



OSIPTEL

7297.2012

2012 JUL 11 PM 3:55

RECIBIDO

OSIPTEL	FOLIOS
GPRC	01

DMR/CE-M/N° 814 /12

Lima, 11 de Julio de 2012

Señor Econ.

MARIO GALLO GALLO

Gerente General

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

Presente.-

De nuestra consideración:

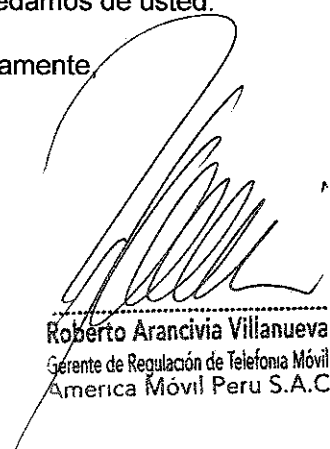
La presente tiene por objeto saludarlo cordialmente y hacer mención al servicio de larga distancia internacional que viene prestando la empresa Convergía Perú S.A. a los usuarios de los servicios públicos móviles de América Móvil Perú S.A.C. bajo el sistema de llamada por llamada.

Sobre el particular, tenemos a bien expresarle que, luego de las conversaciones y coordinaciones sostenidas entre ambas empresas, hemos convenido de mutuo acuerdo suscribir el documento denominado "Acuerdo de Intercambio de información para la atención de reclamos de los usuarios del servicio de larga distancia internacional", el cual se encuentra debidamente suscrito en la fecha por nuestros representantes

En razón a lo anterior y al amparo de lo dispuesto en el TUO de las Normas de Interconexión así como a lo establecido en el Mandato de Interconexión aprobado mediante Resolución N° 097-2011-CD/OSIPTEL, remitimos para conocimiento de vuestro Despacho el referido acuerdo a efectos de que sirva aprobarlo e incorporarlo en la relación de interconexión existente entre nuestra representada y la empresa Convergía Perú.

Sin otro particular, agradeciéndole por la gentil atención que se sirva dispensar a la presente, quedamos de usted.

Atentamente,


Roberto Arancivia Villanueva
Gerente de Regulación de Telefonía Móvil
América Móvil Perú S.A.C

ACUERDO QUE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DEL SERVICIO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL

Conste mediante el presente documento el Acuerdo que establece el "Procedimiento para el intercambio de información para la atención de reclamos de usuarios del servicio de larga distancia internacional, bajo la modalidad de llamada por llamada" (en adelante, el **ACUERDO**) que celebran:

- **CONVERGIA PERÚ S.A.** (en adelante "**CONVERGIA**") con Registro Único de Contribuyente N° 20262207774, con domicilio en Av. Los Libertadores N° 155, Piso 2, Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima, debidamente representada por su Gerente General, Señor Carlos Eduardo Graham, identificado con Carné de Extranjería N° 000215263, según poderes inscritos en la Partida Electrónica N° 00002682 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima; y,
- **AMERICA MOVIL PERU SAC** (en adelante "**CLARO**") con Registro Único de Contribuyente N° 20467534026 con domicilio en Av. Nicolás Arriola N° 480, Urbanización Santa Catalina, Distrito de La Victoria, Provincia y Departamento de Lima, debidamente representada por su Director de Administración y Finanzas, Señor Manuel Navarrete Zavala, identificado con Carné de Extranjería N° 000323881 y por su Sub Director de Compras, Señor Luis Velarde López, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 07834047, según poderes inscritos en la Partida N° 11170586 del Registro de Personas Jurídicas de los Registros Públicos de Lima.

CONVERGIA y **CLARO** serán denominados en conjunto como las Partes, quienes han acordado los términos y condiciones que regularán el **ACUERDO** y que se establecen a continuación:

PRIMERA.- ANTECEDENTES

- 1.1. El artículo 20° del Reglamento del Sistema Llamada por Llamada para la prestación del servicio de larga distancia internacional para los usuarios móviles, establece que el concesionario móvil y el de larga distancia intercambiarán la información necesaria para la atención de reclamos de los usuarios, precisando que para la definición de las fechas en que se realizará el intercambio de información, los concesionarios deberán tener en cuenta los plazos establecidos para la atención y solución de reclamos en el marco normativo vigente.
- 1.2. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 097-2011-CD/OSIPTEL, se aprobó el Mandato de Interconexión que establece las condiciones legales, técnicas, económicas y operativas para la prestación del servicio de larga distancia por parte de **CONVERGIA** a los usuarios de los servicios móviles de **CLARO**.
- 1.3. En aplicación de las normas regulatorias que establecen el procedimiento de reclamos de usuarios, así como los medios probatorios que deben ser meritados para la adopción de las decisiones en dichos procedimientos, **CONVERGIA** y **CLARO** han negociado la suscripción de un Acuerdo que establece las condiciones económicas y administrativas para el intercambio de la citada información.

SEGUNDA.- INFORMACIÓN INVOLUCRADA

El intercambio de información para la atención y solución de reclamos, contendrá lo siguiente:

- 2.1 Histórico de suspensiones: contiene la fecha de inicio y fin de la suspensión. En caso de reclamos de clientes postpago el histórico a entregar corresponderá al periodo materia de reclamo. En caso de reclamos de clientes prepago, el histórico de suspensiones a entregar



corresponderá al mes en que se efectuó la (s) llamada (s) materia de reclamo. En ambos casos, la antigüedad de este medio probatorio no será mayor a tres (03) meses contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud de **CONVERGIA**.

- 2.2 Histórico de Averías: es el detalle de reportes por calidad del servicio generados por inconvenientes que hubiera podido sufrir la línea. Contiene número de reporte, fecha de generación y atención del mismo. En caso de reclamos de clientes postpago el histórico a entregar corresponderá al periodo materia de reclamo. En caso de reclamos de clientes prepago, el histórico de averías a entregar corresponderá al mes en que se efectuó la(s) llamada(s) materia de reclamo. En ambos casos, la antigüedad de este medio probatorio no será mayor a tres (03) meses contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud de **CONVERGIA**.
- 2.3 Detalle de llamadas de larga distancia internacional: comprende el detalle de llamadas salientes del periodo reclamado y contiene la siguiente información: (i) Fecha y Hora; (ii) Teléfono Destino; (iii) Consumo S/. (costo de la llamada); (iv) Consumo (duración de la llamada); (v) Destino y (vi) Operador. El detalle de llamadas a entregar no podrá tener una antigüedad mayor a tres (03) meses contados a partir de la fecha de solicitud de **CONVERGIA**.
- 2.4 Histórico de llamadas de larga distancia internacional: comprende el detalle de llamadas salientes, de el/los periodo(s) distinto(s) al/los reclamado(s) y contiene(n) la siguiente información: (i) Fecha y Hora; (ii) Teléfono Destino; (iii) Consumo S/. (costo de la llamada); (iv) Consumo (duración de la llamada); (v) Destino y (vi) Operador. El histórico de llamadas no podrá abarcar un periodo mayor a tres (03) meses contados a partir de la fecha de solicitud de **CONVERGIA**. Se cobrará por cada detalle de llamadas.
- 2.5 Detalle de recarga: es el detalle, en el cuál se precisará la recarga efectuada por el cliente y de la cuál se efectuó el descuento de saldo, producto de la(s) llamada(s) materia de impugnación. Dicho detalle precisará el número telefónico, la fecha de la recarga y el monto recargado. Este medio probatorio sólo aplica para clientes prepago.
- 2.6 Cabe precisar que se entenderá por periodo materia de reclamo; al periodo en el cuál se efectuó la(s) llamada(s) materia de reclamo, el cual depende del ciclo de facturación al que pertenece el cliente. Para el caso de clientes prepago, se entenderá por periodo, el mes calendario.

TERCERA.- PROCEDIMIENTO

- 3.1 Las solicitudes de medios probatorios que se formulen a **CLARO**, correspondientes a reclamos de usuarios postpago y prepago, se dirigirán al Área de Reclamos a la siguiente dirección electrónica: docreclamos@claro.com.pe, con copia a ychina@claro.com.pe y yleon@claro.com.pe en horario de oficina, de lunes a viernes de 09:00 a 17:30 horas y sólo en días hábiles. CLARO dentro de las 2 horas siguientes, remitirá un correo electrónico de acuse de recibo. El plazo para la entrega de la información solicitada es de siete (07) días calendario, contados desde el día siguiente de confirmada la solicitud de **CONVERGIA**. La información será remitida en formato PDF.

Las solicitudes de información se realizarán vía correo electrónico, cuyas direcciones han sido detalladas en el numeral anterior, debiendo incluir la relación de clientes y los medios de prueba requeridos en cada caso, precisándose el periodo aplicable a cada medio probatorio, de conformidad con lo establecido en la cláusula segunda del presente Acuerdo.

- 3.3 La respuesta se alcanzará también vía correo electrónico a: edith.quezada@convergia.com.pe, debiendo incluirse el nombre de la persona(s) designada (s) para tal efecto por **CLARO**.



- 3.4 Las Partes se comprometen a comunicar cualquier cambio de las direcciones de correo o personas responsables de entrega de información, a más tardar dentro del día hábil siguiente de producido el cambio.

CUARTA.- EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD

CLARO no estará obligada a brindar la información detallada en la cláusula segunda del presente Acuerdo cuando se verifiquen los siguientes supuestos:

- 4.1 Cuando no coincidan el nombre, apellidos y número telefónico del cliente, cuya información solicita **CONVERGIA**, con los registrados en nuestra base de datos.
- 4.2 Cuando el periodo materia de reclamo tiene una antigüedad mayor a la establecida en la cláusula segunda para cada medio probatorio.

QUINTA.- COSTOS DE MEDIOS PROBATORIOS Y PAGO DE CONTRAPRESTACIÓN

- 5.1 Las PARTES acuerdan que el costo de cada medio probatorio es por línea y por periodo, los mismos que se encuentran detallados en la cláusula segunda del presente Acuerdo. El costo de cada uno de ellos, es de S/. 39.83 más IGV.
- 5.2 En caso la búsqueda de información (cliente o medio probatorio solicitado) no genere resultados como por ejemplo: no existe el cliente, no coinciden los datos enviados, en el periodo solicitado no hubo suspensiones, averías o llamadas salientes, u otros; **CLARO** informará de ello a **CONVERGIA**, cumpliendo el procedimiento establecido en la cláusula tercera. Por dicha búsqueda, **CLARO** cobrará el monto de S/. 39.83 más IGV. Cabe precisar que este costo es por cada línea, cada periodo y cada medio probatorio.
- 5.3 **CLARO** deberá enviar a **CONVERGIA**, dentro de los cinco (5) primeros días calendarios de cada mes, un informe detallando los medios probatorios intercambiados en el mes anterior y la factura respectiva.
- 5.4 La contraprestación será cancelada a los siete (7) días útiles de que **CLARO** haya remitido el informe y la factura correspondiente señalados en el numeral 5.3.
- 5.5 Cabe precisar que si la factura no es cancelada dentro del plazo mencionado en el numeral precedente, **CONVERGIA** incurrirá automáticamente en mora, debiendo cancelar a **CLARO** los intereses legales que correspondan.
- 5.6 En caso **CONVERGIA** no cancele la factura respectiva, y hubiesen transcurrido quince (15) días calendarios, desde la fecha de recepción de la misma; **CLARO** podrá suspender el intercambio de medios probatorios materia del presente acuerdo, remitiendo para ello un correo electrónico de comunicación, hasta que se proceda a la cancelación de la deuda, más los intereses que se pudieran haber generado. Una vez efectuado el pago, en el plazo de dos días útiles, se restablecerá el procedimiento de intercambio de información.
- 5.7 Si transcurriesen, quince (15) días calendarios contados desde la comunicación de la suspensión del intercambio de medios probatorios, sin que se haya efectuado el pago de la factura correspondiente (más intereses), **CLARO** podrá optar por resolver el presente acuerdo, para lo cual remitirá una carta de comunicación.
- 5.8 Asimismo, si **CONVERGIA** no procede a la cancelación de dos (2) facturas y se han vencido los plazos establecidos en la cláusula 5.4, **CLARO** podrá proceder a resolver el presente acuerdo y remitirá una carta de comunicación.



V



SEXTA.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES

- 6.1 Las partes se obligan a guardar la debida reserva de la información materia de intercambio y a utilizarla únicamente a efectos de la atención de reclamos de abonados del servicio de Larga Distancia.
- 6.2 **CONVERGIA** declara conocer el alcance y contenido de las normas que regulan el secreto de las telecomunicaciones, protegido por entre otras normas legales por el artículo 2º numeral 10) de la Constitución Política del Perú; los artículos 161º y siguientes del Código Penal; los artículos 4º, 87º inciso 5) y 90º del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones; y, los artículos 10º y 15º del Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones. En consecuencia, sujetándose tanto a lo que establecen las normas citadas como a las demás sobre la materia y a lo que en el futuro dispongan las que se dicten sobre la materia, **CONVERGIA** se obliga, sin que esta enumeración se considere limitativa, a no sustraer, interceptar, interferir, alterar, desviar, acceder, utilizar, publicar o facilitar tanto el contenido de cualquier comunicación como la información personal relativa a los usuarios de los servicios prestados por **CLARO**.

SETIMA.- CONDICIONES GENERALES

Cualquier modificación de alguno de los términos acordados en el presente procedimiento deberá constar de manera expresa e indubitable en documento suscrito por ambas partes.

OCTAVA.- DOMICILIOS

Para todos los efectos derivados del presente acuerdo, las partes señalan como sus domicilios los indicados en la introducción de este documento, lugar donde se practicarán cualesquiera comunicaciones a que hubiere lugar. Cualquier variación de domicilio sólo surtirá efecto cinco (05) días calendario después de ser recibida por escrito por la otra parte.

Firman en señal de conformidad en tres (03) ejemplares de un mismo tenor en Lima a los 30 días del mes de Marzo de 2012.

Carlos Eduardo Graham

CONVERGIA PERÚ S.A.

Manuel Navarrete Zavala

**Gerente de Administración
y Finanzas**

Luis Velarde López
Sub Director de Compras

**AMÉRICA MÓVIL PERÚ
S.A.C.**

