



Derechos de los usuarios en la contratación y acceso al servicio de distribución de radiodifusión por cable y equipos decodificadores



**DERECHOS DE LOS USUARIOS EN LA CONTRATACIÓN Y ACCESO
AL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE RADIODIFUSIÓN POR CABLE Y
EQUIPOS DECODIFICADORES**

Serie Informes de Adjuntía – Informe N° 004-2017-DP/AMASPP/SP

Defensoría del Pueblo
Jirón Ucayali 394-398
Lima-Perú
Teléfono: (511) 311-0300
Fax: (511) 426-7889
Correo electrónico: defensor@defensoria.gob.pe
Página web: <http://www.defensoria.gob.pe>
Línea gratuita: 0800-15170

Lima, Perú, julio del 2017

La elaboración de la presente investigación estuvo a cargo de Mónica del Rosario Chonate Vidarte y Giannina Iris Avendaño Vilca, quienes forman parte del equipo que integra el Área de Servicios Públicos de la Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas, dirigido por Alicia Abanto Cabanillas (aabanto@defensoria.gob.pe).

Se expresa un especial agradecimiento a la consultora Merlyng Verónica Ortiz Cruz, por sus importantes aportes y colaboración en la elaboración del presente documento.

INDICE

1. **Introducción.**
2. **Elementos esenciales para la prestación del servicio de distribución de radiodifusión por cable.**
3. **Condiciones generales para la prestación del servicio de radiodifusión por cable. Suministro y homologación de equipos terminales (decodificadores).**
 - 3.1 Suministro de equipos terminales: prohibición de ventas atadas en los contratos de concesión de telecomunicaciones.
 - 3.2 La homologación de los equipos terminales como condición técnica para garantizar la calidad del servicio.
4. **Entrega de equipos decodificadores. Cláusulas generales de contratación vs. contratos tipo de empresas operadoras.**
 - 4.1 Modalidad de entrega: ¿Comodato, alquiler o compra-venta?
 - 4.2 Cláusulas generales de contratación para la prestación del servicio de radiodifusión por cable.
 - 4.3 Los contratos tipo para la contratación del servicio de radiodifusión por cable que ofrecen las empresas Telefónica del Perú, América Móvil y Directv.
 - 4.4 Los contratos tipo para la adquisición de equipos terminales adicionales.
5. **Prácticas comerciales que vulneran las condiciones de uso para la contratación del servicio de distribución de radiodifusión por cable.**
6. **Conclusiones.**
7. **Recomendaciones.**

1. Introducción.

La Defensoría del Pueblo ha tomado conocimiento a través de las consultas formuladas por usuarios de las redes sociales, y reclamos formulados por usuarios y asociaciones de consumidores en diversos medios de comunicación, que las empresas América Móvil Perú S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A. y Directv Perú S.R.L. exigen a los usuarios el alquiler o la compra de equipos decodificadores comercializados por la empresa, como condicionante para acceder/contratar el servicio de radiodifusión por cable también conocido como servicio de televisión de paga.

La situación antes descrita afecta a un importante número de usuarios actuales y futuros, considerando que las empresas mencionadas concentran el 95% de la prestación del servicio de radiodifusión por cable. Así, según datos del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), a marzo de 2017, existen 1.7 millones de conexiones de servicio de televisión de paga, de los cuales el grupo Telefónica concentra el 69.9% del total, América Móvil (Claro) el 12.6% y Directv el 12.7%. Sólo el 4.8% de conexiones restantes se encuentran a cargo de operadores locales de cada región.¹

Por ello, considerando la presencia de estas empresas en el mercado de la televisión por cable y la relación de este servicio con la satisfacción de las personas en sus necesidades de acceso a información y entretenimiento, la presente investigación tiene por objetivo contribuir a la protección de los derechos de los usuarios mediante propuestas de mejora al marco regulatorio aplicable a la contratación del servicio de radiodifusión por cable y la disposición o entrega de decodificadores requeridos para la prestación, basadas en el análisis de las disposiciones normativas vigentes y las prácticas de contratación que ofrecen las empresas operadoras.

En términos generales, se abordarán los siguientes temas:

- i. Elementos esenciales para la prestación del servicio de radiodifusión por cable;
- ii. La normatividad nacional sobre el derecho de acceso al servicio y libertad de elección de los usuarios;
- iii. La prohibición de ventas atadas y restricciones de venta de equipos en los contratos de concesión del servicio de telecomunicaciones y en el marco regulatorio vigente;
- iv. Las condiciones de disponibilidad de los decodificadores y equipos terminales adicionales en los contratos tipo de las empresas y en las cláusulas generales para la contratación de los servicios de radiodifusión por cable; y
- v. Los condicionamientos de las empresas operadoras respecto del uso de los decodificadores para el acceso al servicio de distribución de radiodifusión por cable.

¹ Suscriptores por empresa a nivel nacional – Mensual. Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/articulo/74-suscriptores-por-empresa-a-nivel-nacional-mensual>

2. Elementos esenciales para la prestación del servicio de distribución de radiodifusión por cable.

El artículo 3 de la Ley N° 28278, Ley de Radio y Televisión, define a los servicios de radiodifusión como servicios privados de interés público, prestados por una persona natural o jurídica, privada o pública, cuyas emisiones se destinan a ser recibidas directamente por el público en general. El servicio de distribución de radiodifusión por cable recibe la clasificación de servicio público de difusión, en tanto es un servicio que se encuentra a disposición del público en general a cambio de una contraprestación, conforme a lo establecido en el artículo 23 y en el Subtítulo I del Título IV del Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 020-2007-MTC.

La finalidad de estos servicios es satisfacer las necesidades de las personas en el campo de la información, el conocimiento, la cultura, la educación y el entretenimiento, en un marco de respeto de los deberes y derechos fundamentales, así como de promoción de los valores humanos y de la identidad nacional.

El servicio de radiodifusión por cable requiere el uso del espectro radioeléctrico, un recurso natural escaso y de dimensiones limitadas que forma parte del patrimonio de la Nación. A partir de su explotación es posible tanto el desarrollo de este servicio así como el de telefonía móvil, el internet, el servicio de radio, televisión en señal abierta, televisión satelital, etc.

El uso del espectro radioeléctrico requiere de una concesión o autorización del servicio de telecomunicaciones correspondiente, según se trate de un servicio público o un servicio privado respectivamente, previo cumplimiento de los requisitos establecidos. Tratándose de servicios públicos de telecomunicaciones, mediante resolución directoral o jefatural, el órgano competente del Ministerio de Transportes y Comunicaciones realiza la asignación de una o más bandas de frecuencias que componen el espectro. Esta asignación se encuentra sujeta al cumplimiento de metas de uso de espectro, las cuales constituyen la obligación y compromiso de la empresa concesionaria a utilizar en forma eficiente y efectiva el espectro.²

Por otra parte, según lo establecido en el artículo 95 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, el servicio de radiodifusión por cable es prestado por las empresas operadoras a través de la distribución de señales de radiodifusión de multicanales a multipunto, a través de cables u ondas radioeléctricas, desde una o más estaciones pertenecientes a un mismo sistema de distribución, dentro de un área de concesión.

Este sistema de distribución multicanal transmite las señales de televisión a través de microondas, las cuales son captadas por las antenas de los domicilios de los abonados, y luego procesadas y decodificadas para que el contenido de información se encuentre habilitado en formato de imagen y sonido para ser visto en el aparato de televisión del abonado, sin necesidad de recurrir a un sistema alámbrico³. La infraestructura requerida por las empresas es la siguiente:

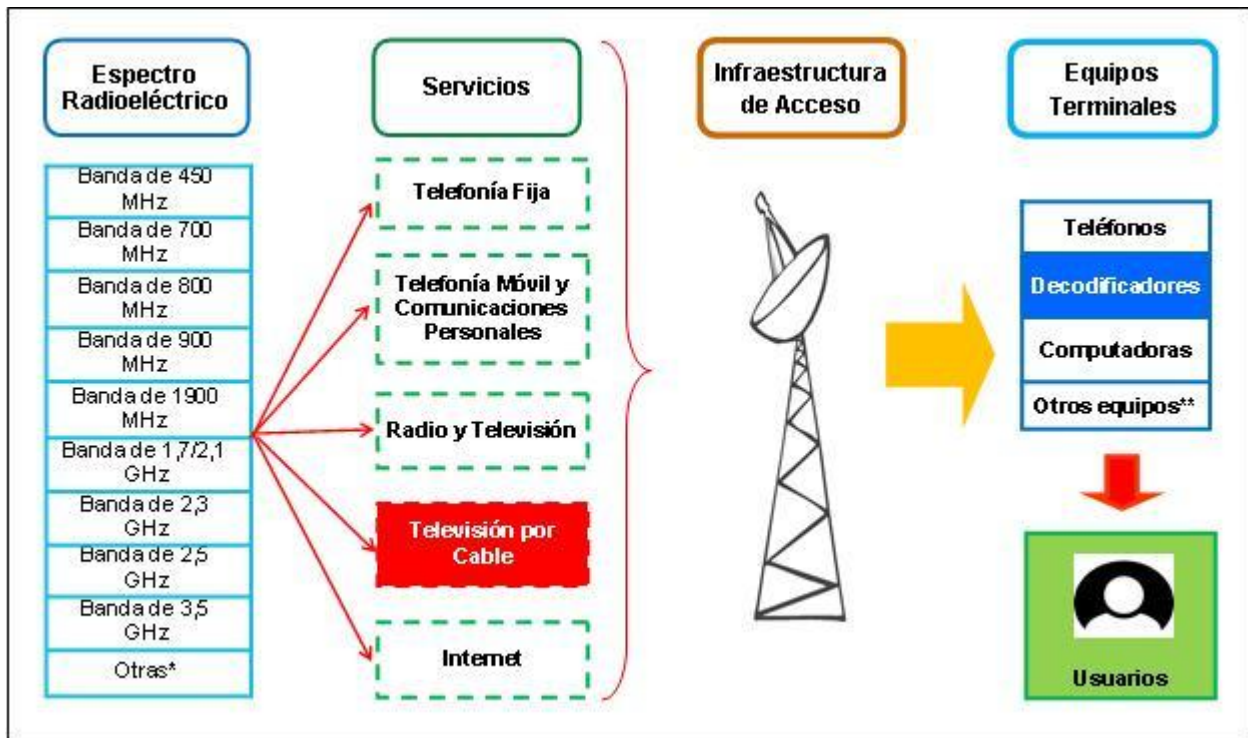
² Análisis del Canon por Uso del Espectro Radioeléctrico (Osiptel) p. 5.

³ Documento de Trabajo N° 001-2005, elaborado por la Gerencia de Relaciones Empresariales-OSIPTEL "Medidas Regulatorias que promuevan la competencia en el Mercado de Radiodifusión de Televisión Por Cable", elaborado por: Roxana Barrantes Cáceres.

- (i) La cabecera, que recibe las señales de programación de varias fuentes;
- (ii) La torre de transmisión, tras la recepción de las señales de programación, se asignan los números de canales, se codifican, y se procesan para mejorar su calidad; y
- (iii) El sistema de recepción en los domicilios, conformado por pequeñas antenas, el convertidor de bajada (down-converter) y el **decodificador** que permite transmitir la señal al aparato de televisión.

Conforme a lo señalado, los elementos esenciales para la prestación del servicio de radiodifusión se muestran en el siguiente gráfico:

Gráfico 1
Elementos para la prestación del servicio de radiodifusión por cable



*Otras bandas, las cuales se encuentran señaladas en el Registro Nacional de Frecuencias del MTC

**Tabletas, módem telefónico, fax-módem, facsímile, etc.

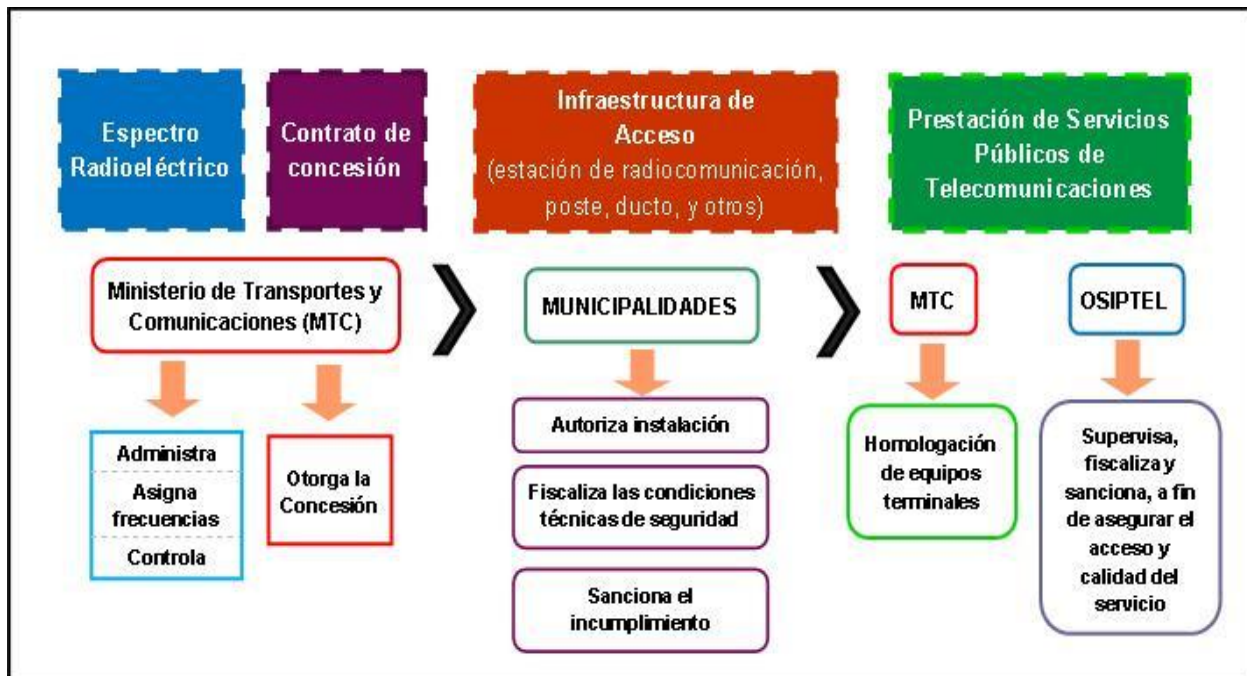
Elaboración propia.

Por lo tanto, así como el espectro radioeléctrico es el elemento primario como espacio virtual en el cual se desplazan las señales que permiten la prestación del servicio de radiodifusión por cable y la infraestructura de telecomunicaciones constituye la red que emplean las empresas operadoras para extender el servicio y distribuirlo a los usuarios; los equipos decodificadores completan el circuito de la prestación, siendo necesarios para la recepción de señales que luego serán retransmitidas en imagen y sonido a los televisores. Por lo tanto, los decodificadores son esenciales para la prestación del servicio de distribución por cable⁴.

⁴ Cabe advertir que existen empresas que brindan el servicio de radiodifusión por cable a partir de una tecnología que no requiere el empleo de decodificadores para prestar el servicio a los usuarios finales, como es el caso de la empresa Catv Systems E.I.R.L. (Best Cable), entre otras. En estos casos el decodificador en los domicilios no constituiría un elemento esencial.

Asimismo, es importante señalar que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) y los gobiernos locales, ejercen funciones relacionadas a la prestación del servicio de radiodifusión por cable, que van desde la asignación de derechos y obligaciones a las empresas operadoras a través de contratos de concesión, el otorgamiento de autorizaciones y licencias, y el desarrollo de acciones de supervisión y fiscalización. A continuación se muestra el siguiente gráfico de estas instituciones y sus principales funciones:

Gráfico 2
Entidades que ejercen funciones relacionadas a la prestación del servicio de radiodifusión por cable



Elaboración propia.

3. Condiciones generales para la prestación del servicio de radiodifusión por cable. Suministro y homologación de equipos terminales (decodificadores).

El artículo 73 del Texto Único Ordenando de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por el Decreto Supremo N° 013-93-TCC, establece que es un derecho de los usuarios elegir al operador del servicio de telecomunicaciones que a su criterio les convenga.

Esta disposición concuerda con el deber de las empresas de telecomunicaciones de abstenerse en realizar prácticas que impidan o distorsionen el derecho del usuario a la libre elección, como por ejemplo condicionar la prestación de los servicios a la adquisición de otros servicios o equipos (ventas atadas) o restringiendo el acceso cuando el equipo terminal haya sido adquirido a un proveedor distinto de la empresa operadora.

No obstante, estos equipos terminales comercializados por las empresas prestadoras y terceros deben reunir determinadas condiciones de calidad, que garanticen la seguridad del usuario y la prevención de posibles daños en las redes públicas a fin de no afectar la prestación del servicio.

Ambos aspectos de la prestación del servicio de radiodifusión por cable, condiciones para el suministro de equipos terminales y homologación, se analizarán en los apartados siguientes.

3.1 Suministro de equipos terminales: prohibición de ventas atadas en los contratos de concesión de telecomunicaciones.

Los contratos de concesión para la prestación del servicio de telecomunicaciones generan para las empresas operadoras un conjunto de derechos y también obligaciones, entre las cuales se encuentran la de instalar, operar y administrar el servicio de acuerdo a los términos, condiciones y plazos previstos en cada contrato.

En el caso particular de los contratos de concesión suscritos entre el Estado Peruano y las empresas Telefónica del Perú S.A., América Móvil S.A.C. y Directv Perú S.R.L., se han introducido cláusulas que son de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas operadoras, como la prohibición de ventas atadas, deber que implica para las empresas no exigir a los usuarios a comprar o arrendar equipos de la propia empresa, como requisito para acceder al servicio.

A continuación se muestra un resumen de las cláusulas de los contratos de concesión suscritos entre las mencionadas empresas y el Estado Peruano, con relación a la prohibición de ventas atadas.

Cuadro 1
Cláusulas sobre prohibición de condicionamiento de acceso al servicio o ventas atadas en los contratos de concesión

Contratos de concesión	Cláusulas sobre prohibición de condicionamiento de acceso al servicio / ventas atadas
<p align="center">Contrato de concesión suscrito entre el Estado Peruano y Telefónica Multimedia S.A.C.</p> <p align="center">(R.M. 672-2008-MTC)</p>	<p>Suministro de equipo terminal de manera independiente Numeral 7.02: “Para la prestación de los servicios registrados, la concesionaria podrá suministrar los equipos terminales a sus abonados, siempre que:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) no condicione la compra o el arrendamiento de determinado equipo a la obtención de los servicios concedidos; (ii) no incluya el cargo o costo de determinado equipo como parte de las tarifas, costos o gastos para los servicios registrados”.
<p align="center">Contrato de concesión suscrito entre el Estado Peruano y Yomel Perú S.A, - concesión que actualmente detenta América Móvil S.A.C. -</p> <p align="center">(R.M. N° 334-95-MTC/15.17)</p>	<p>Suministro de equipo terminal de manera independiente Numeral 7.03: “La empresa concesionaria podrá suministrar el equipo terminal a sus abonados, siempre que:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) no condicione la compra o el arrendamiento de determinado equipo a la obtención del servicio concedido; (ii) ni incluya el cargo o costo de determinado equipo como parte de las tarifas, costos o gastos para el servicio concedido”.
<p align="center">Contrato de concesión única para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones suscrito entre el Estado Peruano y Directv Perú S.R.L.</p> <p align="center">(R.M. 049-2013-MTC/03)</p>	<p>Suministro de equipo terminal de manera independiente Numeral 7.02: “Para la prestación del (de los) servicios(s) registrados(s), la concesionaria podrá suministrar el(los) equipo(s) terminal(es) a sus abonados, siempre que:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) no condicione la compra o el arrendamiento de determinado equipo a la obtención del (de los) servicios concedidos; y (ii) no incluya el cargo o costo de determinado equipo como parte de las tarifas, costos o gastos para ellos servicio(s) registrado(s)”.

Así también, la prohibición de las ventas atadas se encuentra establecida en el artículo 24 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, el cual señala lo siguiente:

“Toda persona tiene derecho a contratar por separado cualquiera de los servicios que ofrece la empresa operadora, quedando prohibido que la contratación se condicione a la adquisición, arrendamiento o cualquier otra forma de utilización, de los materiales y/o equipos de propiedad de la empresa operadora y/o a la contratación de otros servicios públicos de telecomunicaciones; sin perjuicio que la empresa operadora pueda ofrecer

planes tarifarios, ofertas o promociones, en los cuales se incluya dichos componentes adicionales”

Con relación a las restricciones de acceso a equipos terminales, el artículo 22 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, establece que los equipos terminales a utilizarse podrán ser adquiridos libremente por los usuarios a la entidad explotadora del servicio o a otra entidad, siempre que reúnan las condiciones de conexión óptima a la red.

Por lo tanto, de conformidad con lo establecido en los contratos de concesión, y en concordancia a lo prescrito en los artículos 22 y 24 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, las empresas operadoras están prohibidas de realizar las siguientes acciones:

- Condicionar a los usuarios la compra o arrendamiento de determinado equipo a la obtención del servicio solicitado.
- Incluir como parte de la tarifa o gastos del servicio prestado, el cargo o costo de determinado equipo.

3.2 La homologación de los equipos terminales como condición técnica para garantizar la calidad del servicio.

Todo equipo o aparato a conectarse a una red pública para prestar cualquier tipo de servicio o que se utilice para realizar emisiones radioeléctricas, deberá contar con el correspondiente certificado de homologación⁵ otorgado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, según lo establecido en el artículo 63 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, y de acuerdo con las condiciones y plazos establecidos en el reglamento de la referida ley.

Asimismo, el artículo 243 del TUO del Reglamento de la mencionada Ley, dispone que los operadores de servicios de telecomunicaciones están obligados a conectar a sus redes o sistemas los equipos terminales que los usuarios adquieran o arrienden a terceros, siempre y cuando éstos sean compatibles con los sistemas de telecomunicaciones y contar con la homologación otorgada por la autoridad competente, por lo que no podrán obligar a los suscriptores a adquirir sus equipos ni otros bienes o servicios como condición para prestar el servicio solicitado.

En la misma línea, las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones prescribe en su artículo 23-A que la empresa operadora no deberá bloquear, interferir, restringir o degradar el acceso a los servicios que ofrece, a toda aquella persona que haya adquirido equipos terminales a un proveedor distinto de la empresa operadora, sea solicitante del servicio o su propio abonado, siempre que dichos equipos se encuentren debidamente homologados.

Adicionalmente la empresa deberá garantizar que los equipos adquiridos a un proveedor distinto a la empresa operadora sean utilizados por el abonado con todas las funcionalidades y aplicaciones que han sido habilitadas a los equipos que son comercializados directamente por la empresa operadora, siempre que estos sean compatibles con las bandas de frecuencia y las tecnologías empleadas.

⁵ Homologación, comprobación y verificación de la compatibilidad de funcionamiento y operación de un equipo de telecomunicaciones con una red o sistema de telecomunicaciones, de acuerdo a normas técnicas establecidas.

De acuerdo al Decreto Supremo N° 001-2006-MTC, que aprueba el Reglamento Específico de Homologación de Equipos y Aparatos de Telecomunicaciones, este procedimiento está definido como la comprobación y verificación de la compatibilidad de funcionamiento y operación de un equipo de telecomunicaciones⁶ con una red o sistema de telecomunicaciones, en concordancia a las normas técnicas establecidas.

Este procedimiento es de obligatorio cumplimiento para toda persona natural o jurídica que importe, fabrique, construya, comercialice u opere equipos y/o aparatos de telecomunicaciones, que se conecten a una red pública de telecomunicaciones para prestar cualquier tipo de servicio de telecomunicaciones y/o se utilice para realizar emisiones radioeléctricas, según el artículo 4 de la norma. En tanto el artículo anterior define como finalidad de la homologación:

- Prevenir daños a las redes públicas a las que se conecten.
- Garantizar la seguridad del usuario, operadores y terceros.
- Garantizar el correcto uso del espectro radioeléctrico.
- Evitar las interferencias electromagnéticas y asegurar la compatibilidad electromagnética con otros usos del espectro.

Es importante resaltar que la Resolución Ministerial N° 204-2009-MTC/03 establece en sus disposiciones generales que los equipos y/o aparatos de telecomunicaciones que pueden ser utilizados para la transmisión y/o recepción de señales empleando el espectro radioeléctrico, requieren para su ingreso al territorio nacional contar con un permiso de internamiento con la finalidad de garantizar que al territorio nacional ingresen equipos cuyas condiciones técnicas cumplen con la legislación vigente en telecomunicaciones.

Por otro lado, mediante la Resolución Directoral N° 163-2016-MTC/27⁷ se aprueba una relación de equipos y aparatos de telecomunicaciones que estando homologados requieren permiso de internamiento; otra relación de equipos exonerados de internamiento; y una última relación de equipos que no son considerados mercancías restringidas, dado que por sus características de funcionamiento no son pasibles de generar daños a las redes públicas, causar interferencias electromagnéticas, afectar la seguridad del usuario o afectar el correcto uso del espectro radioeléctrico. Cabe indicar que en ninguno de estos listados se hace mención a algún “equipo decodificador” o “decodificador de señal de televisión para uso en TV cable”.

Según la información publicada en el portal web del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, únicamente se registran cuatro (04) modelos de equipos de telecomunicaciones homologados por la entidad, con la denominación/función decodificador de señal de televisión para uso en TV cable⁸.

⁶ El equipo de telecomunicaciones es el dispositivo o conjunto de dispositivos destinados a transmitir información en forma de signos señales, escritos, imágenes, sonidos o de cualquier naturaleza por medios físicos, electromagnéticos, ópticos, radioeléctricos u otros que pueden confluir en él más de una función y de manera simultánea.

⁷ Modificada por la Resolución Directoral N° 479-2016-MTC/27, publicada el 31 de octubre de 2016 en el diario oficial El Peruano.

⁸ Estos equipos se encuentran identificados con los siguientes códigos: Código RXTTC10086 (Marca Coship, Modelo CDVBC5350C), Código RXTTC12136 (Marca General Instrument, Modelo CFT2254-900), Código RXTTC5011 (Marca General Instrument, Modelo DSR-2200), Código RXCT10474 (Marca Thomson, Modelo DCI 1000). Información disponible en:

http://www.mtc.gob.pe/comunicaciones/control_supervision/homologacion_equipos/homologacion_equipos.html

Conforme a lo señalado, considerando que al mes de abril del 2017 existen un total de 3 164 casas comercializadoras de equipos y aparatos de telecomunicaciones registradas⁹ y que no existe precisión sobre las normas que emplea el Ministerio de Transportes y Comunicaciones para realizar el proceso de homologación, es especialmente relevante contar con la normatividad técnica relacionada a este proceso y facilitar las condiciones para que los usuarios tengan la opción de decidir entre las empresas operadoras y terceros comercializadores para adquirir equipos decodificadores adicionales debidamente homologados.

En ese sentido, siendo atribución del Instituto Nacional de la Calidad (Inacal) en materia de Normalización según lo establecido en los artículos 18 y 19 de la Ley 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la calidad y el Instituto Nacional de Calidad, es preciso que impulse la aprobación de la Norma Técnica Peruana para decodificadores y receptores de televisión digital, a efectos que sea incorporada en la normatividad del sector y aplicada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en el proceso de homologación de decodificadores, asegurando la calidad e idoneidad para la prestación del servicio¹⁰.

El Osiptel debe contribuir con formular una opinión técnica de la norma, en el marco de lo establecido en el numeral 7 del Artículo 77 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, sin embargo esta disposición debe ser precisada en la mencionada ley a fin que se exprese con claridad la relevancia de la opinión del regulador en la materia, diferenciando su función de la que ejerce el Inacal.

Asimismo es importante que en atención a lo dispuesto en la Resolución Directoral N° 163-2016-MTC/27, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones defina la categoría a la que pertenece el “equipo decodificador” o “decodificador de señal de televisión para uso en TV cable”, a fin de establecer con claridad si estos aparatos están sujetos a un régimen de internamiento cuando son importados desde otros países; o si pertenecen al grupo de equipos cuyo uso no puede generar daños en las redes públicas o afectar la seguridad de los usuarios.

Cabe precisar que según lo establecido en el numeral 1 del artículo 88 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, constituye una infracción grave: “La instalación y/o operación de terminales o equipos que no cuenten con el correspondiente certificado de homologación”. No obstante, la Resolución Directoral N° 851-2015-MTC/29, que aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos correspondiente a la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones, carece de un procedimiento para la supervisión de la certificación de homologación de equipos terminales.

En ese sentido, y dado el escaso número de modelos de equipos decodificadores que cuentan con la certificación de homologación, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones debe realizar una supervisión de los equipos decodificadores que actualmente las empresas operadoras y terceros comercializadoras entregan a los usuarios durante la contratación de los servicios de radiodifusión por cable; en tanto el Osiptel puede contribuir en reportar al sector la detección de equipos no homologados que actualmente operan en el servicio de radiodifusión por cable.

⁹

http://www.mtc.gob.pe/comunicaciones/concesiones/registros/documentos/casas_comercializadoras/Casas_Come rcializadoras.pdf

¹⁰ La Defensoría del Pueblo ha formulado esta recomendación al Inacal mediante Oficio N° 14-2017-DP/AEE, de fecha 10 de marzo de 2017.

4. Entrega de equipos decodificadores. Cláusulas generales de contratación vs. contratos tipo de empresas operadoras.

4.1 Modalidad de entrega ¿Comodato, alquiler o compra-venta?

En la primera parte del presente informe se estableció que los equipos decodificadores son esenciales para la prestación del servicio de distribución por cable, sin los cuáles algunas empresas no podrían brindar el referido servicio.

Sin embargo, la problemática planteada exige definir si corresponde a los usuarios asumir el costo de los decodificadores, así como el mecanismo bajo el cual las empresas deben otorgar estos equipos a los usuarios. En ese sentido, es importante definir las modalidades de contratación que pueden presentarse en una relación contractual –según lo establecido en los artículos 1529, 1666 y 1728 del Código Civil Peruano- y en un contexto de comercialización de equipos decodificadores:

- **Comodato:** Contrato mediante el cual la empresa se obliga a entregar gratuitamente al abonado los equipos correspondientes para su uso en la prestación del servicio, con la condición que el abonado los devuelva en la culminación del servicio o a solicitud de la empresa.
- **Alquiler o arrendamiento:** Contrato a través del cual la empresa -en calidad de arrendadora- cede temporalmente al arrendatario –usuario del servicio- el uso de un bien por cierta renta convenida.
- **Compra-Venta:** En esta modalidad la empresa operadora –en condición de vendedora- se obliga a transferir la propiedad de un bien al usuario –comprador- y éste a pagar su precio en dinero.

Conforme puede verse, estas modalidades de contratación se encuentran amparadas por la normatividad vigente y podrían celebrarse contratos de esta naturaleza en el marco de la prestación de los servicios de telecomunicaciones. No obstante, debe tenerse en cuenta que la finalidad del servicio de radiodifusión por cable es satisfacer las necesidades de información y entretenimiento de las personas a través del uso de un patrimonio del Estado bajo la explotación del espectro radioeléctrico y la instalación de infraestructura dentro del territorio nacional.

En ese sentido, la regulación sectorial adquiere especial relevancia en la reglamentación de las condiciones que faciliten el acceso y las garantías que se ofrecen a los usuarios para el ejercicio de su libertad de contratación y acceso a mejores servicios; así como en la supervisión de cómo estas condiciones son respetadas en las cláusulas generales de contratación y en los contratos tipo de prestación del servicio que suscriben las empresas operadoras con los usuarios. A continuación se analizan los mencionados aspectos:

4.2 Cláusulas generales de contratación para la prestación del servicio de radiodifusión por cable.

El artículo 17 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones establece que los contratos que suscriben los usuarios con las empresas operadoras deben estar estructurados sobre la base de las Cláusulas Generales de Contratación aprobadas por el Osiptel. Asimismo, es facultad del organismo regulador aprobar aquellos contratos adicionales para la adquisición o arrendamiento de equipos, así como su mantenimiento u otras condiciones complementarias al servicio.

Estas cláusulas generales debieran permitir al usuario conocer todos los términos de prestación del servicio que contrata, desde el costo de la tarifa, cargos fijos o de conexión, condiciones de calidad del servicio, entre otros. En ese sentido, el artículo 6 de la norma señalada establece que la empresa operadora está obligada a brindar previamente a la contratación del servicio, y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa sobre los siguientes aspectos mínimos:

- El servicio ofrecido
- Los requisitos para acceder al servicio
- Las características, modalidades y limitaciones del servicio ofrecido
- Los alcances y uso de equipos terminales que sean provistos por la empresa operadora, en especial, las opciones de servicios que el equipo y la red permitan.
- El plazo y condiciones de los contratos adicionales a que hace referencia el artículo 16-A de las condiciones de uso, entre otros.

Complementariamente, la norma prescribe que el contrato debe señalar que la adquisición de equipos, su mantenimiento técnico y cualquier otro servicio que brinde la empresa operadora, tienen carácter opcional y, de ser el caso, que pueden ser contratados a terceros distintos a la empresa operadora.

En el siguiente cuadro se describen las principales cláusulas generales de contratación aprobadas por el Osiptel en el Modelo de contrato de abonado para la prestación del servicio de distribución de radiodifusión por cable (Postpago), mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-2001-CD-OSIPTEL, el cual constituye un referente para el diseño de los contratos tipo que aprobará cada empresa para la prestación de este servicio¹¹.

¹¹ Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/articulo/contrato-abonado-servicio-radiodifusion-cable>

Cuadro 2
Contenido del Modelo de contrato de abonado para la prestación del servicio de distribución de radiodifusión por cable (Postpago)

Cláusulas generales de contratación	Resumen de descripción
Objeto del Contrato	La empresa se obliga a prestar al abonado el servicio de radiodifusión por cable.
Condiciones Tarifarias	Tarifa de instalación (precisando los trabajos requeridos para la instalación, número de puntos de acceso para la prestación del servicio, entre otros), renta fija, entre otras.
Condiciones del Servicio	Cobertura, plazos de instalación, modificación de las condiciones del servicio, etc.
Condiciones de entrega de equipos	Se indicará el tipo de decodificador y demás equipos entregados por la empresa operadora al abonado en calidad de comodato, de ser el caso.
Señales de programación	Plan contratado, responsabilidades por el contenido de la programación e interrupciones.
Obligaciones del abonado	Pago de la tarifa, prohibición de modificar la instalación y realizar conexiones adicionales de puntos de acceso, entre otras.
Suspensión del servicio	Incumplimiento en el pago oportuno de la tarifa, uso indebido del servicio, etc.
Resolución del contrato	Por incumplimiento del pago de recibo de servicios, utilización indebida del servicio, entre otras causales.
Competencia	Las partes someten cualquier conflicto a la competencia del Poder Judicial, sin perjuicio de la competencia del Osiptel para la atención de reclamos de usuarios.
Cesión	La empresa podrá ceder su posición contractual o sus obligaciones a cualquier tercero.
Autorización de tratamiento de datos personales	El cliente podrá ejercitar los derechos de información, acceso, actualización, inclusión, rectificación, supresión y oposición sobre sus datos personales.

Respecto a la modalidad de entrega de decodificadores, se advierte que el modelo de contrato asume que los decodificadores y otros equipos entregados por la empresa operadora al abonado se realizan en calidad de comodato. Sin embargo, esta disposición no se encuentra regulada en la normatividad vigente.

Asimismo, el modelo de contrato aprobado por Osiptel no incluye cláusulas generales sobre: i) condiciones para la adquisición de servicios y/o equipos terminales adicionales, ii) Requisitos para la utilización de decodificadores de propiedad del abonado o adquiridos a terceros y iii) obligatoriedad de homologación de los equipos.

Por lo tanto, se requiere que el organismo regulador modifique el modelo de contrato de abonado para la prestación del servicio de distribución de radiodifusión por cable (Postpago), a fin que las empresas operadoras incorporen las disposiciones normativas en la materia en sus contratos tipo, permitiendo así la protección de los derechos de los usuarios.

4.3 Los contratos tipo para la contratación del servicio de radiodifusión por cable que ofrecen las empresas Telefónica del Perú, América Móvil y Directv.

Las empresas operadoras estructuran los contratos tipo de abonado y anexos correspondientes a celebrarse con los usuarios, sobre la base del Modelo de contrato de abonado para la prestación del servicio de distribución de radiodifusión por cable (Postpago).

En ese sentido, el cuarto párrafo del artículo 17 de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones establece que cada contrato tipo que elabora la empresa de telecomunicaciones –el cual puede diferenciarse en las condiciones de oferta, plazos de contratación, u otros permitidos por la reglamentación vigente- debe ser remitido al Osiptel con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, debiendo cumplir el mismo procedimiento en caso pretenda modificar el contenido de los contratos.

Asimismo, la citada norma señala que dentro del plazo de 20 días hábiles siguientes a la referida remisión, el organismo regulador deberá otorgar la conformidad a los mismos o requerir a la empresa operadora la modificación de su contenido en caso los modelos de contrato no se ajusten a la normatividad vigente o establezcan disposiciones que ocasionen un desequilibrio importante e injustificado en perjuicio de los usuarios.

Sobre la conformidad de los contratos tipo, es preciso indicar que el Sistema de Consultas de Contratos de Abonados de Osiptel¹² registra un total de 79 contratos tipo para la prestación del servicio de radiodifusión por cable que cuentan con la conformidad del regulador. De este total, 53 contratos corresponden a Telefónica Multimedia S.A.C., 4 a la empresa Star Global Com S.A.C., 2 Directv Perú S.R.L., 2 a Tuves Perú S.A.C. y 18 contratos a otras empresas. América Móvil S.A.C. (Claro) no registra ningún contrato en el sistema.

A efectos de confirmar si las condiciones establecidas en los contratos tipo cumplen con las cláusulas generales de contratación presentes en el contrato de abonado para la prestación del servicio de distribución de radiodifusión por cable (Postpago), se ha seleccionado dos (02) contratos tipo elaborados por las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y Directv S.R.L., los cuales cuentan con la conformidad del Osiptel¹³; así como un contrato correspondiente a América Móvil S.A.C., el cual no cuenta con la conformidad del regulador y no se encuentra registrado en el Sistema de Consultas de Contratos de Abonados de Osiptel.

En los cuadros siguientes se mostrará el contenido de las cláusulas de los contratos tipo con relación a los siguientes aspectos:

¹² Acceso en: <http://www2.osiptel.gob.pe/sicab/>

¹³ El modelo de contrato de Telefónica Multimedia S.A.C., aplicable al plan tarifario “Paquete Estándar Digital” y “Paquete Hogar Digital” – CATV, recibió la conformidad del Osiptel mediante C. 02069-GPSU/2016, del 30 de noviembre de 2016; y el modelo de contrato de Directv Perú S.R.L. denominado contrato de prestación del servicio de distribución de radiodifusión por cable en la modalidad de difusión directa por satélite – Postpago, recibió la conformidad del Osiptel mediante C. 00639-GPSU/2016, del 18 de mayo del 2016.

- Modalidad de entrega de decodificadores por parte de la empresa operadora.
- Posibilidad de acceder al servicio con decodificadores propios o adquiridos a terceros.
- Pago por servicios/equipos terminales adicionales comercializados por la empresa

Cuadro 3
Contrato de prestación de servicio de radiodifusión por cable
Telefónica Multimedia S.A.C.
“Paquete Estándar Digital” / “Paquete Hogar Digital” – CATV
(Código CMLETD01/CMLHGD01)¹⁴

Condiciones del servicio	Descripción de la cláusula del contrato tipo
<p align="center">Modalidad de entrega de decodificadores por parte de la empresa operadora</p>	<p>Entrega del equipo en la modalidad compra venta correspondiente al pago de instalación.</p> <p>Numeral 2, sobre uso y tarifas:</p> <p>(i) cargo único de instalación que incluye: conexión a la red, instalación interior, 1 punto de acceso e instalación del decodificador digital:</p> <ul style="list-style-type: none"> • S/ 177.15 incluido IGV si se contrata a plazo indeterminado (siempre se paga al contado) o; • S/ 100.15 incluido IGV si se contrata a plazo forzoso (ya sea que se pague al contado o diferido)
<p align="center">Posibilidad de acceder al servicio con decodificadores propios o adquiridos a terceros</p>	<p>Permite al usuario adquirir de terceros equipos que deben estar homologados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.</p> <p>Numeral 3, sobre condiciones del servicio:</p> <p>literal c): “Para poder utilizar el Servicio el CLIENTE deberá contar con un decodificador digital. (...) El CLIENTE podrá adquirir el(los) decodificador(es) digital(es) y/o el(los) decodificador(es) HD a Multimedia o de cualquier tercero. Si los decodificadores no son adquiridos a Multimedia, deberán cumplir con las especificaciones técnicas establecidas por ésta y estar homologado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.”</p>
<p align="center">Pago por servicios/equipos terminales adicionales comercializados por la empresa</p>	<p>El cliente deberá pagar por los equipos y servicios adicionales que solicite.</p> <p>Numeral 2, sobre uso y tarifas:</p> <p>“El CLIENTE pagará a Multimedia por los puntos de acceso adicionales que solicite, de acuerdo a las tarifas vigentes en cada oportunidad. Asimismo, pagará por los trabajos de canalización y ductería interna.”</p>

¹⁴ Disponible en: http://www2.osiptel.gob.pe/sicab/archivos/CONTRATO_CACB160021.pdf

Cuadro 4
Contrato de prestación de servicio de radiodifusión por cable
América Móvil S.A.C.
“Acuerdo para la prestación de los servicios públicos
1play, 2play y 3play – alámbricos”¹⁵

Condiciones del servicio	Descripción de la cláusula del contrato tipo
Modalidad de entrega de decodificadores por parte de la empresa operadora	Entrega del equipo en comodato.
	<p>Cláusula segunda, sobre condiciones aplicables a la prestación del servicio:</p> <p>Numeral 6: CLARO entregará a EL CLIENTE, en calidad de COMODATO, los equipos necesarios para la prestación de EL SERVICIO contratado los cuales se detallan en el Anexo del Acuerdo.</p>
Posibilidad de acceder al servicio con decodificadores propios o adquiridos a terceros	Establece la posibilidad del empleo de equipos de propiedad del abonado, asumiendo éste la responsabilidad por las fallas.
	<p>Cláusula segunda, sobre condiciones aplicables a la prestación del servicio:</p> <p>Numeral 3 “Es responsabilidad de EL CLIENTE (i) acondicionar el lugar de instalación de los equipos requeridos para la prestación de EL SERVICIO, precisando que EL CLIENTE debe contar con un decodificador por cada TV en el que desee disfrutar el servicio”</p> <p>Numeral 4 “CLARO no es responsable por (i) las fallas en EL SERVICIO que sean originadas en los dispositivos de propiedad de EL CLIENTE, salvo aquellos casos en los que CLARO es el propietario del dispositivo y EL CLIENTE actuó con la diligencia debida en su custodia y mantenimiento”</p>
Pago por servicios/equipos terminales adicionales comercializados por la empresa	No establece disposiciones relacionados a la adquisición de equipos terminales adicionales.

¹⁵ Disponible en: http://www.claro.com.pe/recursos_contenido/legal-y-regulatorio/d56c164e-5f8a-4004-9207-44e2f03d6e1c-ACUERDO_1PLAY_+2PLAY_3PLAY_ALAMBRICO_10022017.pdf

Cuadro 5
Contrato de prestación de servicio de radiodifusión por cable
Directv Perú S.R.L.
“Contrato de prestación del servicio de televisión por cable en la modalidad de difusión directa por satélite”¹⁶

Condiciones del servicio	Descripción de la cláusula del contrato tipo
<p align="center">Modalidad de entrega de decodificadores por parte de la empresa operadora</p>	<p>Entrega del equipo en comodato.</p> <p>Numeral 5, sobre equipos:</p> <p>(i) “Con el alta del SERVICIO, el ABONADO recibirá en comodato, de parte de DIRECTV o sus agentes autorizados, los EQUIPOS, los cuales son de propiedad de DIRECTV. (...)”</p>
<p align="center">Posibilidad de acceder al servicio con decodificadores propios o adquiridos a terceros</p>	<p>No establece disposiciones sobre equipos de propiedad del abonado y/o adquiridos a terceros.</p> <p>Numeral 4, sobre precio, facturación y pago del servicio Directv:</p> <p>(i) “El ABONADO se compromete a pagar a DIRECTV la tarifa de conexión satelital de los EQUIPOS y equipos adicionales, la contraprestación mensual por los Paquetes de Programación contratados y, en caso corresponda, por los productos o servicios adicionales contratados que consten en el CONTRATO, en la Hoja de Datos o en sus Anexos.”</p> <p>Numeral 5, sobre equipos:</p> <p>(i) “(...) Cada uno de los EQUIPOS se compone de un decodificador (IRD), un control remoto, una antena parabólica, una tarjeta inteligente (smartcard), un amplificador de bajo ruido (LNB o LNBW) y los accesorios SWM (Single WireMultiswitch). (...)”</p>
<p align="center">Pago por servicios/equipos terminales adicionales comercializados por la empresa</p>	<p>Establece la posibilidad de entregar equipos adicionales de forma gratuita.</p> <p>Numeral 2, sobre características del servicio:</p> <p>(iii) “(...) El ABONADO podrá contratar los servicios o productos adicionales y programación Premium. Éstos son independientes y no forman parte del Paquete de Programación Básico contratado. Sin perjuicio de ello, DIRECTV podrá ofrecer servicios gratuitos, por tiempo limitado y a modo experimental. (...)”</p> <p>Numeral 5, sobre equipos:</p> <p>(i) “(...) El ABONADO podría recibir en comodato equipos o accesorios adicionales de propiedad de DIRECTV. (...)”</p>

¹⁶ Disponible en: http://www2.osiptel.gob.pe/sicab/archivos/CONTRATO_CACB160007.pdf

De acuerdo a la información mostrada, se aprecia que los contratos tipo de las empresas cumplen parcialmente con la normatividad sobre disposición de equipos terminales y el Modelo de contrato de abonado para la prestación del servicio de distribución de radiodifusión por cable (Postpago), conforme se resume a continuación:

Cuadro 6
Resumen del cumplimiento de disposiciones sobre decodificadores en los contratos tipo para la prestación del servicio de radiodifusión por cable

Disposiciones sobre decodificadores en la normatividad vigente y el Modelo de contrato de abonado	Cumplimiento de disposiciones en los contratos tipo		
	Telefónica	Claro	Directv
Entrega de decodificadores en comodato	No permite ⁽¹⁾	Sí permite	Sí permite
Acceso al servicio con equipo adquirido a terceros	Sí permite ⁽²⁾	Sí permite	No precisa
Pago por equipos adicionales	Sí permite	No precisa	Sí permite ⁽³⁾

- (1) El contrato establece que la entrega del decodificador se entregará en la modalidad de compra-venta.
 (2) Permite el acceso de equipos adquiridos a terceros, siempre que se encuentren homologados.
 (3) Establece la posibilidad de entregar al usuario equipos adicionales gratuitamente.

Ante esta situación, es necesario que el Osiptel revise los procesos de otorgamiento de conformidad de estos contratos, además de requerir a las empresas operadoras el envío de aquellos contratos que vienen siendo comercializados con los usuarios y que no cuentan con la conformidad del regulador, por cuanto su incumplimiento constituye una infracción leve establecida en el artículo 2 del Anexo 5 del Régimen de Infracciones y Sanciones aprobado en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

4.4 Los contratos tipo para la adquisición de equipos terminales adicionales.

El artículo 16-A del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, precisa que la empresa operadora podrá celebrar contratos adicionales para la adquisición o financiamiento de equipos terminales; y que el contrato de prestación del servicio deberá ser independiente del contrato adicional celebrado para la provisión del equipo terminal, salvo que la empresa operadora otorgue al abonado un beneficio económico para la adquisición o financiamiento del equipo durante el proceso de contratación del servicio.

Estos beneficios podrían estar relacionados al ofrecimiento de una reducción en el monto a pagar por la renta fija periódica del servicio, al cumplimiento del plazo de permanencia establecido en el contrato adicional, entre otros. En ningún caso la operadora podrá establecer en el contrato adicional o en el contrato de servicios, cláusulas que obliguen al abonado a utilizar únicamente el equipo que ha sido adquirido a la empresa.

Por otro lado, la empresa está impedida de condicionar al usuario a acceder a una única modalidad contractual de adquisición de equipos adicionales, por lo que podría ser adquirido bajo la modalidad de alquiler o venta, según elección, sin perjuicio de la evaluación económica que realice la empresa para garantizar el pago.

Sin embargo, es preciso resaltar que de acuerdo a la información disponible en el Sistema de Consultas de Contratos de Abonados de Osiptel, únicamente se encuentran registrados los modelos de Contrato de prestación de servicios adicionales y equipos del servicio de radiodifusión por cable correspondientes a Telefónica Multimedia S.A.C., mientras Directv S.R.L. no registra contratos de este tipo y América Móvil S.A.C no registra ningún contrato¹⁷. Esto podría significar que las empresas a través del contrato principal suscriben con los usuarios contratos adicionales para la adquisición de equipos terminales.

Para garantizar el derecho del usuario a adquirir equipos decodificadores adicionales de terceras empresas se requiere incorporar algunas modificaciones en el artículo 9 del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios de Telecomunicaciones, a fin de concordarlo con el artículo 6 de la misma norma el cual prescribe que las empresas deben proporcionar a los usuarios información sobre el plazo y condiciones de los contratos adicionales a que hace referencia el artículo 16-A.

Al respecto, el artículo 9 sobre celebración del contrato de abonado establece que:

“(...) Las empresas operadoras se encuentran prohibidas de:

(...) (iii) Incluir en el contrato de abonado del servicio principal –y sus anexos, si los hubiera-, cláusulas referidas a la opción de contratar servicios suplementarios o adicionales u otras prestaciones derivadas o vinculadas con la prestación del servicio. En todos los casos, éstos últimos deberán contratarse en un mecanismo de contratación específico y distinto del referido contrato de abonado principal. (...)”

Conforme a esta disposición puede interpretarse que las empresas operadoras no sólo están prohibidas de celebrar contratos adicionales o complementarios en el mismo contrato celebrado entre las partes para la prestación del servicio principal, sino también de consignar en su contrato principal alguna referencia a la opción de contratación de servicios y equipos adicionales, cuando lo relevante es que al momento de contratar el servicio principal el usuario sea debidamente informado, verbalmente y consignado en el contrato escrito, sobre la posibilidad y condiciones generales que ofrece el operador para suscribir contratos adicionales para la adquisición de servicios o equipos adicionales.

En ese sentido, el párrafo en mención del artículo 9 debe ser sustituido en su texto para precisar que la empresa operadora se encuentra prohibida de: “(...) (iii) Incluir en el contrato de abonado principal –y sus anexos-, si los hubiera, cláusulas de contratación de servicios suplementarios o adicionales u otras prestaciones derivadas o vinculadas con la prestación del servicio. (...). De esta manera, quedaría precisada la prohibición de celebración de contratos de servicios adicionales en el mismo contrato de prestación del servicio principal.

¹⁷ Los contratos registrados se encuentran en: <http://www2.osiptel.gob.pe/sicab/>

A partir de lo anteriormente señalado, se concluye que el usuario que contrata el servicio de distribución de radiodifusión por cable tiene en primer término el derecho de recibir de la empresa al menos un (01) equipo decodificador necesario para hacer uso del servicio; así como la opción de adquirir otros equipos decodificadores, sea directamente a la empresa – bajo la celebración de contratos adicionales en la modalidad que convengan las partes- o en terceros distribuidores, siempre que el equipo reúna las características técnicas que permitan la adecuada prestación del servicio.

5. Prácticas comerciales que vulneran las condiciones de uso para la contratación del servicio de distribución de radiodifusión por cable.

Con la finalidad de conocer las condiciones bajo las cuales las empresas operadoras ofrecen a los usuarios el servicio de distribución de radiodifusión por cable, el día 29 de mayo de 2017 se solicitó información en los centros de atención de las empresas América Móvil S.A.C. y Telefónica del Perú S.A. -ubicados en el Jirón de la Unión, Cercado de Lima-, sobre los requisitos para la contratación del mencionado servicio. La información obtenida de cada empresa fue la siguiente:

Cuadro 7
Condicionamientos para acceder al servicio de distribución de radiodifusión por cable

Empresa	Condicionamientos / requisitos		
	Plazo mínimo de contratación del servicio de cable	Modalidad de acceso al equipo decodificador	Pago por el equipo decodificador (durante el periodo de prestación del servicio)
Telefónica del Perú	24 meses	Compra - venta	S/ 12.90 soles mensuales
América Móvil	06 meses	Sólo alquiler	S/ 10.00 soles mensuales

Conforme puede apreciarse en la tabla, la empresa América Móvil entrega equipos decodificadores en la modalidad de alquiler, en tanto Telefónica del Perú los proporciona en la modalidad compra-venta en un periodo de 24 meses. Asimismo, los representantes de ambas empresas indicaron que no brindan el servicio a través de equipos decodificadores comercializados por otras empresas operadoras o terceros.

La información obtenida evidencia que ambas empresas operadoras registran prácticas que incumplen tanto las disposiciones/cláusulas establecidas en los contratos tipo para la comercialización de los servicios de radiodifusión por cable que ofrecen respecto a la condición de entrega de decodificadores en la modalidad de comodato, así como la normatividad vigente que faculta a los usuarios a acceder al servicio con equipos propios o adquiridos a terceros.

Asimismo, este accionar vulnera los contratos de concesión para la prestación de los servicios de telecomunicaciones suscritos entre el Estado Peruano y las empresas Telefónica del Perú S.A. y América Móvil S.A.C., por cuanto dichos instrumentos legales de obligatorio cumplimiento para las partes, establecen cláusulas que prohíben a las empresas operadoras condicionar a los usuarios a la compra o alquiler de equipos terminales para acceder al servicio requerido.

En resumen, las prácticas comerciales de las empresas operadoras en el ámbito de prestación del servicio de radiodifusión por cable evidencian lo siguiente:

- Vulneración de los contratos de concesión para la prestación de los servicios de telecomunicaciones; y
- Comisión de infracciones graves por condicionamientos a los usuarios mediante ventas atadas y restricciones a la celebración de contratos adicionales, incumpliendo los artículos 16-A, 23 y 24 (artículo 3 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones).

6. Conclusiones

1. El servicio de radiodifusión por cable es un servicio público de difusión para cuya explotación se requiere el uso del espectro radioeléctrico. Este servicio se encuentra a disposición del público en general a cambio de una contraprestación, y tiene por finalidad la satisfacción de las necesidades de las personas en acceder principalmente a contenidos de información y entretenimiento.
2. El servicio de televisión por cable se encuentra en constante expansión, alcanzando a marzo de 2017 un total de 1.7 millones de conexiones. El 69.9% de conexiones lo concentra el grupo Telefónica, seguido de América Móvil con el 12.6% y Directv con el 12.7% de conexiones; y por la tecnología que emplean requieren que los usuarios cuenten con equipos decodificadores para acceder al servicio. Sólo el 4.8% de conexiones son administradas por otros operadores locales que no emplean decodificadores en la prestación.
3. Las empresas operadoras realizan prácticas comerciales que condicionan la contratación del servicio de radiodifusión por cable a la compra o alquiler de equipos decodificadores, vulnerando la normatividad vigente, los contratos tipo de las empresas operadoras y las disposiciones establecidas en los contratos de concesión para la prestación del servicio de telecomunicaciones.
4. El equipo decodificador constituye un elemento esencial para la prestación del servicio de distribución de radiodifusión por cable. Por lo tanto, la empresa operadora debe entregar al usuario al menos un (01) equipo decodificador, en la modalidad de comodato, como parte de la contratación del servicio y para garantizar su disfrute.
5. Los contratos de concesión para la prestación del servicio de telecomunicaciones prohíben a las empresas operadoras las ventas atadas. Esto significa que las empresas están impedidas de exigir a los usuarios adquirir o alquilar un equipo decodificador de la

- propia empresa, como condición para la contratación del servicio de radiodifusión por cable.
6. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-2001-CD-OSIPTEL se aprobó el Modelo de contrato de abonado para la prestación del servicio de radiodifusión por cable (Postpago), el cual contiene cláusulas generales para la contratación de este servicio; sin embargo carece de las siguientes disposiciones establecidas en la normatividad vigente: i) condiciones para la adquisición de servicios y/o equipos terminales adicionales, ii) Requisitos para la utilización de decodificadores de propiedad del abonado o adquiridos a terceros y iii) obligatoriedad de homologación de los equipos; información que es de especial relevancia para el usuario conocer durante la contratación del servicio.
 7. El Sistema de Consultas de Contratos de Abonados de Osiptel registra 79 contratos tipo para la prestación del servicio de radiodifusión por cable que cuentan con la conformidad del organismo regulador. De este total 53 pertenecen a Telefónica Multimedia S.A.C., 2 a Directv Perú S.R.L., y 24 a otras empresas. América Móvil S.A.C. no registra ningún contrato tipo.
 8. Los contratos tipo para la prestación del servicio de radiodifusión por cable de las empresas Telefónica Multimedia S.A.C., América Móvil S.A.C. y Directv Perú S.R.L. cumplen parcialmente con la normatividad sobre entrega de equipos terminales y la posibilidad de adquirirlos a terceros, así como con el Modelo de contrato de abonado para la prestación del servicio de distribución de radiodifusión por cable (Postpago). Respecto a la entrega de decodificadores en comodato la empresa Telefónica no lo permite en su contrato; Directv no establece la posibilidad de adquirir equipos a terceros; en tanto América Móvil no precisa si el usuario puede adquirir a la empresa equipos adicionales previo pago correspondiente.
 9. Las empresas operadoras pueden ofrecer a los usuarios a través de planes tarifarios ofertas o promociones la adquisición de equipos adicionales o servicios complementarios; sin embargo esta contratación debe producirse a través de contratos adicionales distintos del contrato para la prestación del servicio principal.
 10. Los usuarios tienen derecho a acceder a los equipos decodificadores bajo la modalidad de alquiler o compra, directamente del proveedor del servicio de telecomunicaciones o de un tercero, siempre que el equipo cuente con el certificado de homologación emitido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Constituye una infracción grave la instalación y/o operación de terminales o equipos que no cuenten con dicho certificado.
 11. Existe un desarrollo limitado de las condiciones técnicas para facilitar a los usuarios la adquisición de equipos decodificadores homologados y comercializados por terceros. El Instituto Nacional de la Calidad (Inacal) no ha aprobado una Norma Técnica Peruana para decodificadores y receptores de televisión digital, y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones no ha definido con precisión en la normatividad si los decodificadores están sujetos a un régimen de internamiento cuando son importados de otros países o si pertenecen al grupo de equipos que pueden generar daños a las redes públicas o afectar la seguridad de los usuarios.

12. De acuerdo a datos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones al mes de junio del 2017, sólo existen cuatro (04) modelos de equipos con la denominación “decodificador de señal de televisión para uso en TV cable” que cuentan con certificación de homologación, es decir que su fabricación garantiza condiciones de seguridad para el usuario, operadores y terceros.
13. Las prácticas de las empresas operadoras en la comercialización del servicio de radiodifusión por cable evidencian la vulneración a los contratos de concesión para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y, según lo establecido en el artículo 3 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y constituyen infracciones graves por condicionamientos a los usuarios mediante ventas atadas y restricciones a la celebración de contratos adicionales que incumplen los artículos 16-A, 23 y 24 de la mencionada norma.

7. Recomendaciones.

Al Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel):

1. MODIFICAR la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTEL que aprueba el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, introduciendo las siguientes disposiciones:
 - i. Establecer que en la contratación del servicio de radiodifusión por cable la empresa operadora deberá entregar al abonado al menos (01) equipo decodificador bajo la modalidad de comodato, sin requerir pago adicional alguno, ofreciendo al usuario la opción de adquirir dicho equipo al momento de la terminación del contrato.
 - ii. Establecer como responsabilidad del Osiptel la aprobación de las Cláusulas Generales de Contratación de los contratos para la comercialización de equipos terminales y servicios adicionales.
 - iii. Definir las condiciones de comercialización de equipos decodificadores adicionales para la prestación del servicio de radiodifusión por cable, por parte de las empresas operadoras.
 - iv. Definir como obligación del Osiptel el reportar al Ministerio de Transportes y Comunicaciones la detección de la instalación y operación de equipos decodificadores que carecen de certificado de homologación.
2. ACTUALIZAR la Resolución de Consejo Directivo N° 015-2001-CD-OSIPTEL que aprueba las cláusulas generales de contratación para la prestación del servicio de distribución de radiodifusión por cable (Postpago), incluyendo en el Modelo de contrato las siguientes disposiciones establecidas en la normatividad vigente:
 - i. Condiciones para la adquisición de servicios y/o equipos terminales adicionales;
 - ii. Requisitos para la utilización de decodificadores de propiedad del abonado o adquiridos a terceros; y
 - iii. Obligatoriedad de homologación de los equipos; información que es de especial relevancia para el usuario conocer durante la contratación del servicio.
3. FISCALIZAR Y SANCIONAR a las empresas prestadoras del servicio de radiodifusión por cable que realizan las siguientes acciones:
 - i. Introducir en los contratos para la adquisición de equipos decodificadores adicionales o en el contrato de prestación del servicio, cláusulas que establezcan para el abonado la obligación de utilizar el servicio únicamente en el equipo que ha sido adquirido a la empresa, por vulnerar el artículo 16-A del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y constituir una infracción grave establecida en el artículo 3 del Anexo 5 del Régimen de Infracciones y Sanciones.

- ii. Condicionar la contratación y acceso al servicio de radiodifusión por cable a la adquisición o arrendamiento de equipos decodificadores u otros servicios adicionales, por vulnerar el artículo 24 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y constituir una infracción grave establecida en el artículo 3 del Anexo 5 del Régimen de Infracciones y Sanciones.
 - iii. Restringir o interferir el acceso al servicio de radiodifusión por cable a aquellos usuarios que hayan adquirido equipos decodificadores desbloqueados y debidamente homologados a un proveedor distinto a la empresa operadora, por vulnerar el artículo 23-A del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y constituir una infracción grave establecida en el artículo 3 del Anexo 5 del Régimen de Infracciones y Sanciones.
 - iv. Comercializar u ofrecer a los usuarios equipos decodificadores bloqueados, por vulnerar el artículo 23 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y constituir una infracción grave establecida en el artículo 3 del Anexo 5 del Régimen de Infracciones y Sanciones.
 - v. Incumplir con presentar al organismo regulador copia de los modelos de contrato de abonado con anterioridad a la comercialización del servicio de radiodifusión por cable, por vulnerar el artículo 17 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y constituir una infracción leve establecida en el artículo 3 del Anexo 5 del Régimen de Infracciones y Sanciones.
4. ACTUALIZAR el Sistema de Consultas de Contratos de Abonados de Osiptel, registrando los contratos tipo y contratos adicionales para la adquisición de equipos terminales y/o servicios adicionales de las empresas operadoras a cargo de la prestación del servicio de radiodifusión por cable.

Al Congreso de la República:

5. MODIFICAR el numeral 7 del Artículo 77 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por el Decreto Supremo N° 013-93-TCC, precisando la función que debe ejercer el Osiptel a través de la emisión de opiniones no vinculantes en materia de normalización, incorporando el siguiente texto:

“(…) Emitir opinión no vinculante respecto de las normas técnicas aplicables al proceso de homologación de equipos y aparatos de telecomunicaciones (…)”

Al Ministerio de Transportes y Comunicaciones:

6. SUPERVISAR a las empresas operadoras del servicio de radiodifusión por cable a fin de verificar que instalen y operen equipos decodificadores que cuenten con el certificado de homologación.

7. INCLUIR en la Resolución Directoral N° 851-2015-MTC/29, que aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos correspondiente a la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones, un procedimiento para la supervisión de la certificación de homologación de equipos terminales y, particularmente, de equipos decodificadores para la prestación del servicio de radiodifusión por cable.
8. PRECISAR los alcances de la Resolución Directoral N° 163-2016-MTC/27, a fin de definir si el “equipo decodificador” o “decodificador de señal de televisión para uso en TV cable” son equipos sujetos a un régimen de internamiento cuando son importados desde otros países o si pertenecen al grupo de equipos cuyo uso no puede generar daños en las redes públicas o afectar la seguridad de los usuarios.

A las empresas operadoras América Móvil Perú S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A. y Directv Perú S.R.L. en la prestación del servicio de distribución de radiodifusión por cable:

9. Cumplir con remitir al organismo regulador copia de los modelos de contrato de abonado para la prestación del servicio de radiodifusión por cable y los modelos de contratos adicionales para la comercialización de equipos decodificadores o servicios complementarios, con anterioridad a la comercialización del servicio de radiodifusión por cable.
10. Adecuar los contratos tipo de abonado para la prestación del servicio de radiodifusión por cable, estableciendo cláusulas precisas que permitan orientar claramente al usuario sobre las condiciones generales para utilizar y/o acceder a equipos terminales adicionales, adquiridos a la propia empresa o a terceros, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.
11. Abstenerse de prácticas comerciales en sus centros de atención presencial o canales de atención virtual que brinden información errónea o que vulnere la normatividad vigente respecto de la contratación del servicio de radiodifusión por cable y la adquisición de equipos decodificadores adicionales.

Al instituto Nacional de Calidad:

12. Elaborar y aprobar la Norma Técnica Peruana para equipos decodificadores a ser empleados en la prestación del servicio de radiodifusión por cable, a fin que sea utilizada en el procedimiento de homologación a cargo del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
