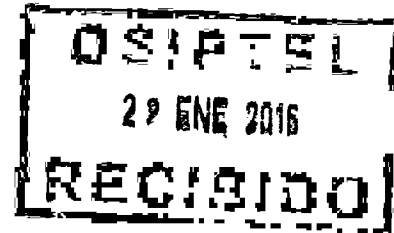


1237.2016

Lima, 22 de enero de 2016

Señores
OSIPTEL
Lima.-



Atención: Dra. Ana Granda Becerra
Gerente General

Referencia: Aprobación de la Addenda al Contrato de Interconexión de Redes aprobado mediante R.Nº 005-2007-GG/OSIPTEL.

Estimados señores:

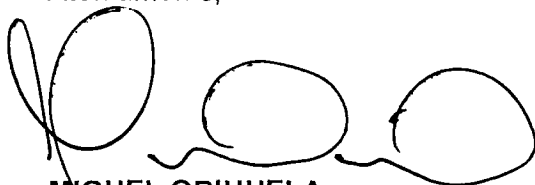
Por medio de la presente nos es grato saludarlos y, a su vez, hacer mención a la Resolución N° 005-2007-GG/OSIPTEL, por medio de la cual vuestra Gerencia aprobó el Contrato de Interconexión de Redes suscrito entre la empresa Entel Perú S.A. y Americatel Perú S.A., con el objeto de establecer la interconexión entre las redes de telefonía fija local y de portador de larga distancia nacional e internacional de nuestra representada y las redes del servicio móvil de canales múltiples de selección automática y portador de larga distancia nacional e internacional de Entel.

Sobre el particular, se ha aprobado el texto final del "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" de conformidad con las normas regulatorias que establecen el procedimiento de reclamos de usuarios.

En ese sentido, conforme a lo establecido en el Artículo 50° del Texto Único Ordenado de las Normas de Interconexión, remitimos adjunto a la presente un (01) juego original de la Addenda antes mencionada, debidamente suscrita por los representantes legales de cada empresa operadora, a fin que se sirvan realizar la evaluación correspondiente y procedan con la emisión del pronunciamiento que resuelva la aprobación del mismo.

Sin otro particular y agradeciendo la atención que se sirvan dispensar a la presente, quedamos de ustedes.

Atentamente,



MIGUEL ORIHUELA
Jefe de Gestión Regulatoria

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, 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, que celebran de una parte:

- **AMERICATEL PERÚ S.A.** (en adelante "AMERICATEL") con RUC N° 20428698569, con domicilio en Av. Manuel Olgún N° 211, 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,
- **ENTEL DEL PERÚ S.A.** (en adelante "ENTEL") con RUC N° 20106897914, con domicilio en República de Colombia N°791, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, debidamente representada por el Señor Luis Teobaldo Torrealba Fuentes, identificado con Carnet de Extranjería N°000358234 y por el Señor Juan Francisco Nino Boggio Ubillús, identificado con documento de identidad N°16592267, según poderes inscritos en la Partida N° 00661651 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima y Callao.

AMERICATEL y ENTEL serán denominados en conjunto como LAS PARTES, quienes han acordado lo términos y condiciones 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 los términos y condiciones que se establecen a continuación:

PRIMERA.- ANTECEDENTES

1. El Artículo 20° del Reglamento del Sistema de 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.
2. Mediante Resolución de Gerencia General N°005-2007-GG/OSIPTEL, se aprobó el Contrato de Interconexión de Redes con el objeto de establecer la interconexión entre las redes de telefonía fija local y de portador de larga distancia nacional e internacional de AMERICATEL y las redes del servicio móvil de canales múltiples de selección automática (troncalizado) y portador de larga distancia nacional e internacional de ENTEL (en adelante, "el Contrato de Interconexión").
3. Mediante Resolución de Gerencia General N°116-2008-GG/OSIPTEL, se aprobaron la segunda y tercera adenda al Contrato de Interconexión entre AMERICATEL y ENTEL a través de las cuales se amplió la interconexión de sus redes y servicios, incluyendo la red del servicio de telefonía fija local, en la modalidad de abonados y de teléfonos públicos de ENTEL y la red del servicio portador de larga distancia nacional e internacional de AMERICATEL.
4. Del mismo modo, mediante Resolución de Gerencia General N°056-2009-GG/OSIPTEL se aprobó la cuarta adenda al Contrato de Interconexión a través del cual se amplió la interconexión de las redes y servicios de ENTEL y AMERICATEL, de modo que la relación de interconexión incluya la red del servicio de comunicaciones personales (PCS) de ENTEL (en adelante, la red del servicio móvil de canales múltiples de selección automática (troncalizado) y la red del servicio



de comunicaciones personales (PCS) de ENTEL, serán denominadas de manera conjunta " las Redes Móviles" de ENTEL).

5. Asimismo, mediante Resolución de Gerencia General N°208-2012-GG/OSIPTEL, se aprobaron la quinta y sexta adenda al Contrato de Interconexión entre AMERICATEL y ENTEL, a fin de establecer las condiciones aplicables al escenario de llamada fijo-móvil, con origen en la red del servicio de telefonía fija local urbana de AMERICATEL, o en la red del servicio de telefonía fija de un tercer operador a quien se le brinda el servicio de transporte conmutado local, con destino a las Redes Móviles de ENTEL.
6. Mediante la séptima y octava adenda al Contrato de Interconexión, las Partes consideraron conveniente realizar las modificaciones correspondientes al Contrato de Interconexión, a fin de incluir en su relación de interconexión el acceso a los servicios 0800 y 0801 de las Partes. Dichas adendas fueron aprobadas por Resolución de Gerencia General N°717-2013-GG/OSIPTEL.
7. Por Resolución de Gerencia General N°318-2014-GG/OSIPTEL se aprobó la novena adenda al Contrato de Interconexión, mediante la cual se incorporó a la relación de interconexión vigente, los escenarios de tráfico entre: a) la red del servicios de telefonía fija urbana de AMERICATEL y la red del servicio de telefonía fija y/o la red del servicio móvil de un tercer operador, a través del servicio portador de larga distancia nacional de ENTEL; b) la red del servicio de telefonía fija urbana de AMERICATEL y la red del servicio de telefonía fija y/o la red del servicio móvil de un tercer operador, a través del transporte conmutado local de Nextel; c) la red del servicio de telefonía fija urbana de ENTEL y la red del servicio de telefonía fija y/o la red del servicio móvil de un tercer operador, a través del servicio portador de larga distancia nacional de AMERICATEL; y, d) la red del servicio móvil de ENTEL y la red del servicio de telefonía fija y/o la red del servicio móvil de un tercer operador, a través del transporte conmutado local de AMERICATEL.
8. En aplicación de las normas regulatorias que establecen el procedimiento de reclamos de usuario, así como los medios probatorios que deben ser meritados para la adopción de las decisiones en dichos procedimientos, AMERICATEL y ENTEL 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:

1. Histórico de Suspensiones y Reconexiones: Contiene la fecha, hora de inicio y fin de la suspensión, fecha y hora de la reactivación del servicio y el motivo del corte. 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 cuatro (04) meses contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud de AMERICATEL.

2. 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, motivo de reporte, fecha y hora 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 cuatro (04) meses contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud de AMERICATEL.



3. Detalle de llamadas: comprende el detalle de llamadas salientes del periodo reclamado y contiene la siguiente información: (i) Fecha y Hora de inicio y fin de la llamada; (ii) Teléfono Destino; (iii) Consumo (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 cuatro (04) meses contados a partir de la fecha de solicitud de AMERICATEL.

4. Histórico de llamadas: comprende el detalle de llamadas salientes, de el/los periodo(s) distinto(s) al/los reclamado(s) y contiene(n) la siguiente: (i) Fecha y Hora de inicio y fin de la llamada; (ii) Teléfono Destino; (iii) Consumo (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 cuatro (04) meses contados a partir de la fecha de solicitud de AMERICATEL. Se cobrará por cada solicitud de detalle de llamadas.

5. Histórico de recargas: es el documento, 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 y hora de la recarga, el monto recargado y saldo de la recarga. Este medio probatorio sólo aplica para clientes que al momento de la realización de las llamadas tiene la condición de prepago.

Cabe precisar que se entenderá por periodo materia de reclamo; al periodo en el cual 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

Las solicitudes de medios probatorios que se formulen a ENTEL, correspondientes a reclamos de usuarios postpago y prepago, se dirigirán a Control de la Operación a la siguiente dirección electrónica: Requerimientos.Americatel@entel.pe, de lunes a viernes de 09:00 a 17:30 horas y sólo en días hábiles. ENTEL dentro de las dos (02) horas siguientes, remitirá un correo electrónico de acuse de recibo. El plazo de 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.

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.

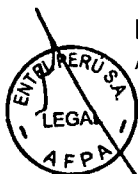
La respuesta se alcanzará también vía correo electrónico a: sjalca@americatel.com.pe, debiendo incluirse el nombre de la persona(s) designada(s) para tal efecto por ENTEL.

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

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

1. Cuando no coincidan el nombre, apellidos y número telefónico del cliente, cuya Información solicita AMERICATEL, con los registrados en nuestra base de datos.
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, 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 (Treinta y nueve con 83/100 Nuevos Soles) 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; ENTEL informará de ello a AMERICATEL, cumpliendo el procedimiento establecido en la cláusula tercera. Por dicha búsqueda, ENTEL cobrará el monto de S/. 39.83 (Treinta y nueve con 83/100 Nuevos Soles) más IGV. Cabe precisar que este costo es por cada línea, y cada medio probatorio.
- 5.3. ENTEL enviará a AMERICATEL, dentro de los cinco (05) 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 (07) días útiles de que ENTEL 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 ENTEL 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; ENTEL 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 (02) días útiles, se restablecerá el procedimiento de intercambio de información.
- 5.7. Si transcurriese, 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), ENTEL podrá optar por resolver el presente acuerdo, para lo cual remitirá una carta de comunicación.
- 5.8. Asimismo, si AMERICATEL no procede a la cancelación de dos facturas y se han vencido los plazos establecidos en la cláusula 5.4, ENTEL 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 2° numeral 10) de la Constitución Política del Perú; los artículos 161° y siguientes del Código Penal; los artículos 4°, 87° inciso 5) y 90° del Texto único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones; y, los artículos 10° y 15° 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 ENTEL.



00

SEPTIMA.-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.

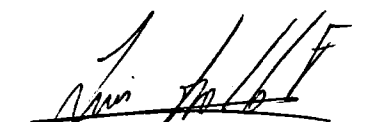
OCTAVA.- DOMICILIOS

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.

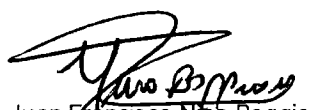
Firmado en señal de conformidad en tres (03) ejemplares de un mismo tenor, en Lima a los 11 días del mes de enero del 2015.



Eduardo Bobenrieth Giglio
AMERICATEL PERÚ S.A.



Luis Teobaldo Torrealba Fuentes
ENTEL DEL PERÚ S.A.



Juan Francisco Nino Boggio Ubillús
ENTEL DEL PERÚ S.A.

