

19-77

OSIPTEL

Americatel®

1691.2011

2011 FEB 16 PM 2: 22

c. 084-2011-GAR

RECIBIDO

Lima, 15 de febrero de 2011

Señores
OSIPTEL
Ciudad.-

Atención: Sr. Mario Gallo
Gerente General

Referencia: Acuerdo que establece el procedimiento para el intercambio de información para la atención de reclamos de usuarios del servicio de larga distancia

Estimados Señores:

Nos es grato dirigirnos a ustedes, a fin de remitirles para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Acuerdo que establece el procedimiento para el intercambio de información para la atención de reclamos de usuarios del servicio de larga distancia, suscrito con América Móvil Perú S.A.C., en el marco de la prestación del servicio llamada por llamada que brinda Americatel a los usuarios móviles de la citada empresa.

Sin otro particular y agradeciendo de antemano la atención prestada a la presente, nos despedimos.

Atentamente


PAOLA MARQUEZ
Gerente de Asuntos Regulatorios

c.c. Sr. Gilles Pons de Vier, Gerente de Relaciones Intercarriers, 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:

- **AMERICATEL PERÚ S.A.** (en adelante "**AMERICATEL**") con Registro Único de Contribuyente No.20428698569, con domicilio en Av. Canaval y Moreyra No.480, piso 20, San Isidro, Lima, debidamente representada por Eduardo Bobenrieth Giglio, identificado con Carnet de Extranjería N° 000314954, según poderes que corren inscritos en la Partida N° 11025109 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima y Callao; y,
- **AMERICA MOVIL PERU SAC** (en adelante "**CLARO**") con RUC N° 20467534026 con domicilio en Av. Carlos Villarán N° 140 Piso 11, 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 los Registros Públicos de Lima.

AMERICATEL 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° 077-2010-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 **AMERICATEL** 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, **AMERICATEL** 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 AMERICATEL.
- 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 AMERICATEL.
- 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 AMERICATEL.
- 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 AMERICATEL. 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 a Control de la Operación a la siguiente dirección electrónica: docreclamos@claro.com.pe, con copia a ychina@claro.com.pe y ilanderas@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 AMERICATEL. La información será remitida en formato PDF.
- 3.2 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: mprobatorioam@americatel.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 AMERICATEL, 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 **AMERICATEL**, 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 **AMERICATEL**, 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, **AMERICATEL** incurrirá automáticamente en mora, debiendo cancelar a **CLARO** los intereses legales que correspondan.
- 5.6 En caso **AMERICATEL** 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 cuál remitirá una carta de comunicación.
- 5.8 Asimismo, si **AMERICATEL** 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.

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 **AMERICATEL** 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, **AMERICATEL** 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.

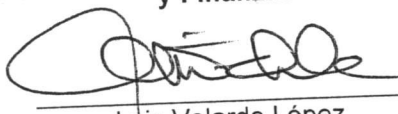
OCTAVA.- DOMICILIOS

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 24 días del mes de Noviembre de 2010.


Eduardo Bobenrieth Giglio
AMERICATEL PERÚ S.A.


Manuel Navarrete Zavala
**Gerente de Administración
y Finanzas**


Luis Velarde López
Sub Director de Compras

**AMÉRICA MÓVIL PERÚ
S.A.C.**





9/79.2011

DMR/CE/N° 933 /11

Lima, 01 de Setiembre de 2011

Señor

MARIO GALLO GALLO

Gerente General

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

Presente.-

RECIBIDO

2011 SEP - 1 PM 2:47

OSIPTEL

De nuestra consideración:

La presente tiene por objeto saludarlo cordialmente y hacer mención a vuestra comunicación C.531-GCC/2011, mediante la cual se nos notifica la Resolución N° 342-2011-GG/OSIPTEL que dispone la incorporación de una observación al Acuerdo de Intercambio de Información para la Atención de Reclamos de Usuarios del Servicio LDI, suscrito con la empresa Americatel Perú S.A. el pasado 24 de noviembre de 2010.

Sobre el particular, le manifestamos que, luego de las conversaciones y coordinaciones sostenidas entre ambas empresas, hemos convenido de mutuo acuerdo suscribir el documento denominado "Adenda al Acuerdo de Intercambio de Información para la Atención de Reclamos de Usuarios del Servicio LDI", conforme se podrá apreciar en el documento que se adjunta a la presente, ello a efectos de absolver la observación dispuesta por el organismo regulador mediante vuestra referida comunicación.

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

Atentamente,


Roberto Arancivia Villanueva
Gerente de Regulación de Telefonía Móvil

C.c. Dra. Paola Márquez – Gerente de Asuntos Regulatorios. AMERICATEL.

**ADENDA AL ACUERDO QUE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO PARA EL
INTERCAMBIO DE INFORMACION PARA LA ATENCION DE RECLAMOS DE
USUARIOS DEL SERVICIO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL**

Conste por el presente documento, la **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" (en adelante, **EL ACUERDO**) que celebran de una parte:

- **AMERICATEL PERU SA.** (en adelante "**AMERICATEL**") con R.U.C. N° 20428698569, con domicilio en Av. Canaval y Moreyra N° 480, Piso 20, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, debidamente representada por su Gerente General, Sr. Eduardo Bobenrieth Giglio, identificado con Carné de Extranjería N° 000314954, según poderes que corren inscritos en la Partida N° 11025109 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima y Callao; y, de la otra parte,
- **AMERICA MOVIL PERU SAC.** (en adelante "**CLARO**"), con R.U.C. N° 20467534026 con domicilio en Av. Nicolás Arriola 480, distrito de La Victoria, provincia y departamento de Lima, debidamente representada por su Director de Administración y Finanzas, Sr. Manuel Navarrete Zavala, identificado con Carné de Extranjería N° 000323881 así como 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.

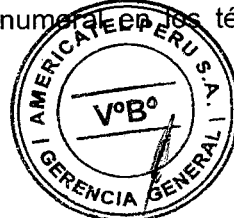
AMERICATEL y **CLARO** serán denominadas en conjunto como **LAS PARTES**, las mismas que han convenido en modificar **EL ACUERDO**, en los términos y condiciones siguientes:

PRIMERO.- ANTECEDENTES

1. Con fecha 24 de noviembre de de 2010, **LAS PARTES** suscribieron **EL ACUERDO** mediante la cual establecieron 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.
2. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 342-2011-GG/OSIPTel de fecha 05 de Agosto de 2011, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (en adelante, el "**OSIPTel**") formula una observación relacionada al sustento de los costos de los medios probatorios y la búsqueda de información establecidos en los numerales 5.1 y 5.2 de la Cláusula Quinta de **EL ACUERDO**.
3. En razón a lo anterior, el **OSIPTel** dispone incorporar a **EL ACUERDO** la observación respecto al sustento del cálculo de los costos de los medios probatorios o búsqueda de información o establecer entre **LAS PARTES** un pacto con efectos análogos a la observación antes indicada.

SEGUNDO.- OBJETO DE LA ADENDA

Mediante el presente documento, **LAS PARTES** convienen de mutuo acuerdo modificar la Cláusula Quinta de **EL ACUERDO**, incorporando un nuevo numeral en los términos y condiciones siguientes:



"QUINTA.- COSTOS DE MEDIOS PROBATORIOS Y PAGO DE CONTRAPRESTACIÓN

(...)

5.9 **LAS PARTES** acuerdan que el valor de la contraprestación pactada en el numeral 5.1 y 5.2 de la presente cláusula se mantendrá como mínimo hasta el 29 de febrero de 2012, luego del cual **AMERICATEL** podrá solicitar a **CLARO**, en cualquier momento, el sustento de la contraprestación correspondiente a la emisión de los *medios probatorios y búsqueda de información* establecida en los numerales 5.1 y 5.2 del **ACUERDO**.

Sin perjuicio de ello, **LAS PARTES** acuerdan que a partir del 02 de enero de 2012 podrán iniciar formalmente, a través de una solicitud por escrito, las correspondientes conversaciones a efectos de poder variar la contraprestación antes indicada. Se deja expresamente establecido que el nuevo valor acordado no será aplicable retroactivamente, es decir, este será aplicable desde el mes siguiente en el que se arribó a dicho acuerdo.

TERCERO.- CONDICIONES GENERALES E INTERPRETACIÓN

LAS PARTES dejan expresa constancia que en todo lo no señalado expresamente en la presente Addenda, 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.

QUINTO.- VIGENCIA

Los acuerdos adoptados en la presente addenda 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 26 días del mes de Agosto de 2011.



Eduardo Bobenrieth Giglio

AMERICATEL PERÚ S.A.


Manuel Navarrete Zavala

Gerente de
Administración y
Finanzas


Luis Velarde López

Sub Director de Compras

**AMÉRICA MÓVIL PERÚ
S.A.C.**

