

02816-2019/SSB 07

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.



OSIPTEL

2019 FEB -4 PM 4:38

RECIBIDO

DMR/CE/N° 248/19

Lima, 05 de Febrero de 2019

Señor

**SERGIO CIFUENTES**

Gerente General

Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

Presente.-

Ref. Resolución N° 124-2018-GG/OSIPTEL

De nuestra especial consideración:

La presente tiene por objeto saludarlo cordialmente y a su vez, hacer mención a la Resolución de la referencia mediante la cual fue aprobado el "Contrato Marco para la Prestación de Servicios Públicos Móviles por parte de Operadores Móviles Virtuales" suscrito por Guinea Mobile S.A.C. y América Móvil Perú S.A.C con fecha 09 de abril del 2018.

Sobre el particular, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en las Normas Complementarias aplicables a los Operadores Móviles Virtuales, aprobadas mediante Resolución del Consejo Directivo N° 009-2016-CD/OSIPTEL, tenemos a bien remitirle para su aprobación, adjunto a la presente, una (01) copia del Addendum al Contrato Marco para la Prestación de Servicios Públicos Móviles por parte de Operadores Móviles Virtuales suscrito por ambas empresas el 29 de Enero de 2019.

Finalmente, respetuosamente le solicitamos atender la aprobación del presente documento con la mayor celeridad posible, ello con la finalidad de no afectar el calendario de Guinea Mobile S.A.C. y de no retrasar su inicio de operaciones comerciales.

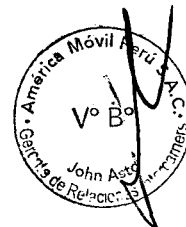
Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

  
Juan Rivadeneira S.  
Director de Marco Regulatorio  
América Móvil Perú S.A.C.

Adjunto.- Lo indicado ( págs. excl. ésta)

C.c. Mariano de Osma Gadea, Gerente General de Guinea Mobile S.A.C.



**ADDENDUM AL CONTRATO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MÓVILES POR PARTE DE OPERADORES MÓVILES VIRTUALES**

Conste por el presente documento, el Addendum al Contrato para la Prestación de Servicios Públicos Móviles por parte de Operadores Móviles Virtuales firmado el 09 de Abril del 2018 (en adelante, el "Addendum") que celebran, de una parte:

- **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.** (en adelante, "CLARO"), con Registro Único de Contribuyentes N° 20467534026, con domicilio en Av. Nicolás Arriola No 480 urbanización Santa Catalina, distrito de la Victoria, provincia y departamento de Lima, debidamente representada por el señor Carlos Solano Morales DNI 10545731 y el señor Mariano Enrique Orihuela Medrano, con DNI 09339264, según poderes inscritos en la partida electrónica N° 11170586 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, y, de la otra parte,
- **GUINEA MOBILE S.A.C.** (en adelante, el "OMV"), con Registro Único de Contribuyentes N° 20601466075 con domicilio en Av. Antonio Miroquesada N° 360, oficina 06-112, distrito de Magdalena del Mar, provincia y departamento de Lima, debidamente representada por su Gerente General, Mariano de Osma Gadea, identificado con DNI 47635086, según poderes inscritos en la partida N° 13691302 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima y Callao.

**CLARO y el OMV** serán denominados en conjunto como **LAS PARTES**, quienes han acordado los términos y condiciones que regularán el presente Addendum y que se establecen a continuación:

**CLÁUSULA PRIMERA.- ANTECEDENTES**

1.1 Con fecha 09 de abril de 2018, CLARO y el OMV suscribieron el "Contrato Marco para la Prestación de Servicios Públicos Móviles por parte de Operadores Móviles Virtuales" (en adelante, EL CONTRATO), mediante el cual se establecen las condiciones legales, técnicas y económicas para que CLARO le brinde el acceso a el OMV con el objetivo de que este pueda ofrecer servicios minoristas como operador móvil virtual, el cual fue aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 124-2018-GG/OSIPTEL.

**CLÁUSULA SEGUNDA.- OBJETO DEL ADDENDUM**

Mediante el presente Addendum, LAS PARTES acuerdan realizar las siguientes modificaciones a EL CONTRATO, de acuerdo a los términos y condiciones que se detallan a continuación:

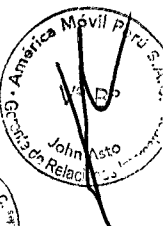
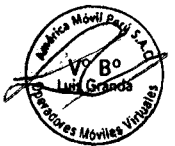
2.1. **Modificar el cuarto ítem del numeral 4 del Anexo II – Condiciones Económicas de EL CONTRATO, el mismo que quedará redactado de la siguiente forma:**

**"4. CONSIDERACIONES DE LA OFERTA**

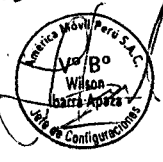
- *Para el OMV la liquidación se realizará con el reporte de CLARO.*
- *CLARO brindará al OMV, la misma cobertura y calidad de servicio que presta a sus usuarios actuales.*
- *CLARO y el OMV acordarán los procesos necesarios relacionados a equipos terminales y tarjetas SIM / USIM, a fin de garantizar su correcto funcionamiento en la Red Móvil de CLARO.*
- *El OMV no contará con numeración propia, por lo que deberá solicitarla a CLARO. Dicha solicitud deberá realizarse en base a una proyección detallada y razonable, adjuntando el sustento correspondiente, especificando la cantidad de códigos de numeración requeridos, la proyección anual de usuarios desagregados de manera mensual y por*



*F*



*Y*



departamento. Asimismo, el OMV deberá enviar el detalle sobre el uso de la numeración ya asignada por departamento a la fecha de realizada la solicitud, precisando la cantidad de líneas en servicio, números en reserva, números en hibernación y otros. El proceso de evaluación de dicha solicitud no deberá afectar la operación comercial del OMV.  
(...)

2.2. Modificar el numeral 5 del Anexo III – Condiciones Técnicas de EL CONTRATO, el mismo que quedará redactado de la siguiente forma:

**“5. REQUISITOS CON LOS QUE DEBE CONTAR UN OMV**

Requisitos necesarios para el OMV a fin de brindar servicios públicos móviles a sus usuarios finales:

Tipo de Elemento	Elemento	OMV
RED	HLR-HSS/AuC/EIR	No
	MSC's	No
	STP	No
	GGSN/SPGW	No
	DNS	No
	DRA	No
	PCRF	No
Numeración	MNC	No
	IMSI	No
	Numeración propia	No
	Simcards (Tarjetas SIM)	Sí
	MNP	No
	Números Cortos	Sí
Sistemas de Cobro	Routing Number (RN)	Sí
	Mediador	No
Sistema de Aprovisionamiento	Sistema Prepago	No
	Sistema de Atención al Cliente	No
Servicios SVA	Buzón de Voz	No
	SMSC	No
	MMSC	Sí
	IVR	Sí

(...)"

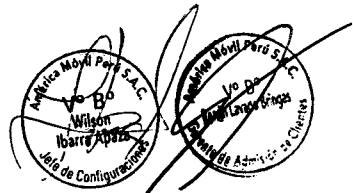
2.3. Modificar los incisos 6.1.1., 6.1.2., 6.1.3. y 6.1.4. del numeral 6 del Anexo III – Condiciones Técnicas de EL CONTRATO, los mismos que quedarán redactados de la siguiente forma:

**“6.1.1. MNC (Mobile Network Code)**

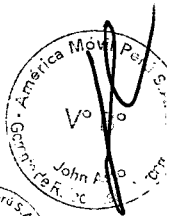
El OMV no cuenta con un Código de Red Móvil (MNC) asignado por el MTC, por lo tanto CLARO permitirá que el OMV pueda utilizar un subrango del MNC asignado a CLARO.

Este código permite que los Equipos Terminales de los Usuarios finales puedan ser identificados plenamente como Usuarios finales de un operador, así como sus destinos de marcación.”

**“6.1.2. IMSI**



*f*



*f*



*MBC*



CLARO permitirá que el OMV pueda utilizar un rango de IMSIs dentro del subrango del MNC descrito en el numeral 6.1.1.”

**“6.1.3. Numeración propia o MSISDN**

El OMV no contará con numeración propia, por lo que deberá solicitarla a CLARO. Dicho pedido deberá realizarse siguiendo lo establecido en el cuarto ítem del numeral 4 del Anexo II Condiciones Económicas.

**“6.1.4. SIMCARDS (Tarjetas SIM)**

En caso el OMV lo requiera, CLARO podrá proporcionar las SIMCARDS para la operación del OMV.”

2.4. Modificar el inciso 1.4. del numeral 1 del Anexo VIII – Formatos de Requerimiento de EL CONTRATO, el mismo que quedará redactado de la siguiente forma:

**“1.4. PARA LOS OMVS REVENDEDORES Y/O CLARO COMO HABILITADOR DE RED:**

1. PLATAFORMA DE COBRO A USUARIOS FINALES	POSTPAGO ( )	(DEPENDIENDO DEL TIPO DE PLATAFORMA QUE ELIJA EL OMV DEBERÁ LLENAR LOS SUB-ANEXOS REFERENTES A TARIFAS PRODUCTOS PLANES PRODUCTOS. ( )
---	--------------	--

2. Larga Distancia Internacional ( ) SI ( ) NO

3. OTROS SERVICIOS. El OMV deberá especificar los servicios y funcionalidades adicionales requeridas que no estén incluidos en esta Solicitud.

4. Numeración:

El OMV no contará con numeración propia, por lo que deberá solicitarla a CLARO. Dicho pedido deberá realizarse siguiendo lo establecido en el cuarto ítem del numeral 4 del Anexo II Condiciones Económicas.

2.5. Modificar en su integridad el Anexo IX – Service Level Agreement de EL CONTRATO, el mismo que quedará redactado de la siguiente forma:

**“1. Procedimiento para levantar el Reporte de Incidencias del OMV.”**

El OMV deberá ingresar la herramienta “Remedy” para levantar el reporte de incidencia (en lo sucesivo el “Reporte”), y deberá ingresar los siguientes campos:

- i. Información del OMV de Origen. (Nombre del OMV, País, etc);
- ii. Información del teléfono (marca, modelo y número);
- iii. Modalidad de pago: post pago / prepago del Usuario final;
- iv. Tipo del Problema: Título del problema del Usuario final
- v. Información de la plataforma afectada: (CRM, Dealer Portal, Charging, etc);
- vi. Descripción de la incidencia;
- vii. Localización de la incidencia;
- viii. Recurrencia en su caso; y
- ix. Archivos de soporte.

La herramienta “Remedy” generará un código Identificador de Transacción (Trouble Ticket, en lo sucesivo “TT”) único medio por el cual CLARO dará Atención de Incidencias y/o Solución de Incidencias.

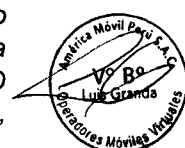
**2. Atención del reporte**

Una vez que el OMV haya suministrado la información requerida para generar el Reporte, CLARO recibirá el TT generado, siguiendo el flujo de primeras entradas primeras salidas, y realizará las validaciones respectivas para corroborar lo siguiente:

- a) **TT Validado:** cumple con todos los campos solicitados. CLARO analizará el TT Validado para determinar una solución dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes. Si dicha incidencia fuere solucionada en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas, CLARO notificará a través de la herramienta “Remedy” la solución de la incidencia, con lo cual, cambiará el estatus del TT abierto a TT resuelto.



*[Handwritten signature]*



*[Handwritten signature]*



*[Handwritten signature]*



En caso de que la incidencia no pudiere ser corregida dentro del plazo antes indicado, CLARO notificará a través de la herramienta "Remedy" la inviabilidad para dar la Solución a la Incidencia, por lo que el TT Validado se canalizará, en los tipos de Reportes mencionados en el numeral 3 siguiente (Tipo de Reportes).

- b) **TT No Validado:** se considerará como tal, por la omisión de información de alguno de los campos solicitados, por lo que CLARO procederá a cambiar el estado del TT No Validado a estado TT Cerrado, colocando la etiqueta "Sin Requerimientos Mínimos" en un lapso no mayor a veinticuatro (24) horas.

### 3. Tipos de reportes

#### 3.1 Incidencias de operación y mantenimiento.

Consiste en incidencias de recursos de terceros, problemas de software y problemas físicos, tales como: falla en el suministro de energía eléctrica, corte de fibra óptica, etc. y derivadas del incremento de señalización que pusiera en riesgo la calidad de los Servicios que provee CLARO a sus Usuarios finales y a los Usuarios finales del OMV, en el entendido que los Usuarios de ambas Partes podrían presentar pérdida del Servicio o afectación en la calidad debido a la saturación de enlaces de señalización en la zona afectada. Por lo que CLARO realizará la notificación al OMV de la suspensión de la prestación de los Servicios en la zona afectada con el propósito de resolver el imprevisto en el menor tiempo posible, obligándose a remitir en el menor tiempo posible un reporte técnico con los soportes del caso.

Una vez resuelta la causa del incremento de señalización por parte del OMV, CLARO se obliga a restituir el servicio en el menor plazo posible.

#### 3.2 Incidencia de Informática.

Consisten en problemas del Portal de la herramienta "Remedy" y por la habilitación de los Servicios de la Oferta (Portales del MVNE o Habilitador de Red, p.e. CRM y Dealer Portal).

### 4. Acciones para la atención de incidencias y soluciones de incidencias

Una vez que CLARO identifica el Tipo de Reporte dentro veinticuatro (24) horas a la generación del TT Validado, a través de la herramienta "Remedy" se notificará al OMV la clasificación de su Reporte de acuerdo a: (i) Tipo de Severidad; y (ii) Tipo de Incidencia.

Posteriormente, CLARO ejecutará los procedimientos internos para generar la orden de trabajo, y brindar la Solución de Incidencias en los plazos establecidos para cada tipo de Reporte.

Para mejor entendimiento del presente Anexo, a continuación se definen los siguientes términos:

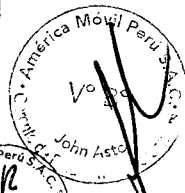
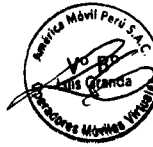
- Atención de Incidencia:** Se refiere a la determinación de la causa de la incidencia.
- Solución de Incidencia:** Se refiere a las acciones a realizar por CLARO para resolver en el plazo indicado en cada Tipo de Incidencia.

#### 4.1 Clasificación de las incidencias por tipo de Severidad.

Muy Graves	Falla que afecte a más del 10% de los usuarios finales del OMV.
Graves	Falla que afecta a un área localizada que considera un % de usuarios finales menor al considerado como Muy Graves.



*[Handwritten signature]*



*[Handwritten signature]*



*[Handwritten initials]*



Las Incidencias ocasionadas por terceros (otros operadores, proveedores del OMV, etc) no entran dentro de la clasificación mencionada, toda vez que la solución de dicha incidencia depende de un tercero.

**4.2 Tiempos de Solución y Atención de las incidencias por tipo de Severidad.**

Los tiempos de Solución de Incidencias se contabilizarán una vez transcurridas las veinticuatro (24) horas a que se refiere el numeral 2 anterior.

Los tiempos de Solución de Incidencias, en caso que tenga relación la misma con algún elemento de la Red de CLARO, serán:

Tipo de Severidad	Tiempo de Solución de Incidencias
<b>Muy Graves</b>	6 horas el 30% 12 horas el 65% 24 horas el 98%
<b>Graves</b>	48 horas el 98%

Los tiempos de solución anteriormente establecidos, se refieren a incidencias relacionadas a los equipos de la Red de CLARO. Las incidencias ocasionadas por terceros (p.e. enlaces arrendados a terceros, otros operadores, otros proveedores del OMV) tendrán un SLA diferenciado, de acuerdo a los contratos de los mismos.

**4.3 Tiempo de Solución y Atención de Incidencias para el MVNE o Habilitador de Red**

En caso que CLARO proporcione a solicitud del OMV acceso al MVNE o Plataforma Habilitador de Red, CLARO proporcionará los tiempos de Solución de Incidencias, en base a la incidencia presentada, de acuerdo con lo siguiente:

América Móvil Perú S.A.C.  
Manuel Alvarez Alfaro  
Gerencia Operación Econom. y Marketing

A

América Móvil Perú S.A.C.  
Luis Branda  
Operaciones Móviles Univas

*[Handwritten signature]*

América Móvil Perú S.A.C.  
Gerencia Operación Econom. y Marketing  
Prestación de Servicios

MDO

América Móvil Perú S.A.C.  
Edison Javier

América Móvil Perú S.A.C.  
John Paredes  
Gerencia Operación Econom. y Marketing

Tipo de Severidad	Clasificación	Incidencia	Tiempo de Solución de Incidencias
Crítica	Afecta a más del 10% de los Usuarios Finales del OMV	1.- Llamadas prepago no pueden ser completadas	Reporte cada 4 horas telefónico (8x5).
		2. Falla en enrutamiento de llamadas (afectación de 1 o más Data Centers)	Workaround para correcciones y Reestablecer el servicio – 12 horas en 90% de los casos.
		3. Falla en elementos (y/o aplicativos) que afecten los servicios de voz, sms datos y/o recargas	Solución definitiva. Desde 24 horas hasta 7 días.
		4. Fallas por reducción de capacidad (dimensionamiento de 1 o más MVNO's) (Afectación del servicio de: voz, SMS, Datos).	El 2% restante se dará seguimiento entre las partes para dar solución.
		5. Fallas en aprovisionamiento (por capacidad) Reducción en la capacidad	
		6. Falla en la provisión en 1 o más OMV's (mayor número de activaciones)	
		7. Fallas de tasación o errores en la plataforma de billing.	

A

América Móvil Perú S.A.C.  
 Vo B°  
 Manuel Álvarez Alfaro  
 Gerente Operación Econom. y Marketing

América Móvil Perú S.A.C.  
 Vo B°  
 Luis Orando  
 Gerente Operación Móviles Viruales

*[Handwritten signature]*

América Móvil Perú S.A.C.  
 Vo B°  
 Boris Marín  
 Gerente Operación

Mdo

América Móvil Perú S.A.C.  
 Vo B°  
 Edison Javier  
 Gerente Operación

América Móvil Perú S.A.C.  
 Vo B°  
 John A. ...  
 Gerente Operación



Media	Afecta del 2% al 9% de los Usuarios Finales del OMV	1. Error de tasación – tarifas incorrectas	Reporte cada 4 horas telefónico (8x5). Workaround para correcciones y reestablecer servicio – 5 días calendarios en 98% de los casos. El 2% restante se dará seguimiento entre las partes. Solución definitiva con base en prioridades en la plataforma.
		2. Fallas en elementos de Red identificados.	
		3. Error en ejecución de ciclo de facturación	
		4. Pérdida de redundancia	
		5. Errores en Promociones, reglas de negocio y/o cobro	
Menor	Afecta del 2% Usuarios Finales del OMV	1. Error en completación de llamadas (1 usuario) posible error de aprovisionamiento en elementos de red.	Reporte cada X acordado por las partes. Workaround para correcciones – 15 días calendarios en 98% de los casos. El 2% restante se dará seguimiento entre las partes.  Solución definitiva con base en prioridades en la plataforma
		2. Error en detalle de llamadas (cobro correcto)	
		3. Error en la facturación, etiquetas, descuentos, etc.	
		4. Tareas programadas con retraso (máximo 48 horas)	
		5. Diferencias menores (+-5%) en reportes	
		6. Re-procesamiento de facturación (post pago)	

A  
 América Móvil Perú S.A.C.  
 Luis García  
 Relaciones Públicas

América Móvil Perú S.A.C.  
 B°  
 Manuel Álvarez Alfaro  
 Gerente de Planeación Económica y Negocios

América Móvil Perú S.A.C.  
 B°  
 John Pantoja  
 Gerente de Planeación Económica y Negocios

Q

América Móvil Perú S.A.C.  
 B°  
 Boris Manuel  
 Gerente de Planeación Económica y Negocios

MBO

América Móvil Perú S.A.C.  
 B°

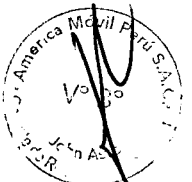
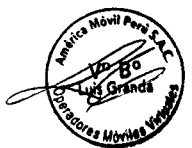
**4 Matriz de Escalamiento**

En caso que CLARO no observe los tiempos establecidos en cada uno de los Reportes, el OMV, escalará el incidente a través de la siguiente Matriz de Escalamiento:

**MATRIZ DE ESCALAMIENTO TÉCNICO CNOC**

<p><b>CNOC CLARO PERU</b></p>	<p><u>supervisionnoc@claro.com.pe</u> Teléfono: 51 997998367 24x7x365</p>
<p>Sara Serrano Roque</p>	<p><u>sara.serrano@claro.com.pe</u> Teléfono: +511 6131000 - anexo 8368    949338539  24x7x365</p>
<p>Henry Ochoa Pachas <b>Supervisor CNOC</b></p>	<p><u>henry.ochoa@claro.com.pe</u> Teléfono: +511 6131000 - anexo 2870    993584633  24x7x365</p>
<p>Gino Vidal Demartini <b>Jefe del CNOC</b></p>	<p><u>gino.vidal@claro.com.pe</u> Teléfono: +511 6131000 anexo 2873    993506658  24x7x365</p>
<p>Carlos Fernandez Podesta <b>Gerente de Mantenimiento Corporativo</b></p>	<p><u>carlos.fernandez@claro.com.pe</u> Teléfono: +511 6131000 anexo 8470    993506711  24x7x365</p>

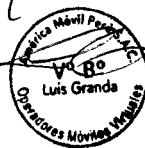
*(Handwritten signature)*



*(Handwritten signature)*

*(Handwritten initials MDO)*

<b>Matriz de Escalamiento Comercial</b>		<b>Tiempo de Respuesta</b>
<b>Nivel 1</b>	<b>Contactos</b>	
Lider Proyecto OMV Luis Granda Herrera Disponibilidad: 5 * 8 (Lunes a Viernes)	Correo: lgranda@claro.com.pe Teléfono: +516131000 Anexo: 7279 Celular: +51997104611	24 horas
<b>Nivel 2</b>	<b>Contactos</b>	
Gerente de Relaciones Intercarriers John Asto Mebus Disponibilidad: 5 * 8 (Lunes a Viernes)	Correo: jasto@claro.com.pe Teléfono: +516131000 Anexo: 8519 Celular: +51997103119	24 horas

*[Handwritten signature]*  


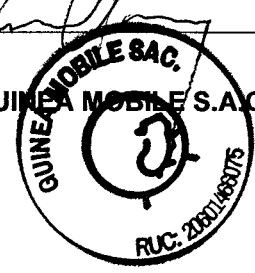
**CLÁUSULA TERCERA.- VIGENCIA E INVARIABILIDAD**

Las partes acuerdan que, salvo lo establecido en el presente Addendum, las demás disposiciones de EL CONTRATO se mantienen inalterables y con plena vigencia.

*[Handwritten signature]*  

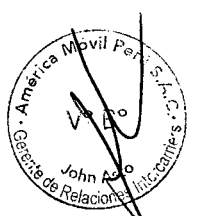

Firmado en la ciudad de Lima, Perú, a los 29 días del mes de Enero de 2019.

*[Handwritten signature]*  
**Mariano Orthuela Medrano**  
 Director Servicio de Valor Agregado  
 América Móvil Perú S.A.C.

*[Handwritten signature]*  


*[Handwritten signature]*  


**AMERICA MOVIL S.A.C.**  
*[Handwritten signature]*  
**Carlos Solano Morales**  
 Director de Administración y Finanzas  
 América Móvil Perú S.A.C.  
**AMERICA MOVIL S.A.C.**

*[Handwritten signature]*  


*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signature]*  


*[Handwritten signature]*  
