. El FP incluye un mínimo de 3 aplicaciones.

CONDICIONES GENERALES DE PLANES ELIGE MÁS:

Planes Elige Más desde S/59.90 en adelante válidos a nivel nacional excepto en el Departamento de Loreto. Todos los componentes ilimitados relativos a provisión de datos de los planes no aplican para el uso en el Departamento de Loreto. Mayor información visitar la web [www.choutar.com.pe](http://choutar.com.pe).

- **Plan Elige Más 29.90 y Plan Elige Más 45.90:** Funpack incluye bolsa de MBs ilimitadas en 4G que serán utilizados en diferentes aplicaciones.
- **Plan Elige Más 59.90:** Funpack incluye MBs ilimitadas en 4G que serán utilizados en diferentes aplicaciones.
- **Plan Elige Más 59.90:** Funpack incluye MBs ilimitadas en 4G que serán utilizados en diferentes aplicaciones. Recibes MB ilimitados en 4G para la aplicación Movistar Música (Suscripción Lite).
- **Plan Elige Más 79.90:** Funpack incluye MBs ilimitadas en 4G que serán utilizados en diferentes aplicaciones. Recibes MB ilimitados en 4G para la aplicación Movistar Play, la suscripción está incluida dentro del costo del Plan Movistar contratado hasta el 15/07/19. Recibes MB ilimitados en 4G para la aplicación Movistar Música (Suscripción Lite). Datos incluye 5.120MB internacionales y Whatsapp ilimitado (Texto) que podrán ser usados fuera del Perú (<http://www.pe.911.com>). Si se desea usar el servicio de roaming para datos y voz adicional llame al *611.
- **Plan Elige Más 109.90:** Funpack incluye MBs ilimitadas en 4G que serán utilizados en diferentes aplicaciones. Recibes MB ilimitados en 4G para la aplicación Movistar Play, la suscripción está incluida dentro del costo del Plan Movistar contratado hasta el 15/07/19. Recibes MB ilimitados en 4G para la aplicación Movistar Música (Suscripción Lite). Datos incluye 5.120MB internacionales y Whatsapp ilimitado (Texto) que podrán ser usados fuera del Perú (<http://www.pe.911.com>). Si se desea usar el servicio de roaming para datos y voz adicional llame al *611.
- **Plan Elige Más 119.90:** Funpack incluye MBs ilimitadas en 4G que serán utilizados en diferentes aplicaciones. Recibes MB ilimitadas en 4G para la aplicación Movistar Play, la suscripción está incluida dentro del costo del Plan Movistar contratado hasta el 15/07/19. Recibes MB ilimitados en 4G para la aplicación Movistar Música (Suscripción Lite). Datos incluye 5.120MB internacionales y Whatsapp ilimitado (Texto) que podrán ser usados fuera del Perú (<http://www.pe.911.com>). Si se desea usar el servicio de roaming para datos y voz adicional llame al *611.
- **Plan Elige Más 129.90:** Funpack incluye MBs ilimitadas en 4G que serán utilizados en diferentes aplicaciones. Recibes MB ilimitadas en 4G para la aplicación Movistar Play, la suscripción está incluida dentro del costo del Plan Movistar contratado hasta el 15/07/19. Recibes MB ilimitados en 4G para la aplicación Movistar Música (Suscripción Lite). Datos incluye 5.120MB internacionales y Whatsapp ilimitado (Texto) que podrán ser usados fuera del Perú (<http://www.pe.911.com>). Si se desea usar el servicio de roaming para datos y voz adicional llame al *611.
- **Plan Elige Más 139.90:** Funpack incluye MBs ilimitadas en 4G que serán utilizados en diferentes aplicaciones. Recibes MB ilimitadas en 4G para la aplicación Movistar Play, la suscripción está incluida dentro del costo del Plan Movistar contratado hasta el 15/07/19. Recibes MB ilimitados en 4G para la aplicación Movistar Música (Suscripción Premium). Datos incluye 5.120MB internacionales y Whatsapp ilimitado (Texto) que podrán ser usados fuera del Perú (<http://www.pe.911.com>). Si se desea usar el servicio de roaming para datos y voz adicional llame al *611.

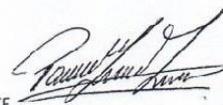
CONDICIONES GENERALES DE CAMPAÑA 2x1:

Si el CLIENTE adquirió la campaña especial 2x1, en caso hubiese devolución ya sea de línea o equipo deberá realizar la devolución de todo el pack y no de forma individual, considerar plazos de devolución regular.

CONDICIONES DE DUPLICA TODO POR 12 MESES:

Se duplican los beneficios del plan por un año, aplican para portabilidades y cambios de equipos en los Planes Postpago Elige Más desde S/29.90 hasta S/129.90. En caso de cambio de equipo los beneficios del plan se duplicarán en su siguiente ciclo.

EL CLIENTE



LISTA DE COTEJO PARA EL ANALISIS DE UN CONTRATO

4. Información del contrato

Nombre de la empresa operadora	Entel
Servicio contratado	Telefonía móvil post-pago
Denominación del plan tarifario	Entel Chip 59
Renta del plan tarifario	S/.59.00
Adquisición de equipo terminal	Huawei P20 Lite
Número de cláusulas del contrato	Once
Documentos entregados	<ul style="list-style-type: none"> – CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES – POST PAGO Y CONTROL. – ANEXO 3 – SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS CAMBIO DE PLAN Y SERVICIO ADICIONALES. – ANEXO 139 – SOLICITUD AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES. – CARTILLA DE INFORMACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO PARTE GENERAL (incluye una CARTILLA DE INFORMACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO: SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS y CARTILLA DE INFORMACIÓN DE LA DIRECTIVA DE RECLAMOS). – CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS – CANAL PERSONAS ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL.

5. Objetivo del instrumento

Establecer si un contrato ha incluido información respecto a la resolución anticipada del contrato, penalidades y el servicio ofrecido; en forma clara, veraz, detallada, precisa y oportuna.

6. Estructura del instrumento aplicado

ITEMS	I	O	Descripción de la respuesta
Resolución anticipada			
1. Se encuentra en el contrato de telefonía móvil post-pago las causales de resolución anticipada por decisión del usuario.			En el “CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES -POSTPAGO Y CONTROL” se ha señalado en su cláusula séptima las “CAUSALES DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO” por decisión de la empresa operadora como la falta de reactivación y el otorgar información falsa, ambas situaciones atribuidas al cliente. Indicando además que se guiará por el procedimiento establecido en las Condiciones de Uso.
2. Se encuentra en un contrato adicional o anexo las causales de resolución anticipada por decisión del usuario.			Dentro del “ANEXO 3 – SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS CAMBIO DE PLAN Y SERVICIOS ADICIONALES” se dispone que el usuario podrá resolver el contrato anticipadamente en los siguientes casos: tomó la decisión de dejar sin efecto el contrato, adquirió un nuevo equipo, dar de baja su línea cuando aún se cuenta con permanencia de beneficio, se migre a un plan tarifario diferente y no se solicitó la reactivación de su línea. La “CARTILLA DE INFORMACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO PARTE GENERAL” se informa al usuario que tiene el derecho a solicitar la terminación anticipada del contrato sujeto a plazo forzoso cuando exista: problemas entorno a la calidad del servicio individualizables acreditados por la empresa o OSIPTEL, fue realizada una modificación a los planes tarifarios y le resuelta prejuicioso, no se instala el servicio contratado, entre otros.
3. Se indica en el contrato de telefonía móvil post-pago si las causales de resolución anticipada por decisión del usuario están en un contrato adicional o anexo.			El “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” ha estipulado en su artículo 9 “Celebración de contrato de abonado” que la contratación del servicio puede estar conformado por un contrato y sus anexos. El artículo 16-A “Condiciones para la celebración de contratos adicionales” estipula que también

		<p>se podrá celebrar un contrato adicional cuando se adquirió un equipo terminal con beneficio. Entonces gracias a estos artículos podemos señalar que además del contrato se puede incluir contratos adicionales o anexos. No obstante, la empresa se encuentra en la obligación de consignar en el contrato información respecto a las causales de resolución conforme al artículo 17. En este caso la empresa solo informa entorno a las que se pueden aplicar por la empresa y aquellas que podrán ser interpuestas por el usuario están en un anexo e incluso hay otras ubicadas dentro de una cartilla que no recibe la denominación ni es señalado como un documento autorizado por las normas del sector. Por lo tanto, la empresa se encuentra la obligación de informar si tal información está en otro documento al no haberse consignado en el contrato.</p>
Penalidades		
4. Se encuentran regulados exclusivamente en el contrato de telefonía móvil post-pago las penalidades a ser aplicadas por parte de la empresa al usuario.		<p>La cláusula “CUARTA: FACTURACIÓN Y PAGOS” señala que, si el cliente no cumple con pagar su renta al vencimiento de su recibo, se aplicara un cobro en base a la tasa de interés legal indicado por el Banco Central de Reserva del Perú. No obstante, dentro del “ANEXO 3 – SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS CAMBIO DE PLAN Y SERVICIOS ADICIONALES” al igual que las “CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS – CANAL PERSONAS ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL”, contienen la misma penalidad entorno a la adquisición de equipos terminales y la resolución anticipada.</p>
5. Se encuentran regulados tanto en el contrato como en los anexos o contratos adicionales del servicio de telefonía móvil post-pago las penalidades a ser aplicadas por parte de la empresa al usuario.		<p>El “ANEXO 3 – SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS CAMBIO DE PLAN Y SERVICIOS ADICIONALES” así como las “CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS – CANAL PERSONAS ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL” regulan la penalidad que se debe aplicar cuando un usuario resuelve su contrato antes del vencimiento del</p>

			plazo pactado a pesar de haber adquirido un equipo terminal con un plan post-pago.
6. Se indica en el contrato de telefonía móvil post-pago que existen otras penalidades a ser aplicadas reguladas en otro instrumento.			Los artículos 9, 16-A y 17 dispuestos en el “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” permiten a la empresa operadora utilizar un contrato, anexos y clausulas adicionales para crear relaciones jurídicas contractuales con los usuarios del servicio de telefonía móvil post-pago. Pero bajo los lineamientos del art. 17 en el contrato se debe consignar cierto tipo de información en forma obligatoria como las penalidades a ser aplicadas, como se ha señalado anteriormente la empresa utiliza también un anexo y clausulas especiales, aunque no hace referencia a los mismos en el contrato incumpliendo con su deber de informar su regulación en otro instrumento diferente al contrato al no haberse empleado el mecanismo señalado por ley.
Servicio ofrecido			
7. Se describe en el contrato de telefonía móvil post-pago los alcances del servicio contratado por el usuario a la empresa operadora.			En ninguna de las once clausulas establecidas en el “CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES -POSTPAGO Y CONTROL” se describe el servicio contratado por parte del usuario a la empresa operadora.
8. Se describe en un contrato adicional o anexo los alcances del servicio contratado por el usuario a la empresa operadora.			Dentro del ANEXO 3 – SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS CAMBIO DE PLAN Y SERVICIOS ADICIONALES” se describe el plan tarifario entorno a su denominación y renta mensual. Pero en las “CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS – CANAL PERSONAS ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL” se consigna la denominación del plan tarifario, renta fija mensual, telefonía, mensajes de texto y la cantidad de internet brindado.
9. Se señala en el contrato de telefonía móvil post-pago indica si los alcances del servicio contratado por el			Los artículos 9 y 16-A del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” permiten el uso del contrato, anexos y clausulas adicionales (contrato). Pero en artículo 17 se ha

	<p>usuario a la empresa operadora están descritos en un contrato adicional o anexo.</p>		<p>puesto en conocimiento que la empresa operadora debe informar sobre ciertos puntos en el contrato como el servicio adquirido. En este caso el plan contratado está en el “ANEXO 3 – SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS CAMBIO DE PLAN Y SERVICIOS ADICIONALES” y “CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS – CANAL PERSONAS ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL”. En el contrato no se hace referencia respecto a su ubicación.</p>
--	---	--	---

ITEMS	I	O	Descripción de la respuesta	
Clara				
	10. Es informado que la resolución unilateral por decisión del usuario está sujeta siempre a la aplicación de una penalidad.			El ANEXO 3 – SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS CAMBIO DE PLAN Y SERVICIOS ADICIONALES” así como las “CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS – CANAL PERSONAS ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL” regulan cinco causales de resolución anticipada por decisión del usuario que están sujetas a la aplicación de una penalidad, pero en la “CARTILLA DE INFORMACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO PARTE GENERAL” se establecen cinco causales de resolución anticipada por decisión del cliente no sujetas a penalidad, aunque la empresa solo los consigna como información relevante para el usuario. De esa forma existe información contradictoria porque en una primera parte respecto a la información brindada al usuario solo se informa acerca de las causales sujetas a penalidad y en otra están aquellas donde no son aplicadas las penalidades, existiendo una falta de continuidad y relación entre ellos.
	11. Es informado que la resolución unilateral por decisión del usuario presenta causales para la inaplicación de una penalidad.			El “ANEXO 3 – SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS CAMBIO DE PLAN Y SERVICIOS ADICIONALES” así como las “CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS – CANAL PERSONAS ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL” regulan únicamente causales sujetas a una penalidad, dando a entender que solo se utilizan estas. No obstante, la “CARTILLA DE INFORMACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO PARTE GENERAL” señala que el usuario tiene el derecho a la resolver el contrato sin pagar una penalidad bajo determinadas causales, pero no en ningún momento se incluye dentro las causas

Derecho a la información

			estipuladas por la empresa ni mucho menos se hace referencia al ejercicio del mismo.
12.	Es utilizada la denominación “prepago” para referirse al precio del equipo terminal ofrecido bajo esta modalidad por la empresa operadora para calcular la penalidad.		El artículo 16-A del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” indica los criterios con sus términos relacionados a ser aplicados para el cálculo de una penalidad. En el “ANEXO 3 – SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS CAMBIO DE PLAN Y SERVICIOS ADICIONALES” y las “CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS – CANAL PERSONAS ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL” es utilizado el término “Precio de Lista” para el cálculo de la penalidad y como información respecto al equipo solicitado, mas no fue empleado el termino prepago, generando confusión respecto a la información brindada al usuario para calcular una penalidad.
13.	Es utilizada la denominación de “pagado” para referirse al monto cancelado por el usuario al momento de adquirir un equipo terminal ofrecido por la empresa operadora para para calcular la penalidad.		El “ANEXO 3 – SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS CAMBIO DE PLAN Y SERVICIOS ADICIONALES” y las “CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS – CANAL PERSONAS ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL” utilizan los términos de “Precio de venta” y “Descuento especial” pero no los términos de cancelado o pagado conforme al artículo 16-A del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.
14.	Es utilizada la denominación de “meses restantes” por la empresa operadora para calcular la penalidad.		Dentro de la formula presentada en el “ANEXO 3 – SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS CAMBIO DE PLAN Y SERVICIOS ADICIONALES” y en las “CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS – CANAL PERSONAS ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL” son utilizados los términos N: Vigencia del acuerdo en días y D: Cantidad de días con el servicio activo. Pero no se hace referencia a los meses restantes, de acuerdo al artículo 16-A del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.

	15. Es utilizada la denominación de “meses pactados” por la empresa operadora para calcular la penalidad.		En el “ANEXO 3 – SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS CAMBIO DE PLAN Y SERVICIOS ADICIONALES” y las “CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS – CANAL PERSONAS ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL” se consignaron los términos N: Vigencia del acuerdo en días y D: Cantidad de días con el servicio activo. Mas no “meses pactados”, inobservando al artículo 16-A del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.
	16. Es brindado el significado de zona de cobertura por la empresa operadora.		En los cinco documentos entregados por la empresa operada no han señalado cual es el significado de zona de cobertura. Solo dentro del “CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES -POSTPAGO Y CONTROL” se comunica al usuario como acceder al mismo en su página web.
	17. Es brindado el significado de Centro Poblado de uso Frecuente “CPF” por la empresa operadora.		No es brindado ni utilizado el termino de Centro Poblado de uso Frecuente “CPF”, de tal forma no se ha tenido en consideración la RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 128- 2014-CD/OSIPTEL – “NORMA QUE MODIFICA EL REGLAMENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA COBERTURA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES Y FIJOS CON ACCESO INALÁMBRICO”.
	18. Es brindado el significado de tecnología 4G-LTE por la empresa operadora.		No se hace referencia al significado de 4G – LTE en las “CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS – CANAL PERSONAS ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL” a pesar de haber sido utilizado el termino en este documento.
	19. Es brindado el significado de “downlink” por la empresa operadora.		En las “CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS – CANAL PERSONAS ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL” después de describir los planes tarifarios se consignó que este término hace referencia a la velocidad de bajada.

20. Es brindado el significado de “uplink” por la empresa operadora.		Dentro de las “CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS – CANAL PERSONAS ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL” culminada la descripción de los planes tarifarios se consignó que este término hace referencia a la velocidad de subida.
21. Es brindado el significado de KB por la empresa operadora.		En las “CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS – CANAL PERSONAS ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL” después de describir las tarifas de los planes ofrecidos se consigna que este término es “Kylo Bytes”.
22. Es brindado el significado de MB por la empresa operadora.		Dentro de las “CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS – CANAL PERSONAS ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL” después de describir las tarifas de los planes ofrecidos se consigna que este término es “MegaBytes”.
23. Es brindado el significado de KBPS por la empresa operadora.		En las “CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS – CANAL PERSONAS ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL” después de describir las tarifas de los planes ofrecidos se consigna que este término es “Kilobits por segundo”.
24. Es brindado el significado de MBPS por la empresa operadora.		Dentro de las “CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS – CANAL PERSONAS ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL” después de describir las tarifas de los planes ofrecidos se consigna que este término es “Megabits por segundo”.
Detallada		
25. Se informa sobre las causales de resolución anticipada del contrato por decisión unilateral tomada por el cliente.		El “ANEXO 3 – SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS CAMBIO DE PLAN Y SERVICIOS ADICIONALES”, la “CARTILLA DE INFORMACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO PARTE GENERAL” y las “CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS – CANAL PERSONAS ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL”, se informan sobre las causales de resolución anticipada por decisión unilateral del cliente tanto las

			determinadas por la empresa, así como aquellas reguladas por ley.
26.	Se han determinado las condiciones de migración.		Dentro del “ANEXO 3 – SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS CAMBIO DE PLAN Y SERVICIOS ADICIONALES”, las condiciones de migración se encuentran como una causal de resolución anticipada que se da cuando se cambia el plan tarifario a otro cuya renta es menor a lo contratado (en base a un costo menor a S/.5.00) o se decide transferir la línea a prepago.
27.	Se han determinado las condiciones de cesión de posición contractual.		El “ANEXO 3 – SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS CAMBIO DE PLAN Y SERVICIOS ADICIONALES” indica que para ceder la posición contractual se necesita contar con una autorización por parte de la empresa, pero no se incluye cual es el procedimiento a seguir ni sus requisitos.
28.	Se precisa el monto cancelado por el usuario al momento de adquirir un equipo terminal ofrecido por la empresa operadora.		Dentro del “ANEXO 3 – SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS CAMBIO DE PLAN Y SERVICIOS ADICIONALES”, entre los datos generales y el acuerdo para la venta de equipo con descuento especial por Permanencia por Beneficio esta en letras pequeñas cuya medida son de dos milímetros está el monto de cuota inicial que de acuerdo a la empresa es diferente al monto cancelado gracias a la denominación empleada.
29.	Se señala cada uno de los elementos utilizados en la fórmula para calcular la penalidad por resolución anticipada.		En la formula establecida en el “ANEXO 3 – SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS CAMBIO DE PLAN Y SERVICIOS ADICIONALES”, no se toman en cuenta los elementos para el cálculo de la penalidad conforme al artículo 16-A del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.
30.	Se incorpora la denominación en la descripción del plan tarifario contratado.		El “ANEXO 3 – SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS CAMBIO DE PLAN Y SERVICIOS ADICIONALES” y las “CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS – CANAL PERSONAS ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL”, incluyen la denominación del plan tarifario adquirido “Entel Chip”.
31.	Se consigna el pago mensual que debe ser efectuado por el usuario		El “ANEXO 3 – SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS CAMBIO DE PLAN Y SERVICIOS ADICIONALES” y las

	en la descripción del plan tarifario contratado		“CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS – CANAL PERSONAS ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL”, incluyen la renta mensual del plan tarifario contratado que asciende a “59.90”.
32.	Se informa el ciclo de facturación para efectuar el pago de la mensualidad por el servicio contratado.		En ninguno de los cinco documentos brindados por la empresa operadora está el ciclo de facturación a pesar de ser considerado información importante conforme al artículo 6 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”. Dentro de este mismo cuerpo normativo el artículo 17 ha proscrito que este tipo de información debe estar dentro del contrato.
33.	Se especifica la cantidad de minutos brindados al usuario en la descripción del plan tarifario contratado.		En las “CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS – CANAL PERSONAS ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL” están los minutos brindados por la empresa en el plan tarifario contratado, que son “ilimitados”.
34.	Se establece la cantidad de mensajes otorgados al usuario en la descripción del plan tarifario contratado.		En las “CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS – CANAL PERSONAS ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL” esta la cantidad de mensajes brindados por la empresa en el plan tarifario contratado, que es “ilimitado”.
35.	Se indica la cantidad de datos entregados para navegar por internet en la descripción del plan tarifario contratado.		En las “CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS – CANAL PERSONAS ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL” esta la cantidad de datos de navegación brindados por la empresa en el plan tarifario contratado, asciende a “7 GB”.
36.	Se informa sobre las aplicaciones que no consumen los datos del servicio adquirido en la descripción del plan tarifario contratado.		En las “CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS – CANAL PERSONAS ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL” no se ha brindado información respecto a las aplicaciones que no consumen los datos del plan contratado.
Veraz			

<p>37. Se señala como causal de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario, los problemas de calidad que lo afectan directamente al haber sido individualizados y declaradoras por la empresa operadora u OSIPTEL.</p>			<p>La “CARTILLA DE INFORMACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO PARTE GENERAL” incluye esta causal de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario.</p>
<p>38. Se consigna como causal de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario que ha contratado el servicio, la aplicación de planes tarifarios diferentes a lo contratado por parte la empresa y resultan desfavorables a él.</p>			<p>La “CARTILLA DE INFORMACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO PARTE GENERAL” incluye esta causal de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario.</p>
<p>39. Se señala como causal de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario que ha contratado el servicio, que la empresa operadora no ha cumplido con activar el mismo en forma oportuna.</p>			<p>La “CARTILLA DE INFORMACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO PARTE GENERAL” incluye esta causal de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario.</p>
<p>40. Se informa la situación de devolución del equipo terminal adquirido por el usuario al contratar un servicio de telefonía móvil post-pago por la resolución anticipada del usuario sin aplicación de una penalidad.</p>			<p>En ninguno de los cinco documentos brindados por la empresa operadora se ha indicado la posibilidad de devolución del equipo, aunque este regulado en el artículo 78 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.</p>
<p>41. Se informa que la resolución anticipada por problemas de calidad individualizables y</p>			<p>La “CARTILLA DE INFORMACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO PARTE GENERAL” incluye todas estas causales.</p>

	probados, aplicación de un plan tarifario desfavorable o no se ha activado el servicio en forma oportuna; están libres de la imposición de una penalidad.		
42.	Coincide la fórmula presentada por la empresa operadora con los siguientes datos ((Precio Prepago – Precio Pagado) * Meses Restantes) / Meses Pactados		La fórmula no coincide con la establecida en el artículo 16-A del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.
43.	Coincide el plan tarifario descrito en la página web que ha sido contratado con la información entregada al usuario.		En la página web de la empresa, la descripción del plan tarifario contratado incluye las aplicaciones que no consumen los datos brindados en el mismo, pero esta información no ha estado señalada en ninguno de los documentos brindados por la empresa operadora.
Precisa			
44.	Se incluye las causales de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario reguladas normativamente.		La “CARTILLA DE INFORMACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO PARTE GENERAL” incluye las causales de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario establecidas normativamente.
45.	Se informa las situaciones de aplicación e inaplicación de una penalidad al usuario.		El “ANEXO 3 – SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS CAMBIO DE PLAN Y SERVICIOS ADICIONALES” y las “CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS – CANAL PERSONAS ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL” indican las situaciones de aplicación de penalidades mientras la “CARTILLA DE INFORMACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO PARTE GENERAL” incluye aquellas situaciones donde no se aplica una penalidad.
46.	Se hace referencia únicamente al plan tarifario contratado y la información brindada es		En las “CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS – CANAL PERSONAS ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL” se describen todos los planes tarifarios no solo el contratado.

exclusivamente entorno a este.			
Oportuna			
47. Están en un vínculo de fácil acceso denominado “Información a Abonados y Usuarios” el contrato y los anexos, al momento de celebrar el contrato.			En la página web de la empresa operadora se encuentra un link de fácil acceso el vínculo “Información a Abonados y Usuarios”.
48. Están en un vínculo visiblemente notorio denominado “Información a Abonados y Usuarios” el contrato y los anexos, al momento de celebrar el contrato.			En la página web de la empresa operadora no está en un link visiblemente notorio el vínculo “Información a Abonados y Usuarios” porque su ubicación se encuentra en la parte inferior después de la publicidad elaborada por la misma empresa.
49. Está en la página web de la empresa operadora el precio prepago del equipo adquirido al contratar un servicio de telefonía móvil post - pago, al momento de celebrar el contrato.			En la página web de la empresa operadora si se incluye el precio del equipo con su valor prepago
50. Esta descrito en la página web el plan tarifario del servicio móvil post -pago contratado, al momento de celebrar el contrato.			En la página se encuentra descrito el plan tarifario, pero en el contrato no se incluye la información respecto a las aplicaciones que no consumen los datos del servicio contratado.

Fuente:

- Osiptel. (19 de Setiembre de 2012). Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Osiptel. Recuperado el 1 de Noviembre de 2017, de <https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/res1382012cd/Resolucion13>

8-2012-CD-OSIPTEL_TUO-Condicion-Us-Servicios-Publicos-
Telecomunicaciones.pdf



LISTA DE COTEJO PARA EL ANALISIS DE UN CONTRATO

1. Información del contrato

Nombre de la empresa operadora	Claro
Servicio contratado	Telefonía móvil post-pago
Denominación del plan tarifario	Claro Conexión 99
Renta del plan tarifario	S/.99.00
Adquisición de equipo terminal	LG G4 Beat
Número de cláusulas del contrato	Diez
Documentos entregados	<ul style="list-style-type: none"> - ACUERDO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS) POSTPAGO MASIVO – CLARO CONEXIÓN. - FORMATO DE SERVICIOS ADICIONALES Postpago Móvil DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS ADICIONALES. - COMPROMISO DE DEVOLUCIÓN DE DESCUENTO DE EQUIPO ACUERDO ADICIONAL. - Manual del Cliente ClaroChip y Condiciones de Garantía y Servicio. - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

2. Objetivo del instrumento

Establecer si un contrato ha incluido información respecto a la resolución anticipada del contrato, penalidades y el servicio ofrecido; en forma clara, veraz, detallada, precisa y oportuna.

3. Estructura del instrumento aplicado

ITEMS			Descripción de la respuesta
	I	O	

Resolución anticipada			
Contratos de adhesión	1. Se encuentra en el contrato de telefonía móvil post-pago las causales de resolución anticipada por decisión del usuario.		El “ACUERDO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS) POSTPAGO MASIVO – CLARO CONEXIÓN” en la cláusula “QUINTA: TERMINACIÓN” se señala que el contrato quedara sin efecto por solicitud del cliente, ante la entrega de información falsa a la empresa operadora y los casos señalados en la ley. No obstante, respecto al primero y al tercero se desarrolla estas causales.
	2. Se encuentra en un contrato adicional o anexo las causales de resolución anticipada por decisión del usuario.		Dentro del “COMPROMISO DE DEVOLUCIÓN DE DESCUENTO DE EQUIPO ACUERDO ADICIONAL” en el punto 5. Condiciones Generales del Descuento Especial están señalados seis causales de resolución anticipada por decisión del usuario.
	3. Se indica en el contrato de telefonía móvil post-pago si las causales de resolución anticipada por decisión del usuario están en un contrato adicional o anexo.		Gracias al “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” se permite el uso de un contrato, anexos y clausulas adicionales para la celebración de relaciones jurídicas con los usuarios de telefonía móvil post-pago. Pero conforme al artículo 17 del mismo cuerpo normativo en el contrato se debe consignar información sobre las causales de resolución anticipada, en este caso la empresa empleó otro documento y no se hizo referencia al mismo en el contrato.
	Penalidades		
4. Se encuentran regulados exclusivamente en el contrato de telefonía móvil post-pago las penalidades a ser aplicadas por parte de la empresa al usuario.		El “ACUERDO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS) POSTPAGO MASIVO – CLARO CONEXIÓN” en la cláusula “TERCERA: FACTURACIÓN Y PAGO” dentro del segundo punto han regulado que si el cliente no cumple con su pago en la fecha establecida incurrirá en mora sin precisar cómo se realizará el cálculo del mismo. Pero el “COMPROMISO DE	

			DEVOLUCIÓN DE DESCUENTO DE EQUIPO ACUERDO ADICIONAL” también cuenta con penalidades a aplicarse.
5. Se encuentran regulados tanto en el contrato como en los anexos o contratos adicionales del servicio de telefonía móvil post-pago las penalidades a ser aplicadas por parte de la empresa al usuario.			El “COMPROMISO DE DEVOLUCIÓN DE DESCUENTO DE EQUIPO ACUERDO ADICIONAL” cuenta con el cálculo para el reintegro del descuento especial (penalidad).
6. Se indica en el contrato de telefonía móvil post-pago que existen otras penalidades a ser aplicadas reguladas en otro instrumento.			El artículo 17 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” ha establecido que dentro del contrato se debe informar acerca de las penalidades a aplicarse. No obstante la empresa utilizó el contrato y un documento adjunto (COMPROMISO DE DEVOLUCIÓN DE DESCUENTO DE EQUIPO ACUERDO ADICIONAL) para señalar las penalidades a ser aplicadas, el artículo referido en líneas precedentes indicó en que documento se debe incluir tal información situación que no realizó la empresa debiendo informar su uso o ubicación, lo cual no se puso de conocimiento al usuario en el “ACUERDO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS) POSTPAGO MASIVO – CLARO CONEXIÓN”.
Servicio ofrecido			
7. Se describe en el contrato de telefonía móvil post-pago los alcances del servicio contratado por el usuario a la empresa operadora.			El “ACUERDO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS) POSTPAGO MASIVO – CLARO CONEXIÓN” después de la cláusula decima se encuentra la “DESCRIPCIÓN DE LOS

			PLANES CLARO CONEXIÓN” (descripción del servicio contratado).
8. Se describe en un contrato adicional o anexo los alcances del servicio contratado por el usuario a la empresa operadora.			La empresa no ha utilizado un documento adjunto para describir el servicio contratado porque el mismo se encuentra en el contrato. El “FORMATO DE SERVICIOS ADICIONALES Postpago Móvil DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS ADICIONALES” solo describe servicios adicionales.
9. Se señala en el contrato de telefonía móvil post-pago indica si los alcances del servicio contratado por el usuario a la empresa operadora están descritos en un contrato adicional o anexo.			El “ACUERDO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS) POSTPAGO MASIVO – CLARO CONEXIÓN” cuenta con la descripción del plan tarifario contratado, pero no comunico que si se adquiere un servicio adicional sus alcances estarán en un documento adjunto.

ITEMS	I	O	Descripción de la respuesta	
Derecho a la información	Clara			
	10. Es informado que la resolución unilateral por decisión del usuario está sujeta siempre a la aplicación de una penalidad.	X		Dentro del “ACUERDO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS) POSTPAGO MASIVO – CLARO CONEXIÓN” y el “COMPROMISO DE DEVOLUCIÓN DE DESCUENTO DE EQUIPO ACUERDO ADICIONAL”, regulan las penalidades a ser aplicadas cuando se incurre en mora y es resuelto el contrato anticipadamente.
	11. Es informado que la resolución unilateral por decisión del usuario presenta causales para la inaplicación de una penalidad.		X	En ninguno de los documentos entregados por la empresa operado se incluyó aquellas causales de resolución en las que se no se aplica una penalidad a pesar de haberse regulado normativamente.
	12. Es utilizada la denominación “prepago” para referirse al precio del equipo terminal ofrecido bajo esta modalidad por la empresa operadora para calcular la penalidad.	X		El “COMPROMISO DE DEVOLUCIÓN DE DESCUENTO DE EQUIPO ACUERDO ADICIONAL” incluye la denominación de “prepago” respecto al precio del equipo bajo esta modalidad para el cálculo de la penalidad.
	13. Es utilizada la denominación de “pagado” para referirse al monto cancelado por el usuario al momento de adquirir un equipo terminal ofrecido por la empresa operadora para para calcular la penalidad.	X		El “COMPROMISO DE DEVOLUCIÓN DE DESCUENTO DE EQUIPO ACUERDO ADICIONAL” incluye una denominación referente al monto cancelado por el usuario al momento de adquirir el equipo siendo “Precio Final de Venta” para calcular la penalidad.
14. Es utilizada la denominación de “meses restantes” por la empresa operadora para calcular la penalidad.	X		El “COMPROMISO DE DEVOLUCIÓN DE DESCUENTO DE EQUIPO ACUERDO ADICIONAL” incluye la denominación de “Meses restantes para el cumplimiento del Plazo Elegido” para calcular la penalidad.	

15. Es utilizada la denominación de “meses pactados” por la empresa operadora para calcular la penalidad.	X		El “COMPROMISO DE DEVOLUCIÓN DE DESCUENTO DE EQUIPO ACUERDO ADICIONAL” incluye la denominación referente a los “meses pactados” el cual es “Plazo Elegido” para calcular la penalidad.
16. Es brindado el significado de zona de cobertura por la empresa operadora.		X	El artículo 6 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” indica que es información necesaria la cobertura del servicio. La empresa no incluyó ningún tipo de información respecto al mismo en los documentos otorgados.
17. Es brindado el significado de Centro Poblado de uso Frecuente “CPF” por la empresa operadora.		X	No se ha incluido el significado de Centro Poblado de uso Frecuente “CPF” por la empresa operadora a pesar de haber sido utilizado “ACUERDO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS) POSTPAGO MASIVO – CLARO CONEXIÓN”.
18. Es brindado el significado de tecnología 4G-LTE por la empresa operadora.		X	No se ha incluido el significado de 4G-LTE.
19. Es brindado el significado de “downlink” por la empresa operadora.			No se ha incluido el significado de “downlink” a pesar de estar señalado como información necesaria conforme al artículo 6 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.
20. Es brindado el significado de “uplink” por la empresa operadora.			No se ha incluido el significado de “uplink” a pesar de estar señalado como información necesaria conforme al artículo 6 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.
21. Es brindado el significado de KB por la empresa operadora.	X		El significado de “KB” está regulado dentro del “ACUERDO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS) POSTPAGO MASIVO – CLARO CONEXIÓN” que es “Kilobyte”.
22. Es brindado el significado de MB por la empresa operadora.	X		El significado de “MB” está regulado dentro del “ACUERDO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS) POSTPAGO MASIVO – CLARO CONEXIÓN” que es “Megabyte”.
23. Es brindado el significado de KBPS		X	No se ha incluido el significado de “KBPS” a pesar de estar señalado como información

	por la empresa operadora.			necesaria conforme al artículo 6 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” (capacidad de descarga).
	24. Es brindado el significado de MBPS por la empresa operadora.		X	No se ha incluido el significado de “MBPS” a pesar de estar señalado como información necesaria conforme al artículo 6 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” (capacidad de descarga).
Detallada				
	25. Se informa sobre las causales de resolución anticipada del contrato por decisión unilateral tomada por el cliente.		X	El “COMPROMISO DE DEVOLUCIÓN DE DESCUENTO DE EQUIPO ACUERDO ADICIONAL” solo incluye las causales de resolución anticipada señaladas por la empresa, pero no las legales establecidas en el artículo 77 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.
	26. Se han determinado las condiciones de migración.	X		Dentro del “COMPROMISO DE DEVOLUCIÓN DE DESCUENTO DE EQUIPO ACUERDO ADICIONAL” está regulado las condiciones de migración como causal de aplicación de una penalidad.
	27. Se han determinado las condiciones de cesión de posición contractual.		X	El “ACUERDO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS) POSTPAGO MASIVO – CLARO CONEXIÓN” permite al usuario ceder su posición contractual pero no desarrolla los requisitos ni el procedimiento para tal acción solo remite al usuario a la página de la empresa.
	28. Se precisa el monto cancelado por el usuario al momento de adquirir un equipo terminal ofrecido por la empresa operadora.	X		El monto cancelado se encuentra dentro del “COMPROMISO DE DEVOLUCIÓN DE DESCUENTO DE EQUIPO ACUERDO ADICIONAL” que asciende a S/. 8.50.
	29. Se señala cada uno de los elementos utilizados en la fórmula para calcular la penalidad por resolución anticipada.	X		El “COMPROMISO DE DEVOLUCIÓN DE DESCUENTO DE EQUIPO ACUERDO ADICIONAL” señala cada uno de los elementos de la fórmula para calcular la penalidad.
	30. Se incorpora la denominación en la	X		El “ACUERDO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE

	descripción del plan tarifario contratado.			COMUNICACIONES PERSONALES (PCS) POSTPAGO MASIVO – CLARO CONEXIÓN” incluye la denominación del plan tarifario “Claro Conexión 99”.
	31. Se consigna el pago mensual que debe ser efectuado por el usuario en la descripción del plan tarifario contratado	X		El “ACUERDO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS) POSTPAGO MASIVO – CLARO CONEXIÓN” incorporo la mensualidad a pagarse por el plan contratado, que asciende a S/.99.00.
	32. Se informa el ciclo de facturación para efectuar el pago de la mensualidad por el servicio contratado.		X	El artículo 17 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” indica que el contrato debe incluir información respecto al ciclo de facturación al igual que el artículo 6 que considera al mismo como información necesaria, pero no ha sido incorporado dentro de los documentos brindados por la empresa.
	33. Se especifica la cantidad de minutos brindados al usuario en la descripción del plan tarifario contratado.	X		El “ACUERDO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS) POSTPAGO MASIVO – CLARO CONEXIÓN” señala los minutos correspondientes al plan tarifario contratado, que son 600.
	34. Se establece la cantidad de mensajes otorgados al usuario en la descripción del plan tarifario contratado.	X		El “ACUERDO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS) POSTPAGO MASIVO – CLARO CONEXIÓN” señala que la cantidad de mensajes asciende a 2000.
	35. Se indica la cantidad de datos entregados para navegar por internet en la descripción del plan tarifario contratado.	X		El “ACUERDO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS) POSTPAGO MASIVO – CLARO CONEXIÓN” indica que la cantidad de datos brindados en el plan contratado es de 1024 MB.
	36. Se informa sobre las aplicaciones que no consumen los datos del servicio adquirido en la descripción del plan tarifario contratado.	X		El “ACUERDO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS) POSTPAGO MASIVO – CLARO CONEXIÓN” consigna un punto denominado “CARACTERISTICAS DE LOS PLANES” donde ha establecido que aplicaciones no consumen los datos del plan contratado como

			“WHATSAPP”, “FACEBOOK” y “TWITTER”.
Veraz			
37. Se señala como causal de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario, los problemas de calidad que lo afectan directamente al haber sido individualizados y declaradoras por la empresa operadora u OSIPTEL.			No se ha incluido esta causal regulada en el artículo 77 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” en ninguno de los documentos entregados por la empresa.
38. Se consigna como causal de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario que ha contratado el servicio, la aplicación de planes tarifarios diferentes a lo contratado por parte la empresa y resultan desfavorables a él.			No se ha incluido esta causal regulada en el artículo 77 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” en ninguno de los documentos entregados por la empresa.
39. Se señala como causal de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario que ha contratado el servicio, que la empresa operadora no ha cumplido con activar el mismo en forma oportuna.			No se ha incluido esta causal regulada en el artículo 77 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” en ninguno de los documentos entregados por la empresa.
40. Se informa la situación de devolución del equipo terminal adquirido por el usuario al contratar un servicio de telefonía móvil post-pago por la resolución anticipada del usuario			En ninguno de los documentos brindados por la empresa operadora se ha informado acerca de esta posibilidad a pesar de estar regulado en el artículo 78 del “Texto Único

	sin aplicación de una penalidad.		Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.
	41. Se informa que la resolución anticipada por problemas de calidad individualizables y probados, aplicación de un plan tarifario desfavorable o no se ha activado el servicio en forma oportuna; están libres de la imposición de una penalidad.		Ninguna de estas causales se encuentra dentro de los documentos brindados al usuario, aunque se encuentren reguladas en el artículo 78 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.
	42. Coincide la fórmula presentada por la empresa operadora con los siguientes datos ((Precio Prepago – Precio Pagado) * Meses Restantes) / Meses Pactados		La fórmula presentada por la empresa en el “COMPROMISO DE DEVOLUCIÓN DE DESCUENTO DE EQUIPO ACUERDO ADICIONAL” coincide con la señalado en el artículo 16-A del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.
	43. Coincide el plan tarifario descrito en la página web que ha sido contratado con la información entregada al usuario.		El plan tarifario descrito en la página web coincide con la información entregada al usuario porque el mismo esta descrito en el “ACUERDO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS)

			POSTPAGO MASIVO – CLARO CONEXIÓN”.
Precisa			
44. Se incluye las causales de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario reguladas normativamente.		X	Dentro de los documentos brindados por la empresa operadora no están señaladas estas causales, solo se han incluido aquellas estipuladas por la empresa. Ellas se encuentran en el “ACUERDO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS) POSTPAGO MASIVO – CLARO CONEXIÓN” y “COMPROMISO DE DEVOLUCIÓN DE DESCUENTO DE EQUIPO ACUERDO ADICIONAL”.
45. Se informa las situaciones de aplicación e inaplicación de una penalidad al usuario.		X	Al no regularse las causales de resolución anticipada establecidas normativamente no se ha señalado las causales de inaplicación de una penalidad al usuario.
46. Se hace referencia únicamente al plan tarifario contratado y la información brindada es exclusivamente entorno a este.		X	El “ACUERDO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS) POSTPAGO MASIVO – CLARO CONEXIÓN” no solo describe el plan tarifario contratado sino incluye otros.
Oportuna			
47. Están en un vínculo de fácil acceso denominado “Información a Abonados y Usuarios” el contrato y los anexos, al momento de celebrar el contrato.			En la página web de la empresa operadora se encuentra un link de fácil acceso el vínculo “Información a Abonados y Usuarios”.
48. Están en un vínculo visiblemente notorio denominado “Información a Abonados y Usuarios” el contrato y los anexos,			En la página web de la empresa operadora no está en un link visiblemente notorio el vínculo “Información a Abonados y Usuarios” porque su ubicación está en la parte inferior de la página web en una esquina de una franja negra luego de toda la publicidad elaborada por la empresa operadora.

	al momento de celebrar el contrato.			
49.	Está en la página web de la empresa operadora el precio prepago del equipo adquirido al contratar un servicio de telefonía móvil post - pago, al momento de celebrar el contrato.			En la página web perteneciente a la empresa operadora no se ha incluido el precio prepago del equipo adquirido, se encuentra estipulado únicamente el precio del equipo a pagar conforme al plan tarifario que se desea contratar. Solo esta información es proporcionada en el “COMPROMISO DE DEVOLUCIÓN DE DESCUENTO DE EQUIPO ACUERDO ADICIONAL” una vez que fue adquirido el servicio.
50.	Esta descrito en la página web el plan tarifario del servicio móvil post -pago contratado, al momento de celebrar el contrato.			El plan tarifario descrito en el contrato coincide con la información establecida en la página web.

Fuente:

- Osiptel. (19 de Setiembre de 2012). Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Osiptel. Recuperado el 1 de Noviembre de 2017, de https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/res1382012cd/Resolucion138-2012-CD-OSIPTEL_TUO-Condicionde-Uso-Servicios-Publicos-Telecomunicaciones.pdf



LISTA DE COTEJO PARA EL ANALISIS DE UN CONTRATO

1. Información del contrato

Nombre de la empresa operadora	Bitel
Servicio contratado	Telefonía móvil post-pago
Denominación del plan tarifario	ICHIP
Renta del plan tarifario	S/.99.00
Adquisición de equipo terminal	Si - LG K220
Número de cláusulas del contrato	Once
Documentos entregados	<ul style="list-style-type: none"> - CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO COMUNICACIONES PERSONALES (PCS). CONTROL - ANEXO 1: DATOS DEL CLIENTE BITEL - ANEXO 2 – PLANES TARIFARIOS PERSONAS – CONTROL - ANEXO 7: ACUERDO PARA LA ADQUISICIÓN DE EQUIPOS - ANEXO 7A – CARACTERÍSTICAS Y SUBSIDIO DEL EQUIPO

2. Objetivo del instrumento

Establecer si un contrato ha incluido información respecto a la resolución anticipada del contrato, penalidades y el servicio ofrecido; en forma clara, veraz, detallada, precisa y oportuna.

3. Estructura del instrumento aplicado

ITEMS			Descripción de la respuesta
	I	O	
	Resolución anticipada		

1. Se encuentra en el contrato de telefonía móvil post-pago las causales de resolución anticipada por decisión del usuario.			El “CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO COMUNICACIONES PERSONALES (PCS). CONTROL” en su cláusula “SEXTA: CAUSALES DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO” regula solo las causales de resolución por decisión de la empresa.
2. Se encuentra en un contrato adicional o anexo las causales de resolución anticipada por decisión del usuario.			El “ANEXO 7: ACUERDO PARA LA ADQUISICIÓN DE EQUIPOS” regula las causales de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario en su cláusula “CUARTA: CAUSALES DE COBRO DE PENALIDAD POR BITEL”.
3. Se indica en el contrato de telefonía móvil post-pago si las causales de resolución anticipada por decisión del usuario están en un contrato adicional o anexo.			El artículo 17 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” señala que en el contrato se debe consignar información respecto a la resolución anticipada, si bien es cierto que este cuerpo normativo permite el uso de contratos, anexos y cláusulas adicionales también se estableció que tipo de información debe contener tal documento. En este caso la empresa utilizó un anexo, pero no se consignó en el contrato su uso ni ubicación.
Penalidades			
4. Se encuentran regulados exclusivamente en el			El “CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO COMUNICACIONES

	<p>contrato de telefonía móvil post-pago las penalidades a ser aplicadas por parte de la empresa al usuario.</p>		<p>PERSONALES (PCS). CONTROL” a través de su cláusula “QUINTA: FACTURACIÓN Y PAGOS” impone una penalidad por mora al cliente cuando no cancela su renta en la fecha establecida y se fija en base al interés legal establecido por el Banco Central de Reserva. Mientras en el “ANEXO 7: ACUERDO PARA LA ADQUISICIÓN DE EQUIPOS” también existe otra penalidad a ser aplica por la empresa, cuando el usuario resuelve el contrato cuyo plan incluye la adquisición de un equipo terminal.</p>
	<p>5. Se encuentran regulados tanto en el contrato como en los anexos o contratos adicionales del servicio de telefonía móvil post-pago las penalidades a ser aplicadas por parte de la empresa al usuario.</p>		<p>El “ANEXO 7: ACUERDO PARA LA ADQUISICIÓN DE EQUIPOS” señala en su cláusula “QUINTA: PENALIDAD EQUIVALENTE AL SUBSIDIO OTORGADO” la forma a aplicarse la penalidad por parte de la empresa operadora ante una resolución anticipada de un plan con adquisición de equipo terminal.</p>
	<p>6. Se indica en el contrato de telefonía móvil post-pago que existen otras penalidades a ser aplicadas reguladas en otro instrumento.</p>		<p>Gracias al “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” se permite a la empresa operadora utilizar contratos, anexos y clausulas adicionales. Pero el articulo 17 señaló que en el contrato deben estar las penalidades a ser aplicadas, la empresa utilizó otro documento y no se informó respecto a su ubicación como su uso.</p>

Servicio ofrecido			
7. Se describe en el contrato de telefonía móvil post-pago los alcances del servicio contratado por el usuario a la empresa operadora.			El “CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO COMUNICACIONES PERSONALES (PCS). CONTROL” no describe los alcances del plan tarifario contratado.
8. Se describe en un contrato adicional o anexo los alcances del servicio contratado por el usuario a la empresa operadora.			El “ANEXO 2 – PLANES TARIFARIOS PERSONAS – CONTROL” describe los alcances del servicio contratado.
9. Se señala en el contrato de telefonía móvil post-pago indica si los alcances del servicio contratado por el usuario a la empresa operadora están descritos en un contrato adicional o anexo.			El artículo 17 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” ha señalado que dentro del contrato debe informarse sobre el servicio ofrecido, es decir lo que ha contratado el usuario, la empresa en este caso lo regula en un anexo, pero no informó respecto a su ubicación ni uso.

ITEMS	I	O	Descripción de la respuesta
Clara			

10.	Es informado que la resolución unilateral por decisión del usuario está sujeta siempre a la aplicación de una penalidad.		De acuerdo al “ANEXO 7: ACUERDO PARA LA ADQUISICIÓN DE EQUIPOS” la resolución anticipada por decisión del usuario está sujeta a la aplicación de una penalidad según las cláusulas “CUARTA: CAUSALES DE COBRO DE PENALIDA POR BITEL” y “QUINTA: PENALIDAD EQUIVALENTE AL SUBSIDIO OTORGADO”.
11.	Es informado que la resolución unilateral por decisión del usuario presenta causales para la inaplicación de una penalidad.		En los documentos otorgados por la empresa operadora no incluyen ningún tipo de información respecto a causales de inaplicación de una penalidad por resolución anticipada por decisión del usuario, de esa forma no se consideró lo regulado en el artículo 77 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.
12.	Es utilizada la denominación “prepago” para referirse al precio del equipo terminal ofrecido bajo esta modalidad por la empresa operadora para calcular la penalidad.		Tanto el “ANEXO 7: ACUERDO PARA LA ADQUISICIÓN DE EQUIPOS” como el “ANEXO 7A – CARACTERÍSTICAS Y SUBSIDIO DEL EQUIPO” utilizan la denominación “prepago” para el cálculo de la penalidad el cual es “Precio Prepago del equipo”.
13.	Es utilizada la denominación de “pagado” para referirse al monto cancelado por el usuario al momento		Tanto el “ANEXO 7: ACUERDO PARA LA ADQUISICIÓN DE EQUIPOS”

	de adquirir un equipo terminal ofrecido por la empresa operadora para para calcular la penalidad.			como el “ANEXO 7A – CARACTERÍSTICAS Y SUBSIDIO DEL EQUIPO” utilizan los términos “Precio de venta con subsidio” y “MONTO TOTAL CANCELADO POR EL CLIENTE”, existiendo dos formas diferentes para referirse al monto cancelado por el usuario al adquirir un equipo terminal para calcular la penalidad a aplicarse. De esa manera existe una contradicción respecto a la forma de calcularse la penalidad.
	14. Es utilizada la denominación de “meses restantes” por la empresa operadora para calcular la penalidad.			El “ANEXO 7: ACUERDO PARA LA ADQUISICIÓN DE EQUIPOS” emplea la denominación de “meses restantes” para calcular la penalidad.
	15. Es utilizada denominación de “meses pactados” por la empresa operadora para calcular la penalidad.			El “ANEXO 7: ACUERDO PARA LA ADQUISICIÓN DE EQUIPOS” emplea la denominación de “meses pactados” para calcular la penalidad
	16. Es brindado el significado de zona de cobertura por la empresa operadora.			El “CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO COMUNICACIONES PERSONALES (PCS). CONTROL” no brinda el significado de zona de cobertura a pesar de ser utilizado en su cláusula “SÉPTIMA: RESPONSABILIDAD”.
	17. Es brindado el significado de Centro Poblado de uso			No se otorgó el significado de Centro Poblado de uso Frecuente “CPF” aunque haya sido

	Frecuente “CPF” por la empresa operadora.		utilizado dentro del “ANEXO 1: DATOS DEL CLIENTE BITEL”.
	18. Es brindado el significado de tecnología 4G-LTE por la empresa operadora.		No se otorgó el significado de 4G-LTE a pesar de haber sido en el “ANEXO 2 – PLANES TARIFARIOS PERSONAS – CONTROL”.
	19. Es brindado el significado de “downlink” por la empresa operadora.		El artículo 6 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” ha señalado que la empresa operadora se encuentra en la obligación de informar acerca de la velocidad de transmisión de datos como el de descarga empleando el término “downlink”. La empresa operadora dentro del “ANEXO 2 – PLANES TARIFARIOS PERSONAS – CONTROL” señala que la velocidad de bajada será de “128 Kbps”, no empleando un término que haga referencia directa a lo señalado por ley, pudiendo generar algún tipo de confusión.
	20. Es brindado el significado de “uplink” por la empresa operadora.		El artículo 6 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” ha señalado que la empresa operadora se encuentra en la obligación de informar acerca de la velocidad de transmisión de datos como su envío “uplink”. El “ANEXO 2 – PLANES TARIFARIOS PERSONAS – CONTROL” refiere que la velocidad máxima de subida será “64 Kbps”, no empleando un término que haga referencia directa a lo señalado por ley, pudiendo generar algún tipo de confusión.

	21. Es brindado el significado de KB por la empresa operadora.			El “ANEXO 2 – PLANES TARIFARIOS PERSONAS – CONTROL” contiene el significado de KB que es “kilobytes”.
	22. Es brindado el significado de MB por la empresa operadora.			El “ANEXO 2 – PLANES TARIFARIOS PERSONAS – CONTROL” contiene el significado de MB que es “megabyte”.
	23. Es brindado el significado de KBPS por la empresa operadora.			No es brindado el significado de “KBPS” aunque haya sido referido en el “ANEXO 2 – PLANES TARIFARIOS PERSONAS – CONTROL”.
	24. Es brindado el significado de MBPS por la empresa operadora.			No es brindado el significado de “MBPS” aunque haya sido referido en el “ANEXO 2 – PLANES TARIFARIOS PERSONAS – CONTROL”.
Detallada				
	25. Se informa sobre las causales de resolución anticipada del contrato por decisión unilateral tomada por el cliente.			Las causales señaladas en los documentos brindados por la empresa no incluyen aquellas reguladas por ley (art.77 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de

			Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”).
26. Se han determinado las condiciones de migración.			El “ANEXO 7: ACUERDO PARA LA ADQUISICIÓN DE EQUIPOS” dentro de la cláusula “CUARTA: CAUSALES DE COBRO DE PENALIDAD POR BITEL” se consignó las condiciones de migración como causal de resolución y aplicación de una penalidad, que se da al cambiar a un plan tarifario menor o pasar a prepago.
27. Se han determinado las condiciones de cesión de posición contractual.			El “ANEXO 7: ACUERDO PARA LA ADQUISICIÓN DE EQUIPOS” dentro de la cláusula “SÉPTIMA: CESIÓN DEL ACUERDO” estableció que para ceder la posición contractual se necesita una autorización por la empresa y cumplir con el procedimiento que ellos establecen. No obstante, los requisitos y el procedimiento han sido obviados en el contrato.
28. Se precisa el monto cancelado por el usuario al momento de adquirir un equipo terminal ofrecido por la empresa operadora.			El “ANEXO 7A – CARACTERÍSTICAS Y SUBSIDIO DEL EQUIPO” contiene el monto cancelado por el usuario al adquirir el equipo terminal, que asciende a S/.9.00.

	<p>29. Se señala cada uno de los elementos utilizados en la fórmula para calcular la penalidad por resolución anticipada.</p>		<p>Dentro del “ANEXO 7: ACUERDO PARA LA ADQUISICIÓN DE EQUIPOS” se han incluido los siguientes elementos: “Precio Prepago del equipo”, “Precio de venta con subsidio”, “Meses Restantes para el cumplimiento del plazo establecido en el Contrato” y “Meses Pactados en el Contrato”. Mientras en el “ANEXO 7A – CARACTERÍSTICAS Y SUBSIDIO DEL EQUIPO” se señaló los “MESES DE SUBSIDIO”, “VALOR DE VENTA (PRECIO PREPAGO)” y “MONTO TOTAL CANCELADO POR EL CLIENTE”. Estos elementos no coinciden para calcular la penalidad por resolución anticipada.</p>
	<p>30. Se incorpora la denominación en la descripción del plan tarifario contratado.</p>		<p>El “ANEXO 2 – PLANES TARIFARIOS PERSONAS – CONTROL” contiene la denominación del plan tarifario contratado – “IChip”.</p>
	<p>31. Se consigna el pago mensual que debe ser efectuado por el usuario en la descripción del plan tarifario contratado</p>		<p>El “ANEXO 2 – PLANES TARIFARIOS PERSONAS – CONTROL” incluye el monto a ser cancelado por el usuario mensualmente – “S/.99.00”.</p>
	<p>32. Se informa el ciclo de facturación para efectuar el pago de la mensualidad por el servicio contratado.</p>		<p>El artículo 17 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” ha establecido que el contrato debe incluir información respecto al ciclo de facturación. Así mismo el artículo 6 considera esta información como necesaria, pero no ha sido incorporado dentro de los documentos brindados por la empresa.</p>
	<p>33. Se especifica la cantidad de minutos brindados al usuario en la descripción del plan tarifario contratado.</p>		<p>El “ANEXO 2 – PLANES TARIFARIOS PERSONAS – CONTROL” contiene los minutos entregados en el plan – “Ilimitados”.</p>

	34. Se establece la cantidad de mensajes otorgados al usuario en la descripción del plan tarifario contratado.			El “ANEXO 2 – PLANES TARIFARIOS PERSONAS – CONTROL” incluye los mensajes brindados en el plan – “Ilimitados”.
	35. Se indica la cantidad de datos entregados para navegar por internet en la descripción del plan tarifario contratado.			El “ANEXO 2 – PLANES TARIFARIOS PERSONAS – CONTROL” contiene la cantidad de datos entregados para navegar en internet – “7GB”.
	36. Se informa sobre las aplicaciones que no consumen los datos del servicio adquirido en la descripción del plan tarifario contratado.			El “ANEXO 2 – PLANES TARIFARIOS PERSONAS – CONTROL” ha señalado que “WhatsApp” no consume los datos del plan contratado.
Veraz				
	37. Se señala como causal de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario, los problemas de calidad que lo afectan directamente al haber sido individualizados y declarados por la empresa operadora u OSIPTEL.			Esta causal establecida en el artículo 77 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” no ha sido considerada en los cinco documentos brindados por la empresa.
	38. Se consigna como causal de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario			Esta causal establecida en el artículo 77 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones

	que ha contratado el servicio, la aplicación de planes tarifarios diferentes a lo contratado por parte la empresa y resultan desfavorables a él.		de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” no ha sido considerada en los cinco documentos brindados por la empresa.
	39. Se señala como causal de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario que ha contratado el servicio, que la empresa operadora no ha cumplido con activar el mismo en forma oportuna.		Esta causal establecida en el artículo 77 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” no ha sido considerada en los cinco documentos brindados por la empresa.
	40. Se informa la situación de devolución del equipo terminal adquirido por el usuario al contratar un servicio de telefonía móvil post-pago por la resolución anticipada del usuario sin aplicación de una penalidad.		Esta posibilidad esta señala en el artículo 78 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” pero no fue consignado en los cinco documentos brindados por la empresa operadora.
	41. Se informa que la resolución anticipada por problemas de calidad individualizables y probados, aplicación de un plan tarifario desfavorable o no se ha activado el servicio en forma oportuna; están libres de la imposición de una penalidad.		No se ha incluido estas causales en ninguno de los documentos brindados por la empresa.
	42. Coincide la fórmula presentada por la empresa operadora con los siguientes datos		La fórmula coincide con la señalada en el “ANEXO 7: ACUERDO PARA LA ADQUISICIÓN DE EQUIPOS”.

	((Precio Prepago – Precio Pagado) * Meses Restantes) / Meses Pactados			
43.	Coincide el plan tarifario descrito en la página web que ha sido contratado con la información entregada al usuario.			El plan tarifario descrito en la página web coincide con lo indicado en el “ANEXO 2 – PLANES TARIFARIOS PERSONAS – CONTROL”, porque se incluyó aquellas aplicaciones que no consumen los datos del plan contratado.
Precisa				
44.	Se incluye las causales de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario reguladas normativamente.			Las causales reguladas normativamente no han sido incluidas en los documentos brindados por la empresa operadora.
45.	Se informa las situaciones de aplicación e inaplicación de una penalidad al usuario.			Al no incluirse las causales de resolución anticipada normativamente se obvio informar sobre la inaplicación de penalidades.
46.	Se hace referencia únicamente al plan tarifario contratado y la información brindada es exclusivamente entorno a este.			El “ANEXO 2 – PLANES TARIFARIOS PERSONAS – CONTROL” no solo incluye el plan tarifario contratado.
Oportuna				
47.	Están en un vínculo de fácil acceso denominado “Información a Abonados y Usuarios” el contrato y los anexos, al momento de celebrar el contrato.			En un vínculo de fácil acceso se encuentra el link “Información a Abonados y Usuarios”.

	48. Están en un vínculo visiblemente notorio denominado “Información a Abonados y Usuarios” el contrato y los anexos, al momento de celebrar el contrato.			El link “Información a Abonados y Usuarios” se encuentra en la parte final de la página web en una franja verde que no es visible al encontrarse después de toda la publicidad y en letras de menor tamaño a las utilizadas para los demás accesos.
	49. Está en la página web de la empresa operadora el precio prepago del equipo adquirido al contratar un servicio de telefonía móvil post - pago, al momento de celebrar el contrato.			La página web incluye el precio prepago del equipo adquirido.
	50. Esta descrito en la página web el plan tarifario del servicio móvil post -pago contratado, al momento de celebrar el contrato.			El plan adquirido esta descrito en la página web porque sus elementos coinciden con lo entregado al usuario.

Fuente:

- Osiptel. (19 de Setiembre de 2012). Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Osiptel. Recuperado el 1 de Noviembre de 2017, de https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/res1382012cd/Resolucion138-2012-CD-OSIPTEL_TUO-Condicionde-Uso-Servicios-Publicos-Telecomunicaciones.pdf

LISTA DE COTEJO PARA EL ANALISIS DE UN CONTRATO

1. Información del contrato

Nombre de la empresa operadora	Movistar
Servicio contratado	Telefonía móvil post-pago
Denominación del plan tarifario	Plan Elige Más
Renta del plan tarifario	S/.59.90
Adquisición de equipo terminal	Si – Samsung J701M
Número de cláusulas del contrato	Trece
Documentos entregados	<ul style="list-style-type: none"> – CONTRATO DE SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL – CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SUPLEMENTARIOS, ADICIONALES Y TRANSACCIONES – SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL – CONDICIONES ADICIONALES

2. Objetivo del instrumento

Establecer si un contrato ha incluido información respecto a la resolución anticipada del contrato, penalidades y el servicio ofrecido; en forma clara, veraz, detallada, precisa y oportuna.

3. Estructura del instrumento aplicado

	ITEMS	I	O	Descripción de la respuesta
Contr	Resolución anticipada			
	1. Se encuentra en el contrato de telefonía móvil post-pago las		X	La cláusula “8. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN” del “CONTRATO DE SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y

	causales de resolución anticipada por decisión del usuario.			CONTROL” regula las causales de resolución por decisión de la empresa operadora.
	2. Se encuentra en un contrato adicional o anexo las causales de resolución anticipada por decisión del usuario.	X		El “CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SUPLEMENTARIOS, ADICIONALES Y TRANSACCIONES – SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL” indica los supuestos donde el usuario podrá dejar sin efecto el contrato.
	3. Se indica en el contrato de telefonía móvil post-pago si las causales de resolución anticipada por decisión del usuario están en un contrato adicional o anexo.		X	El “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” en su artículo 17 señaló que lo relacionado a la resolución anticipada se debe encontrar en el contrato. En este caso la empresa utilizó otro medio, pero esta situación no se consignó en el contrato.
Penalidades				
	4. Se encuentran regulados exclusivamente en el contrato de telefonía móvil post-pago las penalidades a ser aplicadas por parte de la empresa al usuario.		X	Las penalidades a ser aplicadas por la empresa al usuario se encuentran en el “CONTRATO DE SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL” (Clausula 3. FACTURACIÓN Y PAGO) y el “CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SUPLEMENTARIOS, ADICIONALES Y TRANSACCIONES – SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL”.
	5. Se encuentran regulados tanto en el contrato como en los anexos o contratos adicionales del servicio de telefonía móvil post-pago las penalidades a ser aplicadas por parte de la empresa al usuario.	X		El “CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SUPLEMENTARIOS, ADICIONALES Y TRANSACCIONES – SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL” regula la penalidad a ser aplicada cuando el usuario resuelve un contrato sujeto a plazo forzoso ante la adquisición de un equipo terminal.
	6. Se indica en el contrato de telefonía móvil post-pago que existen otras penalidades a ser aplicadas reguladas en otro instrumento.		X	El artículo 17 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” indicó que en el contrato se debe informar sobre las penalidades a ser aplicadas, si bien se faculta el uso de otros instrumentos no se informó sobre uso ni ubicación.
Servicio ofrecido				

	7. Se describe en el contrato de telefonía móvil post-pago los alcances del servicio contratado por el usuario a la empresa operadora.		X	El “CONTRATO DE SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL” en su cláusula “12. TARIFAS ADICIONALES” describe tarifas opcionales para contratar.
	8. Se describe en un contrato adicional o anexo los alcances del servicio contratado por el usuario a la empresa operadora.	X		Las “CONDICIONES ADICIONALES” describe parte del servicio contratado.
	9. Se señala en el contrato de telefonía móvil post-pago indica si los alcances del servicio contratado por el usuario a la empresa operadora están descritos en un contrato adicional o anexo.		X	En el contrato no se ha consignado información acerca del servicio contratado a pesar que el artículo 17 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” reguló que este tipo de información debe estar dentro del contrato.

	ITEMS	I	O	Descripción de la respuesta
Derecho a la información	Clara			
	10. Es informado que la resolución unilateral por decisión del usuario está sujeta siempre a la aplicación de una penalidad.	X		Conforme al “CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SUPLEMENTARIOS, ADICIONALES Y TRANSACCIONES – SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL” la resolución unilateral por decisión del usuario siempre se encuentra sujeta a una penalidad.
	11. Es informado que la resolución unilateral por decisión del usuario presenta causales para la inaplicación de una penalidad.			Las causales de resolución unilateral por decisión unilateral no han tomado en consideración lo señalado en el artículo 77 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.

	12. Es utilizada la denominación “prepago” para referirse al precio del equipo terminal ofrecido bajo esta modalidad por la empresa operadora para calcular la penalidad.			El “CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SUPLEMENTARIOS, ADICIONALES Y TRANSACCIONES – SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL CONDICIONES ADICIONALES” no emplea la denominación “prepago” para calcular la penalidad.
	13. Es utilizada la denominación de “pagado” para referirse al monto cancelado por el usuario al momento de adquirir un equipo terminal ofrecido por la empresa operadora para para calcular la penalidad.			El “CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SUPLEMENTARIOS, ADICIONALES Y TRANSACCIONES – SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL CONDICIONES ADICIONALES” no emplea la denominación “pagado” o uno similar para referirse al monto cancelado por el usuario al momento de adquirir un equipo terminal con el plan contratado, para calcular la penalidad.
	14. Es utilizada la denominación de “meses restantes” por la empresa operadora para calcular la penalidad.	X		El “CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SUPLEMENTARIOS, ADICIONALES Y TRANSACCIONES – SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL CONDICIONES ADICIONALES” emplea la denominación “meses de permanencia restantes” para calcular la penalidad.
	15. Es utilizada denominación de “meses pactados” por la empresa operadora para calcular la penalidad.	X		El “CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SUPLEMENTARIOS, ADICIONALES Y TRANSACCIONES – SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL CONDICIONES ADICIONALES” emplea la denominación “plazo total del contrato” para calcular la penalidad, siendo similar a “meses pactados”.
	16. Es brindado el significado de zona de cobertura por la empresa operadora.	X		No es brindado el significado de zona de cobertura a pesar de haber sido utilizado en la cláusula “4. CONDICIONES DEL SERVICIO” del “CONTRATO DE SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL”.
	17. Es brindado el significado de Centro Poblado de uso Frecuente “CPF” por la empresa operadora.	X		No es brindado el significado de Centro Poblado de uso Frecuente “CPF” aunque haya sido utilizado en el “CONTRATO DE SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL”.

	18. Es brindado el significado de tecnología 4G-LTE por la empresa operadora.		X	No es brindado el significado de 4G-LTE a pesar de haber sido utilizado en el “CONTRATO DE SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL” y las “CONDICIONES ADICIONALES”.
	19. Es brindado el significado de “downlink” por la empresa operadora.		X	El artículo 6 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” ha señalado que la empresa operadora se encuentra en la obligación de informar acerca de la velocidad de transmisión de datos como el de descarga empleando el término “downlink”. La empresa operadora dentro del “CONTRATO DE SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL” utiliza la velocidad contratada bajada, no empleando un término que haga referencia directa a lo señalado por ley, pudiendo generar algún tipo de confusión.
	20. Es brindado el significado de “uplink” por la empresa operadora.		X	El artículo 6 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” ha señalado que la empresa operadora se encuentra en la obligación de informar acerca de la velocidad de transmisión de datos como su envió “uplink”. El “CONTRATO DE SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL” utiliza la velocidad contratada subida, no empleando un término que haga referencia directa a lo señalado por ley, pudiendo generar algún tipo de confusión.
	21. Es brindado el significado de KB por la empresa operadora.		X	El “CONTRATO DE SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL” emplea el termino KB en su cláusula “12. TARIFAS ADICIONALES”, pero no hace referencia a su significado.

22. Es brindado el significado de MB por la empresa operadora.		X	El “CONTRATO DE SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL” emplea el termino MB en su cláusula “4. CONDICIONES DEL SERVICIO”, pero no hace referencia a su significado.
23. Es brindado el significado de KBPS por la empresa operadora.		X	Las “CONDICIONES ADICIONALES” emplea el termino KBPS, pero no hace referencia a su significado
24. Es brindado el significado de MBPS por la empresa operadora.		X	El “CONTRATO DE SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL” emplea el termino MBPS en su cláusula “4. CONDICIONES DEL SERVICIO”, pero no hace referencia a su significado.
Detallada			
25. Se informa sobre las causales de resolución anticipada del contrato por decisión unilateral tomada por el cliente.		X	Las causales reguladas tanto en el “CONTRATO DE SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL” y el “CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SUPLEMENTARIOS, ADICIONALES Y TRANSACCIONES – SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL” no incluyeron las reguladas por el artículo 77 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.
26. Se han determinado las condiciones de migración.	X		Las condiciones de migración se encuentran en el “CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SUPLEMENTARIOS, ADICIONALES Y TRANSACCIONES – SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL” como causal de resolución que se da cuando el usuario pasa a un plan tarifario menor al contratado.
27. Se han determinado las condiciones de cesión de posición contractual.		X	El “CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SUPLEMENTARIOS, ADICIONALES Y TRANSACCIONES – SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL” señala que la cesión de posición contractual solo se da previa autorización de la empresa, sin señalar el procedimiento a seguir ni sus requisitos.
28. Se precisa el monto cancelado por el usuario al momento de adquirir un equipo terminal ofrecido por la empresa operadora.		X	El “CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SUPLEMENTARIOS, ADICIONALES Y TRANSACCIONES – SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL” no emplea un término que permita hacer referencia al monto cancelado por el usuario.

29. Se señala cada uno de los elementos utilizados en la fórmula para calcular la penalidad por resolución anticipada.		X	No se ha incluido todos elementos propuestos en el artículo 16-A del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” para el cálculo de la penalidad.
30. Se incorpora la denominación en la descripción del plan tarifario contratado.	X		Las “CONDICIONES ADICIONALES” incluye la denominación del plan tarifario contratado – “Plan Elige Más”.
31. Se consigna el pago mensual que debe ser efectuado por el usuario en la descripción del plan tarifario contratado	X		Las “CONDICIONES ADICIONALES” incluye el pago mensual a efectuarse por el plan tarifario contratado “59.90”.
32. Se informa el ciclo de facturación para efectuar el pago de la mensualidad por el servicio contratado.		X	El artículo 17 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” establece que el contrato debe incluir información respecto al ciclo de facturación. Así mismo el artículo 6 considera a esta información como necesaria, pero no ha sido incorporado dentro de los documentos brindados por la empresa.
33. Se especifica la cantidad de minutos brindados al usuario en la descripción del plan tarifario contratado.		X	No se especifica los minutos brindados en el plan tarifario en los documentos brindados por la empresa.
34. Se establece la cantidad de mensajes otorgados al usuario en la descripción del plan tarifario contratado.		X	No se especifica la cantidad de mensajes brindados en el plan tarifario en los documentos brindados por la empresa.
35. Se indica la cantidad de datos entregados para navegar por internet en la descripción del plan tarifario contratado.		X	No se especifica la cantidad de datos brindados en el plan tarifario en los documentos brindados por la empresa.
36. Se informa sobre las aplicaciones que no consumen los datos del servicio adquirido en la descripción del plan tarifario contratado.		X	No se especifica las aplicaciones que no consumen los datos del plan tarifario en los documentos brindados por la empresa.
Veraz			

	<p>37. Se señala como causal de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario, los problemas de calidad que lo afectan directamente al haber sido individualizados y declaradoras por la empresa operadora u OSIPTEL.</p>		X	<p>La empresa no ha considerado esta causal, aunque este regulado en el artículo 77 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.</p>
	<p>38. Se consigna como causal de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario que ha contratado el servicio, la aplicación de planes tarifarios diferentes a lo contratado por parte la empresa y resultan desfavorables a él.</p>		X	<p>La empresa no ha considerado esta causal, aunque este regulado en el artículo 77 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.</p>
	<p>39. Se señala como causal de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario que ha contratado el servicio, que la empresa operadora no ha cumplido con activar el mismo en forma oportuna.</p>		X	<p>La empresa no ha considerado esta causal, aunque este regulado en el artículo 77 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.</p>
	<p>40. Se informa la situación de devolución del equipo terminal adquirido por el usuario al contratar un servicio de telefonía móvil post-pago por la resolución anticipada del usuario sin aplicación de una penalidad.</p>		X	<p>La empresa no ha considerado esta posibilidad, aunque está señalada en el artículo 78 del “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.</p>

41. Se informa que la resolución anticipada por problemas de calidad individualizables y probados, aplicación de un plan tarifario desfavorable o no se ha activado el servicio en forma oportuna; están libres de la imposición de una penalidad.		X	No se consideraron estas causales por la empresa.
42. Coincide la fórmula presentada por la empresa operadora con los siguientes datos ((Precio Prepago – Precio Pagado) * Meses Restantes) / Meses Pactados		X	La fórmula señalada en el “CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SUPLEMENTARIOS, ADICIONALES Y TRANSACCIONES – SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL” no coincide con la establecida en el artículo 16-A en el “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, al no emplearse los términos necesarios.
43. Coincide el plan tarifario descrito en la página web que ha sido contratado con la información entregada al usuario.		X	El plan tarifario descrito en la página web no coincide con la información brindada al usuario al no incluirse los elementos que incluye la oferta formulada por la empresa.
Precisa			
44. Se incluye las causales de resolución anticipada por decisión unilateral del usuario reguladas normativamente.		X	La empresa no ha considerado las causales de resolución anticipada reguladas normativamente.
45. Se informa las situaciones de aplicación e inaplicación de una penalidad al usuario.		X	Al no incluirse las causales de resolución anticipada reguladas normativamente no se informa al usuario sobre la posibilidad de inaplicación de una penalidad.
46. Se hace referencia únicamente al plan tarifario contratado y la información brindada es		X	La empresa no solo describe el plan tarifario contratado.

exclusivamente entorno a este.			
Oportuna			
47. Están en un vínculo de fácil acceso denominado “Información a Abonados y Usuarios” el contrato y los anexos, al momento de celebrar el contrato.	X		Se encuentra en un vínculo de fácil acceso el link “Información a Abonados y Usuarios”.
48. Están en un vínculo visiblemente notorio denominado “Información a Abonados y Usuarios” el contrato y los anexos, al momento de celebrar el contrato.		X	No se encuentra en un vínculo de visiblemente notorio el link “Información a Abonados y Usuarios” porque se encuentra después de la publicidad elaborada por la empresa en la parte inferior de la página web y sus letras son de menor tamaño a las utilizadas en otros accesos.
49. Está en la página web de la empresa operadora el precio prepago del equipo adquirido al contratar un servicio de telefonía móvil post - pago, al momento de celebrar el contrato.		X	La página web no incluye el precio prepago del equipo adquirido.
50. Esta descrito en la página web el plan tarifario del servicio móvil post -pago contratado, al momento de celebrar el contrato.		X	El plan descrito no coincide con la información brindada al usuario.

Fuente:

- Osiptel. (19 de Setiembre de 2012). Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Osiptel. Recuperado el 1 de Noviembre de 2017, de <https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/res1382012cd/Resolucion13>

8-2012-CD-OSIPTEL_TUO-Condicion-Us-Servicios-Publicos-
Telecomunicaciones.pdf