

SEGUNDA ADENDA AL 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

Conste mediante el presente documento, la Segunda Adenda al 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, que celebran de una parte:

- **AMERICATEL PERÚ S.A.** (en adelante "**AMERICATEL**") con RUC N° 20428698569, con domicilio en Av. Manuel Olgüín N° 215, piso 9, distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima, debidamente representada por el Sr. Eduardo Bobenrieth Giglio, identificado con Carnet de Extranjería N° 000314954, según poderes inscritos en la Partida N° 11025109 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima y Callao; y, de la otra parte,
- **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.** (en adelante "**CLARO**") con RUC N° 20467534026, con domicilio en Av. Nicolás Arriola N° 480, Urb. Santa Catalina, distrito de La Victoria, provincia y departamento de Lima, debidamente representada por su Director de Administración y Finanzas, Sr. Manuel Navarrete Zavala, identificado con CE N° 000323881, y por su Sub Director de Compras, Sr. Luis Velarde López, identificado con DNI N° 07834047, según poderes inscritos en la Partida N° 11170586 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima y Callao.

**AMERICATEL** y **CLARO** serán denominados en conjunto como **LAS PARTES**, quienes han acordado modificar el "Acuerdo que establece el procedimiento para el intercambio de información para la atención de reclamos de usuarios del servicio de larga distancia internacional" en los términos y condiciones que se establecen a continuación:

## I. ANTECEDENTES

1. Con fecha 24 de noviembre de 2010, **LAS PARTES** suscribieron el "Acuerdo que establece el procedimiento para el intercambio de información para la atención de reclamos de usuarios del servicio de larga distancia internacional", en adelante **EL ACUERDO**; asimismo, con fecha 26 de agosto de 2011 **LAS PARTES** suscribieron la "Primera Adenda al ACUERDO", en adelante **LA PRIMERA ADENDA**.
2. Mediante Resolución de Gerencia General N° 466-2011-GG/OSIPTTEL, el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTTEL, aprueba **EL ACUERDO** y **LA PRIMERA ADENDA** pactadas por **LAS PARTES**.
3. **LAS PARTES** han considerado pertinente aplicar el procedimiento contemplado en **EL ACUERDO**, a las solicitudes que dirija **AMERICATEL** a **CLARO**, en el marco de la relación de interconexión entre la red fija de **CLARO** y la red portadora de larga distancia nacional e internacional de **AMERICATEL**, para la obtención de medios probatorios que sean hábiles para la atención y solución de los reclamos que realicen los abonados del servicio de telefonía fija de **CLARO** que utilizan los servicios de larga distancia de **AMERICATEL**; para lo cual resulta necesario realizar diversas adecuaciones a **EL ACUERDO**.

## II. OBJETO DE LA ADENDA

Mediante el presente documento, **LAS PARTES** acuerdan lo siguiente:

- 2.1. Modificar el primer párrafo de la Cláusula Segunda de **EL ACUERDO**, en los términos siguientes:

"SEGUNDA.- INFORMACIÓN INVOLUCRADA

El intercambio de información para la atención y solución de reclamos que realicen los abonados del servicio de telefonía móvil de CLARO que utilizan los servicios de larga distancia de AMERICATEL, contendrá lo siguiente:”

2.2. Agregar un párrafo final a la Cláusula Segunda de EL ACUERDO, en los términos siguientes:

“El intercambio de información para la atención y solución de reclamos que realicen los abonados del servicio de telefonía fija de CLARO que utilizan los servicios de larga distancia de AMERICATEL, contendrá lo siguiente:

- **Inspección Técnica**, documento que permite conocer el estado de la planta del servicio telefonía fija y si las condiciones de provisión del servicio cuentan con las seguridades establecidas y los niveles de calidad requeridos, conforme al formato adjunto en el Anexo I.
- **Histórico de llamada de larga distancia nacional e internacional**, comprende el detalle de llamadas salientes del/los periodo/s distinto/s al 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 AMERICATEL.
- **Histórico de suspensiones**: contiene la fecha de inicio y fin de la suspensión. En caso de reclamos de telefonía fija el histórico a entregar corresponderá al periodo materia de reclamo. 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 AMERICATEL.
- **Histórico de Averías**: es el detalle de reportes por calidad del servicio generados por inconvenientes que hubiera podido sufrir la línea o averías masivas. Contiene número de reporte, fecha de generación y atención del mismo. En caso de reclamos de telefonía fija el histórico a entregar corresponderá al periodo materia de reclamo. 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 AMERICATEL.”



2.3. Modificar el numeral 3.1 de la Cláusula Tercera de EL ACUERDO, en los términos siguientes:

**“TERCERA.- PROCEDIMIENTO**

3.1. Las solicitudes de medios probatorios que se formulen a CLARO, correspondientes a reclamos de usuarios, se dirigirán a los siguientes correos electrónicos [jmedinaz@claro.com.pe](mailto:jmedinaz@claro.com.pe), [guillermo.segur@claro.com.pe](mailto:guillermo.segur@claro.com.pe), [ivon.marin@claro.com.pe](mailto:ivon.marin@claro.com.pe), [vleon@claro.com.pe](mailto:vleon@claro.com.pe); y, [cristina.vegas@claro.com.pe](mailto:cristina.vegas@claro.com.pe).

En caso sea necesario realizar algún cambio respecto de las direcciones electrónicas establecidas, **LAS PARTES** lo comunicarán mediante correo electrónico, debiendo formalizarse mediante documento escrito en un plazo no mayor a dos (02) días hábiles, a la dirección de **LAS PARTES** indicada en el marco de **EL ACUERDO**.

El intercambio de información se realizará dentro del horario de oficina, de lunes a viernes de 09:00 a 17:30 horas y sólo en días hábiles. CLARO dentro de las dos (02) horas siguientes de recibida una solicitud de AMERICATEL, remitirá un correo electrónico de acuse de recibo.

El plazo máximo para la entrega de la información solicitada es de cinco (05) días hábiles, contados desde el día siguiente de confirmada la recepción de la solicitud de AMERICATEL. La información será remitida en formato PDF.”

4. Modificar los numerales 5.1 y 5.2 de la Cláusula Quinta de EL ACUERDO, en los términos siguientes:

**“QUINTA.- COSTOS DE MEDIOS PROBATORIOS Y PAGO DE CONTRAPRESTACIÓN**



5.1 Para el caso de medios probatorios para la atención y solución de los reclamos que realicen los abonados de los servicios de telefonía móvil de **CLARO, LAS PARTES** acuerdan que el costo de cada medio probatorio es por línea y por periodo. La relación de dichos medios probatorios se encuentra detallada en el primer párrafo de la Cláusula Segunda del presente acuerdo.

El costo de cada uno de ellos, es de S/. 39.83 más IGV, a excepción del "Histórico de Llamadas de Larga Distancia Internacional" cuyo costo es de S/. 49.83 más IGV.

Para el caso de medios probatorios para la atención y solución de los reclamos que realicen los abonados de los servicios de telefonía fija de **CLARO, LAS PARTES** acuerdan que el costo del medio probatorio denominado 'Inspección Técnica' será de S/. 305.83 más IGV; mientras que los costos para los demás medios probatorios serán los establecidos en el segundo párrafo de la cláusula segunda del Acuerdo.

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 ello a **AMERICATEL**, cumpliendo el procedimiento establecido en la cláusula tercera. Cabe precisar que estos costos se cobrarán por cada línea, periodo y por cada medio probatorio solicitado según el costo establecido en la cláusula 5.1."

2.5. Incorporar como Anexo I de EL ACUERDO el formato que figura al final de esta Adenda.

### III. CONDICIONES GENERALES E INTERPRETACIÓN

**LAS PARTES** dejan expresa constancia que en todo lo no señalado expresamente en la presente Adenda, se mantiene inalterable **EL ACUERDO**.

El presente documento será interpretado de conformidad con el principio de buena fe y conforme a la intención manifestada por **LAS PARTES**. Cualquier modificación o alteración del presente documento deberá constar de manera expresa e indubitable en documento suscrito por **LAS PARTES**.

### IV. VIGENCIA

Los acuerdos adoptados en la presente adenda entrarán en vigencia a partir de la suscripción de la misma y se mantendrán hasta la modificación de alguno de los términos acordados en el presente documento.

Firmado en señal de conformidad en tres (03) ejemplares de un mismo tenor, en Lima a los 03 días del mes de noviembre del 2014.

Eduardo Bobenrieth Giglio

AMERICATEL PERÚ S.A.

Manuel Navarrete Zavala  
Director de Administración y Finanzas

Luis Velarde López  
Sub Director de Compras

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

**ANEXO I**

Fecha	
Hora de Ingreso	
Hora de Salida	
Nº RECLAMO	
Nº SOT	

**ACTA DE INSPECCION TECNICA**

**1.- Información del Cliente**

NOMBRE

DIRECCION

DISTRITO  PROVINCIA  DPTO

FECHA DE EJECUCIÓN  TELEFONO  Nº CID

RESPONSABLE  POP/NODO

**2.- Información Técnica**

Servicio: Telefonía  Cable  Internet

**3.- Datos de Equipos y Accesorios**

Propiedad de Claro

Cant.	Descripción	Serie	Observación (indicar si el equipo es propiedad del cliente)

**4. Condiciones del Sitio**

Revisar estándares técnicos y condiciones mínimas de operación establecidas en la Descripción Técnica del Servicio y Requerimientos de Instalación del Contrato. Indispensable solo para clientes corporativos

	Si	No		Si	No
Cuenta con UPS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ambiente(libre de polvo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuenta con aire acondicionado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fácil acceso a equipos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuenta con sistema puesta a tierra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cableado ordenado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5. Entrevista con el Cliente**

**6. Conclusión**

Avería responsabilidad del cliente SI  NO

Comentarios

El Cliente da conformidad de haber leído las condiciones mínimas de operación establecidas en el contrato.

\_\_\_\_\_  
Firma del Técnico Inspector  
Nombre

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente  
Nombre



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*