



PERÚ

Ministerio de Economía y Finanzas

Agencia de Promoción de la Inversión Privada

Comité PROINVERSIÓN

3, 1, 1

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL PERÚ"

## CONCURSO PÚBLICO DEL PROCESO DE PROMOCIÓN DE LA INVERSIÓN PRIVADA PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO "IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE TELECOMUNICACIONES BUENOS AIRES – CANCHAQUE, REGIÓN PIURA"

Circular N° 12

De conformidad con el párrafo del Numeral 1.5 de las BASES del Concurso Público del Proceso de Promoción de la Inversión Privada para la Ejecución del Proyecto "Implementación de Servicios Integrados de Telecomunicaciones Buenos Aires – Canchaque, Región Piura", el Comité de PROINVERSIÓN en Proyectos de Telecomunicaciones, Energía e Hidrocarburos – PRO CONECTIVIDAD, pone en conocimiento de los interesados las modificaciones efectuadas a las BASES, en los siguientes términos:

### Modificación 1

Se modifica el Numeral 1.3.25 de las BASES, de acuerdo al siguiente texto:

**CPE (Customer Premises Equipment):** Es el equipo o dispositivo de conexión que permite al dispositivo terminal del ABONADO o EMPRENDEDOR acceder a la red del CONTRATADO para poder hacer uso de los servicios contratados del CONTRATADO, instalado en la CABINA, que permite la conexión de los equipos de cómputo del EMPRENDEDOR, para dar acceso a Internet y/o del teléfono, para el servicio de telefonía pública. En el caso de telefonía de abonados es el conector o caja de conexión que el CONTRATADO instala en el domicilio del ABONADO, al que se conecta el teléfono del ABONADO.

### Modificación 2

Se incorpora la siguiente definición a las BASES (dentro del Numeral 1.3. Definiciones):

**FINANCIAMIENTO ADJUDICADO:** Es el valor de la PROPUESTA ECONÓMICA de EL CONTRATADO, expresado en DÓLARES AMERICANOS y que el FITEL deberá desembolsar como parte de sus obligaciones. Incluye todos los impuestos de ley, así como el financiamiento necesario para que EL CONTRATADO adquiera, instale, opere y mantenga el SISTEMA del PROYECTO ADJUDICADO, brindando así todos los servicios contemplados en la PROPUESTA TÉCNICA en concordancia con las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

### Modificación 3

Se modifica el Numeral 1.3.84 de las BASES, de acuerdo al siguiente texto:

**PUERTO:** Es el aque puerto físico o lógico en el POP del CONTRATADO, que cumple las características establecidas en las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, asociado a cada servicio y se refiere a la capacidad instalada para comercializar el servicio. Para casos de POPs inalámbricos, se entenderá como PUERTO a la interfaz de radio desde donde se distribuyen los canales de acceso radioeléctrico hacia los PUNTOS DE ACCESO o CPE. El PUERTO se asocia al concepto de líneas instaladas en telefonía o, en datos a Internet, a conexiones



PERÚ

Ministerio de Economía y Finanzas

Agencia de Promoción de la Inversión Privada

Comité PRONECTIVIDAD

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL PERÚ"

~~físicas disponibles en un switch para una determinada velocidad o conexiones lógicas disponibles asociadas a unas velocidades por PUERTO virtual, asociadas a redes tipo MPLS, FR o ATM u otra.~~

#### Modificación 4

Se elimina el Numeral 1.3.85 de las BASES:

~~PUERTO ACTIVO: es el PUERTO en el POP del CONTRATADO que esta brindando servicio y en consecuencia transmite y recibe un conjunto de señales bajo las características indicadas en las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. Estos puertos son utilizados para dar el servicio a los ABONADOS que pagan una contraprestación por su uso. Dependiendo del servicio el PUERTO ACTIVO puede asociarse al concepto de líneas en servicio en telefonía o conexiones vendidas para transmisión de datos o para acceso a Internet.~~

#### Modificación 5

Se modifica el Numeral 1.3.88 de las BASES, de acuerdo al siguiente texto:

**PUNTO DE ACCESO:** es el equipo terminal de transmisión/ recepción de telecomunicaciones del CONTRATADO que se instala en cada una de las LOCALIDADES BENEFICIARIAS. ~~Cada PUNTO DE ACCESO tendrá disponible por lo menos dos (2) PUERTOS.~~

#### Modificación 6

Se modifica el Numeral 1.3.91 de las BASES, de acuerdo al siguiente texto:

**PUNTO DE PRESENCIA (POP):** Es el lugar ~~en una LOCALIDAD BENEFICIARIA~~ donde llega la red de transmisión del CONTRATADO y desde donde se distribuyen las conexiones para los servicios en las LOCALIDADES BENEFICIARIAS esa localidad.

#### Modificación 7

Se modifica el Numeral 2.5.1 del Anexo N° 9 de las BASES, de acuerdo al siguiente texto:

##### **2.5.1 Plazo**

El plazo de vigencia del CONTRATO DE FINANCIAMIENTO comprende dos (02) fases:

- **EI PERÍODO DE INVERSIÓN, que tiene una duración máxima de doce (12) meses.**
  - **EI ADJUDICATARIO** tiene la libertad de reducir el tiempo del PERÍODO DE INVERSIÓN y comenzar el PERÍODO DE OPERACIÓN, antes del plazo previsto en su CRONOGRAMA DEFINITIVO DE ACTIVIDADES con la sola condición de comunicar a FITEL su decisión.



PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

Agencia de Promoción  
de la Inversión Privada

Comité  
PROCONNECTIVIDAD

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL PERÚ"

- El ADJUDICATARIO tiene la libertad de iniciar operaciones durante el PERÍODO DE INVERSIÓN en calidad de prueba, dicha facultad no modifica el plazo del PERÍODO DE OPERACIÓN de la PROPUESTA ADJUDICADA, ni libera al ADJUDICATARIO de la SUPERVISIÓN; así mismo no modifica el valor del financiamiento no reembolsable y es a cuenta y riesgo del ADJUDICATARIO. Durante este periodo de calidad de prueba, no se aplicarán penalidades en caso de incumplimiento. El ADJUDICATARIO deberá comunicar a FITEL el inicio de periodo de facturación para estos servicios durante este periodo.
- El PERÍODO DE OPERACIÓN tiene una duración de cuatro (04) años y comienza al DIA siguiente de cumplido el plazo del PERÍODO DE INVERSIÓN.

El plazo cronológico del CONTRATO DE FINANCIAMIENTO será aplicado al PROYECTO ADJUDICADO, que cumplirá con los límites de los plazos especificados para el PERÍODO DE INVERSIÓN y el PERÍODO DE OPERACIÓN, respectivamente.

#### Modificación 8

Se modifica el Numeral 2.6.4 (antes Numeral 2.6.3) del Anexo N° 9 de las BASES, de acuerdo al siguiente texto:

El requerimiento técnico general del PROYECTO es la puesta en operación de un SISTEMA que permita brindar los servicios establecidos en el presente Anexo en cada LOCALIDAD BENEFICIARIA. La infraestructura desplegada por el ADJUDICATARIO deberá permitir que se atienda la demanda que surja en las LOCALIDADES BENEFICIARIAS en las mismas condiciones de calidad, disponibilidad y de tarifas establecidas en el presente Anexo ~~la población de las LOCALIDADES BENEFICIARIAS pueda solicitar más números de servicios de los establecidos en el PROYECTO a la misma tarifa del PROYECTO.~~ En este sentido, el ADJUDICATARIO, tendrá la obligación de implementar o adecuar cualquier hardware, software u otro recurso necesario para habilitar la disponibilidad de los servicios adicionales.



#### Modificación 9

Se modifica el Numeral 2.6.5 (antes Numeral 2.6.4.) del Anexo N° 9 de las BASES, de acuerdo al siguiente texto:

Los POSTORES deben presentar en sus PROPUESTAS TÉCNICAS un Diagrama Topológico de la Red: (i) el modelo de topología de la red de fibra óptica para la red de transporte, (ii) el modelo de topología de la red de acceso y (iii) el modelo de topología de la red de Backup para la red de transporte a fin de asegurar la disponibilidad requerida en el PROYECTO.



#### Modificación 10

Se modifica el Numeral 2.6.11 (antes Numeral 2.6.9) del Anexo N° 9 de las BASES, de acuerdo al siguiente texto:



PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

Agencia de Promoción  
de la Inversión Privada

Comité  
PRONECTIVIDAD

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL PERÚ"

El ancho de banda de la PROPUESTA TÉCNICA será el necesario para el cumplimiento de las especificaciones técnicas de los servicios requeridos en el presente Anexo. Si la población de las LOCALIDADES BENEFICIARIAS requiriera más servicios, el ADJUDICATARIO deberá ofrecerlos a la misma tarifa, calidad y disponibilidad que los establecidos en el presente Anexo. Por lo tanto, el ADJUDICATARIO tendrá la obligación de implementar o adecuar cualquier hardware, software, ancho de banda u otro recurso necesario para brindar los servicios requeridos por la población.

### Modificación 11

Se eliminan los Numerales 2.6.10, 2.6.11 y 2.6.12 de la versión anterior del Anexo N° 9 de las BASES:

~~2.6.10. El POP implementado por EL ADJUDICATARIO en cada LOCALIDAD BENEFICIARIA contará con los PUERTOS de voz y datos requeridos para atender los servicios mínimos de las LOCALIDADES BENEFICIARIAS del Apéndice N° 1 del presente Anexo, desde el momento en que el mismo sea instalado.~~

~~2.6.11. Si la demanda lo justificase y las características técnicas de los equipos instalados por EL ADJUDICATARIO lo permitiesen, éste podrá comercializar PUERTOS adicionales con características similares o diferentes, respetando lo establecido en el CONTRATO ADJUDICATARIO EMPRENDEDOR o ABONADO.~~

~~2.6.12. En ese caso EL ADJUDICATARIO en su POP en cada localidad y en toda su red, tendrá la obligación de implementar o adecuar cualquier hardware, software u otro recurso necesario para habilitar PUERTOS adicionales una vez que llegue a un acuerdo con un EMPRENDEDOR y/o un ABONADO.~~



### Modificación 12

Se modifica el Numeral 2.6.14 (antes Numeral 2.6.15) del Anexo N° 9 de las BASES, de acuerdo al siguiente texto:

Asimismo, el ADJUDICATARIO asegurará la implementación de todo el hardware, software y ancho de banda necesario, de modo que el SISTEMA soporte el incremento de ABONADOS y/o EMPRENDEDORES y no se degraden las características de los servicios de voz y datos requeridos para atender los servicios del PROYECTO.

### Modificación 13

Se incorpora el Numeral 2.7.2.3 (nuevo Numeral) al Anexo N° 9 de las BASES, de acuerdo al siguiente texto:

El ADJUDICATARIO deberá tomar en cuenta la protección adecuada contra factores externos del terreno, climatológicos, roedores, humedad, etc., de manera tal que se asegure la continuidad requerida para los servicios. Además deberá respetar las condiciones de instalación de la fibra, tales como la tracción menor a 600 libras o 272 kg, radios de curvatura menores a 10 veces el diámetro





PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

Agencia de Promoción  
de la Inversión Privada

Comité  
PROYECTIVIDAD

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL PERÚ"

del cable tensionado, entre otras recomendaciones brindadas por los fabricantes, respetando las Recomendaciones UIT-T G.652.

#### Modificación 14

Se modifica el Numeral 4.1.1 (antes Numeral 4.1.2) del Anexo N° 9 de las BASES, de acuerdo al siguiente texto:

El requerimiento técnico general es instalar una **CABINA FITEL** en las **LOCALIDADES BENEFICIARIAS** señaladas en el Apéndice N° 1 del presente Anexo, obligándose el **ADJUDICATARIO** a prestar Acceso a Internet a los **ABONADOS** o **EMPRENDORES** que lo soliciten.

En caso de acceso físico, el acceso a Internet será a través de puertos Ethernet 10/100 Base T (o 10/100/1000 Base T); para casos de acceso radioeléctrico, el **ADJUDICATARIO** deberá proveer la interfase necesaria entre el terminal de **ABONADO** (computadora) y el **POP**, de manera tal que el acceso al servicio sea transparente para el **ABONADO**. Cada CPE debe ser administrado y configurado independientemente desde el **NMS**. Los CPE pueden estar físicamente juntos en un mismo equipo en el **PUNTO DE ACCESO** o pueden estar en equipos separados-adyacentes.

#### Modificación 15

Se modifica el Numeral 4.1.4 (antes Numerales 4.1.4 y 4.1.5) del Anexo N° 9 de las BASES, de acuerdo al siguiente texto:

El **ADJUDICATARIO** debe disponer de la infraestructura y la capacidad que le permita comercializar accesos adicionales con las mismas prestaciones y tarifas especificadas en el presente Anexo a cualquier usuario, **ABONADO** o **EMPRENDEDOR** que los solicite. La instalación de accesos adicionales no debe degradar las características técnicas de los accesos ofrecidos contractualmente en el marco del **CONTRATO DE FINANCIAMIENTO**.



#### Modificación 16

Se elimina los Numerales 4.1.6 y 4.1.7 de la versión anterior del Anexo N° 9 de las BASES:

~~4.1.6. Previo al pago mensual por el servicio de acceso a Internet por el EMPRENDEDOR al ADJUDICATARIO y la remisión del EMPRENDEDOR al ADJUDICATARIO via correo electrónico de una planilla en formato Excel de la relación de profesores que asistieron a la CABINA con los alumnos durante el mes, el ADJUDICATARIO reconocerá y abonará a los EMPRENDEDORES el valor correspondiente a la multiplicación de 4 horas por día, por cuatro computadoras, por un Sol (S/ 1.00), por el número de DÍAS HÁBILES durante el mes correspondiente. El valor máximo anual que reconocerá el ADJUDICATARIO será por Doscientos (200) DÍAS HÁBILES durante el PERIODO DE OPERACIÓN.~~

~~4.1.7. Una vez que FITEL reciba del ADJUDICATARIO las planillas señaladas anteriormente correspondientes a un semestre, le abonará el desembolso semestral del financiamiento adjudicado el mismo que incluye el valor del~~



PERÚ

Ministerio de Economía y Finanzas

Agencia de Promoción de la Inversión Privada

Comité PROMECTIVIDAD

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL PERÚ"

~~uso de las CABINAS del EMPRENDEDOR por los alumnos de las escuelas de las LOCALIDADES BENEFICIARIAS. Esta obligación no es aplicable a las CABINAS INTERNET OBLIGATORIAS hasta que ésta fuese transferida a un EMPRENDEDOR local, sin perjuicio que el ADJUDICATARIO permita el uso de las CABINAS a los alumnos de las escuelas de las LOCALIDADES BENEFICIARIAS en las mismas condiciones de tiempo y número de computadoras y remita las planillas indicadas.~~

### Modificación 17

Se modifica el Numeral 4.1.5 (antes Numeral 4.1.9) del Anexo N° 9 de las BASES, de acuerdo al siguiente texto:

De generarse la demanda en alguna localidad vecina a una LOCALIDAD BENEFICIARIA y no poder atenderla, el ADJUDICATARIO aceptará la extensión del acceso a Internet desde un PUNTO DE ACCESO de la LOCALIDAD BENEFICIARIA a la localidad vecina, en las mismas condiciones de precio y calidad establecidos en el numeral 4 del presente Anexo en la LOCALIDAD BENEFICIARIA. La responsabilidad de la implementación de la extensión corresponde a quien haya requerido realizar la extensión del acceso a Internet. El ADJUDICATARIO se obliga a garantizar la calidad de servicio de acuerdo con lo establecido en el presente Anexo hasta donde esté ubicado el citado PUNTO DE ACCESO.

### Modificación 18

Se modifican los Numerales 4.2.1 y 4.2.1.a del Anexo N° 9 de las BASES, de acuerdo al siguiente texto:

4.2.1. Cada conexión a Internet comprometida según el Apéndice N° 1 del presente Anexo deberá tener las siguientes características:

- a. El ADJUDICATARIO deberá dimensionar su red a fin de proveer acceso a Internet a una velocidad de transmisión descendente de, como mínimo, 900 Kbit/s, con una VELOCIDAD GARANTIZADA DE BAJADA de 90 Kbit/s, para un 10% de SOBRE SUSCRIPCIÓN (overbooking 1:10).

La velocidad de transmisión ascendente será de, como mínimo, 256 Kbit/s con una VELOCIDAD GARANTIZADA DE SUBIDA de por lo menos 25.6 Kbit/s, para 10% de SOBRE SUSCRIPCIÓN (overbooking 1:10).

En caso que tecnológicamente el ADJUDICATARIO no preste el acceso a Internet a la CABINA FITEL por un único puerto físico sino que el acceso lo brinde a través de un canal radioeléctrico por cada computadora, éstas no deberán tener una velocidad nominal menor de 200 Kbit/s para la velocidad de transmisión de bajada y de 64 Kbit/s para la velocidad de transmisión de subida, garantizando por lo menos el diez por ciento (10%) de dicha velocidad en la hora de mayor tráfico por cada computadora. Cada EMPRENDEDOR y/o ABONADO de Internet podrá contratar otras velocidades de transmisión, de acuerdo con su requerimiento. Las tarifas que se deberán aplicar para este caso, serán las que correspondan a la velocidad resultante de la suma de las velocidades de bajada de los canales radioeléctricos provistos



PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

Agencia de Promoción  
de la Inversión Privada

Comité  
PROYECTIVIDAD

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL PERÚ"

para las computadoras de la CABINA FITEL, de acuerdo con la tabla contenida en el numeral 18.3.1 del presente Anexo.

### Modificación 19

Se elimina el Numeral 4.2.1.i de la versión anterior del Anexo N° 9 de las BASES:

- ~~i. El ADJUDICATARIO deberá instalar en cada localidad donde se implemente el servicio de acceso a Internet un punto de acceso inalámbrico pudiendo ser bajo el estándar 802.11x para la conectividad de abonados, emprendedores e instituciones públicas que requieran acceso a Internet y/o servicios de información.~~

### Modificación 20

Se elimina el Numeral 4.2.1.j de la versión anterior del Anexo N° 9 de las BASES:

- ~~j. Prestaciones superiores, mayores velocidades o mayor VELOCIDAD GARANTIZADA, son posibles con tarifas libres establecidas de acuerdo a las reglas de competencia, siempre que no se afecte ni se limite el servicio especificado para el PROYECTO.~~

### Modificación 21

Se modifica el Numeral 4.2.2.a del Anexo N° 9 de las BASES, de acuerdo al siguiente texto:

- a. La continuidad del acceso a Internet (Disponibilidad del acceso a Internet) será de 96%, es decir, el **acceso** no quedará interrumpido por más de quince (15) DÍAS continuos o alternados en total al año. La disponibilidad del acceso a Internet será calculada cada año, contada desde el día siguiente de la PUESTA EN OPERACIÓN. Para fines de la cuenta de la Disponibilidad **del acceso a Internet de la CABINA FITEL o CABINA FITEL OBLIGATORIA**, FITEL considerará días de veinticuatro (24) horas. La Disponibilidad del acceso a Internet para los ABONADOS debe ser por lo menos igual que para las CABINAS FITEL, considerando DÍAS de veinticuatro (24) horas y deberá ser incluida en el CONTRATO CONTRATADO – ABONADO.



### Modificación 22

Se modifica el Numeral 4.2.2.d (antes Numeral 4.2.2.e) del Anexo N° 9 de las BASES, de acuerdo al siguiente texto:

- d. El ADJUDICATARIO preverá la obtención de los números IP necesarios para el diseño de su red.



### Modificación 23

Se modifica el Numeral 6.4 (antes Numeral 6.5) del Anexo N° 9 de las BASES, de acuerdo al siguiente texto:

El equipo terminal es de propiedad del ADJUDICATARIO. Si el ADJUDICATARIO lo solicita, el EMPRENDEDOR debe únicamente depositar una garantía por el equipo, la



PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

Agencia de Promoción  
de la Inversión Privada

Comité  
PROYECTIVIDAD

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL PERÚ"

que no excederá del 10% del valor total del equipo, monto que será reembolsado al finalizar el contrato siempre que devuelva el equipo en condiciones operativas.

#### **Modificación 24**

Se modifica el Numeral 6.7 (antes Numeral 6.8) del Anexo N° 9 de las BASES, de acuerdo al siguiente texto:

Cuando el ADJUDICATARIO explote el servicio con un TPE, el horario de atención será de 24 horas. En caso que el servicio sea prestado por un EMPRENDEDOR (TPI o tarifador) el horario de atención al público será de 12 horas por día. Sin embargo, las llamadas de emergencia de salida deberán brindarse las 24 horas del día.

#### **Modificación 25**

Se modifica el Numeral 7.5 (antes Numeral 7.6) del Anexo N° 9 de las BASES, de acuerdo al siguiente texto:

Para fines de aceptación de las instalaciones, el ADJUDICATARIO debe demostrar la contratación y prestación del servicio de al menos ~~dos (02)~~ **tres (03) ABONADOS**, sin perjuicio que el ADJUDICATARIO deba satisfacer progresivamente la demanda de cada localidad ~~hasta completar la capacidad de veinticinco (25) ABONADOS~~.

#### **Modificación 26**

Se modifica el Numeral 8.1.7 (antes Numeral 8.1.9) del Anexo N° 9 de las BASES, de acuerdo al siguiente texto:

La CAPACITACIÓN para los USUARIOS se llevará a cabo en el PERIODO DE INVERSIÓN. EL ADJUDICATARIO incentivará la participación de los EMPRENDEDORES en la CAPACITACIÓN cuando esta última se realice en las LOCALIDADES BENEFICIARIAS.

#### **Modificación 27**

Se modifica el Numeral 12.2 (antes Numeral 15.2) del Anexo N° 9 de las BASES, de acuerdo al siguiente texto:

FITEL elaborará el INFORME DE SUPERVISIÓN dentro de los sesenta (60) DIAS contados a partir de la fecha de entrega de la última ACTA DE INSTALACIÓN por parte del ADJUDICATARIO.

Asimismo, este Informe dará lugar a la elaboración y suscripción del ACTA DE CONFORMIDAD DE INSTALACIONES Y PRUEBA DE SERVICIOS.

#### **Modificación 28**

Se modifica el Numeral 12.6 (antes Numeral 15.7) del Anexo N° 9 de las BASES, de acuerdo al siguiente texto:





A efectos de la aceptación de la **INSTALACIÓN**, en el caso del servicio de telefonía fija en la modalidad de **ABONADOS**, la obligación derivada del **FINANCIAMIENTO ADJUDICADO** se satisface con un mínimo de **tres (03) ABONADOS** en servicio por localidad.

**Modificación 29**

Se modifica el Numeral 18.2.3 (antes Numeral 21.2.3) del Anexo N° 9 de las BASES, de acuerdo al siguiente texto:

Por la instalación del servicio el **ABONADO** o el **EMPRENDEDOR** debe pagar por única vez **S/. 30.00 (Treinta y 00/100 Nuevos Soles)** incluyendo IGV. El monto cubre las configuraciones que fuera necesario realizar en el terminal del **ABONADO**. El equipamiento del **ADJUDICATARIO** está incluido en el **FINANCIAMIENTO ADJUDICADO**. La instalación del servicio debe ser a todo costo, es decir, debe incluir la activación del servicio.

**Modificación 30**

Se elimina el Numeral 21.2.4 de la versión anterior del Anexo N° 9 de las BASES:

~~En el caso de que la demanda supere 25 abonados el ADJUDICATARIO puede instalar la última milla y/o el CPE u otro dispositivo que cumpla con sus funciones para clientes adicionales.~~

**Modificación 31**

Se modifica el título del Numeral 18.3 (antes Numeral 21.3) y la redacción de los Números 18.3.1 y 18.3.2. (antes Numeral 21.3.1.) del Anexo N° 9 de las BASES, de acuerdo al siguiente texto:

**18.3. Acceso a Internet**

18.3.1. La tarifa mensual tope de acceso a Internet (incluyendo IGV) para los **EMPRENDEDORES** será de **S/. 120.00 (Ciento Veinte Nuevos Soles)** para la velocidad de **600/128 Kbit/s**. Para otras velocidades, las tarifas se muestran en el siguiente cuadro:



Servicio	Velocidad Bajada / Subida	Tarifa tope mensual S/. (inc. IGV)
Acceso a Internet	200/64 Kbit/s	60.00
	400/128 Kbit/s	90.00
	600/128 Kbit/s	120.00
	900/256 Kbit/s	180.00
Otros planes adicionales propuestos por el ADJUDICATARIO aprobados por FITEL		
Instalación (Pago por única vez):		<b>140.00 200.00</b>
<b>Este pago por instalación es válido únicamente para contrataciones a partir del segundo EMPRENDEDOR por LOCALIDAD BENEFICIARIA.</b>		



Se recomienda que la **CABINA FITEL** de las **LOCALIDADES BENEFICIARIAS** estén equipadas con cuatro (04) computadoras para



PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

Agencia de Promoción  
de la Inversión Privada

Comité  
PRONECTIVIDAD

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL PERÚ"

compartir una velocidad de 600/128 Kbit/s para la **CABINA FITEL**, para preservar la calidad del servicio prevista, con la tarifa mensual tope de S/. 120.00 (Incluido IGV). No obstante, la **CABINA FITEL** puede operar con un número diferente de computadoras.

~~Por otra parte, si bien se recomienda que las CABINAS de las LOCALIDADES BENEFICIARIAS estén equipadas con cuatro (04) computadoras para una velocidad compartida de 600/128 Kbit/s. No obstante,~~ también se prevé que puedan comenzar a operar con dos (02) computadoras y escalar a cuatro (04) computadoras o más, en cuanto la demanda supere la capacidad de las dos (02) primeras. En ese caso es aceptable que la velocidad contratada y la tarifa respectiva sean **proporcionalmente** menores.

Se recomienda asimismo un máximo de seis (06) computadoras para la **CABINA FITEL** para garantizar la calidad del servicio.

- 18.3.2 La tarifa mensual **tope de los accesos adicionales para ABONADOS** es igual a la tarifa para **EMPRENEDORES**, de acuerdo a la **velocidad que se contrate**.

Por la instalación del servicio se debe pagar por única vez como máximo por todo concepto, la suma de **S/. 45.00 (Cuarenta y Cinco y 00/100 Nuevos Soles)**, que incluye todos los gastos y configuraciones que fuera necesario realizar para prestar el servicio.

### Modificación 32

Se modifica el Numeral 18.4.3 (antes Numeral 21.4.3) del Anexo N° 9 de las BASES y se incorporan los Numerales 18.4.4, 18.4.4.1 y 18.4.4.2, de acuerdo al siguiente texto:

- 18.4.3 Para aquellos **ABONADOS** o **EMPRENEDORES** que cuenten con acceso a Internet contratado, el **ADJUDICATARIO** les deberá proveer, sin costo, conectividad LAN para el acceso a los Servicios de Información.

- 18.4.4 Para aquellos usuarios que no sean **ABONADOS** o **EMPRENEDORES**, el **ADJUDICATARIO** les deberá proveer conectividad LAN para el acceso a los Servicios de Información, en las siguientes condiciones:

- 18.4.4.1 Por la instalación del servicio se debe pagar por única vez como máximo por todo concepto, la suma de **S/. 45.00 (Cuarenta y Cinco y 00/100 Nuevos Soles)**, que incluye todos los gastos y configuraciones que fuera necesario realizar para prestar el servicio. La instalación comprende hasta el CPE u otro dispositivo semejante, pero el CPE, u otro dispositivo semejante no será propiedad del usuario sino que deberá ser devuelto cuando finalice el respectivo contrato.

- 18.4.4.2 Los servicios y sus tarifas mensuales **topes**, incluyendo IGV son:

- a) Servicio Tipo A: velocidad de acceso hasta 200 Kbit/s, **S/. 10.00 (Diez y 00/00 Nuevos Soles)** por mes.





PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

Agencia de Promoción  
de la Inversión Privada

Comité  
PROYECTIVIDAD

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL PERÚ"

- b) Servicio Tipo B: velocidad de acceso a 400 Kbit/s, S/. 15.00 (Quince y 00/00 Nuevos Soles) por mes.
- c) Servicio Tipo C: velocidad de acceso a 600 Kbit/s, S/. 20.00 (Veinte y 00/00 Nuevos Soles) por mes.

### Modificación 33

Se incorpora el Apéndice N° 5 (Apéndices N° 5-A, N° 5-B, N° 5-C, N° 5-D, N° 5-E y N° 5-F) al Anexo N° 9 – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS de las BASES, en los términos expuestos en el documento adjunto.

Lima, 24 febrero de 2010

**Roxana Barrantes Cáceres**  
Presidenta del Comité de  
PROINVERSIÓN en Proyectos de Telecomunicaciones,  
Energía e Hidrocarburos –PRO CONECTIVIDAD



PERÚ

Ministerio de Economía y Finanzas

Agencia de Promoción de la Inversión Privada

Comité PROEECTIVIDAD

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL PERÚ"

## ANEXO 9

### Apéndice N° 5-A

#### CONTRATO CONTRATADO – EMPRENDEDOR

#### SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA – TELÉFONO PÚBLICO (TUP)

Conste por el presente documento el Contrato de Servicio de Telefonía Fija - Teléfono Público (TUP) que celebran, de una parte,....., identificado con DNI N°....., con domicilio en ..... en adelante **EL EMPRENDEDOR**, y por la otra parte ..... con Registro Único de Contribuyentes (RUC) N° ..... debidamente representada por ..... identificado con DNI N° ..... debidamente facultado según ..... con domicilio en ..... en adelante **EL CONTRATADO**, en los términos y condiciones que a continuación se indican:

#### CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

- 1.1. **EL CONTRATADO** es concesionario de los servicios públicos de telecomunicaciones de acuerdo con .....
- 1.2. Por su parte, **EL EMPRENDEDOR** es una persona natural (o jurídica) que acuerda con **EL CONTRATADO** la explotación del servicio de telefonía fija en la modalidad de teléfonos públicos, en la localidad de ....., dentro del marco del Contrato de Financiamiento del Proyecto "Implementación de Servicios Integrados de Telecomunicaciones Buenos Aires – Canchaque", en adelante **EL PROYECTO**.



#### CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

Establecer los términos y condiciones bajo los cuales **EL CONTRATADO** instalará un Teléfono de Uso Público (TUP), así como el equipamiento de conexión y transmisión en el local de **EL EMPRENDEDOR** de la localidad de ....., para la prestación del servicio de telefonía fija en la modalidad de teléfonos públicos, dentro del marco del Contrato de Financiamiento de **EL PROYECTO**.



#### CLÁUSULA TERCERA: CARACTERÍSTICAS Y ALCANCES DEL SERVICIO

- 3.1. **EL CONTRATADO** procederá a poner en operación el servicio de Telefonía de Uso Público (TUP) de acuerdo con el equipamiento, características, capacidades y tarifas señaladas en el Anexo I, II y III del presente Contrato. **EL CONTRATADO** instalará el equipo terminal que será de su propiedad en el local del **EMPRENDEDOR**.
- 3.2. **EL EMPRENDEDOR**, personal a su cargo o terceros sólo podrán efectuar modificaciones en los equipos instalados si cuentan con autorización previa y por escrito de **EL CONTRATADO**.
- 3.3. El acta de recepción de equipos en custodia, firmada a la recepción de los mismos por **EL EMPRENDEDOR** será parte integrante de este contrato como Anexo III.





PERÚ

Ministerio de Economía y Finanzas

Agencia de Promoción de la Inversión Privada

Comité PROMECTIVIDAD

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL PERÚ"

- 3.4. Los equipos indicados en el Anexo I del presente contrato estarán a disposición de **EL CONTRATADO** en el lugar de instalación al vencimiento del presente contrato.

#### CLÁUSULA CUARTA: PLAZO DE DURACION DEL CONTRATO

El presente contrato tendrá un plazo forzoso de seis (06) meses, el cual empezará a regir a partir del día siguiente de su suscripción. Culminado este periodo y de no haber requerido **EL EMPRENDEDOR** la baja del servicio, el contrato quedará vigente a tiempo indeterminado.

#### CLÁUSULA QUINTA: RETRIBUCIÓN

- 5.1. **EL CONTRATADO** remitirá a **EL EMPRENDEDOR** la liquidación respectiva por el consumo realizado durante un mes, en base a las tarifas establecidas en el Anexo II del presente Contrato. El importe respectivo deberá ser cancelado por **EL EMPRENDEDOR** a los cinco (05) días hábiles de recibida la hoja de liquidación. La liquidación es a mes vencido.
- 5.2. A los cinco (05) días hábiles de suscrito el presente Contrato, **EL EMPRENDEDOR** depositará a favor de **EL CONTRATADO** la suma de S/. ..... ( ..... y /100 Nuevos Soles) como garantía por el teléfono instalado, monto que no excederá del diez por ciento (10%) de su valor. Dicho monto no devengará intereses y será reembolsado a favor de **EL EMPRENDEDOR** a la culminación del presente Contrato y/o a la resolución del mismo, siempre y cuando éste devuelva el equipo en condiciones operativas.
3. **EL EMPRENDEDOR** deberá realizar los pagos mencionados en la presente cláusula comunicándose al número ..... (llamada gratuita) desde el TUP el último día de cada mes, donde se le comunicará el número electrónico con el cual deberá acercarse al Banco ..... o Centro de Atención al Cliente más cercano para hacer efectivo el pago respectivo. Este número será único para **EL EMPRENDEDOR** y permitirá identificar la cancelación del monto adeudado.
- 5.4. Luego del primer mes impago, **EL CONTRATADO** debe exhortar por medios escritos o personales a **EL EMPRENDEDOR** para que cumpla con su compromiso de recaudación, custodia y pago del servicio.
- 5.5. **EL CONTRATADO** podrá efectuar la suspensión del servicio al décimo sexto día hábil posterior a la fecha de vencimiento que figura en el segundo recibo impago.
- 5.6. **EL CONTRATADO** podrá resolver el contrato y/o solicitar el cambio de **EL EMPRENDEDOR** y traslado de los equipos en la misma localidad cuando existan tres (03) pagos atrasados consecutivos, se haya cumplido con la tarea de exhortación de cumplimiento de las obligaciones y el monto adeudado no sea motivo de un reclamo presentado por **EL EMPRENDEDOR**.
- 5.7. **EL EMPRENDEDOR** sólo podrá solicitar la reactivación del servicio suspendido por falta de pago si el Contrato no hubiera sido resuelto. **EL CONTRATADO** reactivará el servicio dentro de los dos (02) días hábiles siguientes a la fecha en que **EL EMPRENDEDOR** haya efectuado el pago de la totalidad de la suma adeudada, el respectivo interés legal efectivo desde el vencimiento de cada mensualidad, establecido por la Superintendencia de Banca y Seguros – SBS y la cantidad de S/. 30.00 (treinta y 00/100 Nuevos Soles) por concepto de tarifa de reactivación por





PERÚ

Ministerio de Economía y Finanzas

Agencia de Promoción de la Inversión Privada

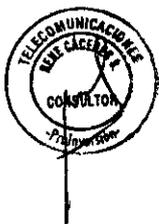
Comité PROEECTIVIDAD

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL PERÚ"

suspensión. **EL CONTRATADO** es responsable de informar a **EL EMPRENDEDOR** el monto adeudado en la oportunidad que éste lo requiera, vía telefónica al número ..... (llamada gratuita).

#### CLÁUSULA SEXTA: OBLIGACIONES DE EL EMPRENDEDOR

- 6.1. **EL EMPRENDEDOR** proporcionará el lugar donde se instalará(n) el(los) equipos de **EL CONTRATADO** para la prestación del servicio de Telefonía de Uso Público (TUP).
- 6.2. **EL EMPRENDEDOR** informará el lugar donde **EL CONTRATADO** deberá remitir la liquidación por el servicio prestado.
- 6.3. **EL EMPRENDEDOR** se obliga a que el horario de atención al público sea de doce (12) horas por día. Sin embargo, las llamadas de emergencia deberán brindarse las veinticuatro (24) horas del día. **EL CONTRATADO** deberá colocar un letrero con esta indicación en el local de **EL EMPRENDEDOR**.
- 6.4. **EL EMPRENDEDOR** puede brindar el servicio de mensajería o de aviso a los habitantes de su comunidad de llamadas o mensajes entrantes, utilizando diversos medios (radiodifusión, altavoz, mensajería pedestres o en bicicleta, moto, etc.).
- 6.5. **EL EMPRENDEDOR** permitirá, en forma coordinada, el acceso a los equipos por parte de personal designado por **EL CONTRATADO** con el fin de inspeccionar su estado o efectuar trabajos de mantenimiento.
- 6.6. **EL EMPRENDEDOR** pagará mensualmente por el servicio brindado por **EL CONTRATADO**, así como cumplirá con la función de recaudación en caso el TUP fuera monedero.
- 6.7. **EL EMPRENDEDOR** cuidará los equipos de propiedad de **EL CONTRATADO** de acuerdo con las instrucciones que éste le proporcione, siempre que éstas se ajusten a las posibilidades de **EL EMPRENDEDOR**.
- 6.8. **EL EMPRENDEDOR** informará a **EL CONTRATADO** dentro del día hábil siguiente sobre cualquier intervención de terceros sobre los equipos, aún cuando mediara orden judicial, con el fin de que **EL CONTRATADO** pueda hacer valer oportunamente su derecho de propiedad sobre los equipos.
- 6.9. **EL EMPRENDEDOR** no restringirá el acceso al uso del TUP a ninguna persona en función de su sexo, raza, edad, preferencia sexual o cualquier otra razón que pueda interpretarse como una práctica discriminatoria.
- 6.10. **EL EMPRENDEDOR** se obliga a no disponer, trasladar, vender, enajenar arrendar, ceder en uso, gravar o permitir que se realice acto alguno que pueda afectar el derecho de propiedad de **EL CONTRATADO** sobre los equipos indicados en el Anexo I del presente contrato.
- 6.11. **EL EMPRENDEDOR** será responsable de la protección de cualquier equipo adicional que él instale dentro de local donde se brindará el servicio. Asimismo, tomará las medidas de seguridad necesarias para salvaguardar la seguridad de las personas usuarias.





PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

Agencia de Promoción  
de la Inversión Privada

Comité  
PROYECTIVIDAD

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL PERÚ"

- 6.12. **EL EMPRENDEDOR** podrá realizar reclamos a **EL CONTRATADO** respecto del servicio y de no ser atendidos, recurrir en segunda instancia al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, de acuerdo a la normativa vigente.
- 6.13. **EL EMPRENDEDOR** brindará orientación y apoyo a los usuarios para el uso del TUP.
- 6.14. **EL EMPRENDEDOR** no podrá utilizar los derechos de propiedad intelectual de **EL CONTRATADO**, salvo que éste se lo hubiera autorizado expresamente y por escrito. El uso de tales derechos no podrá extenderse más allá del plazo indicado por **EL CONTRATADO** en la autorización respectiva o, en su defecto del plazo de duración del presente contrato.

### CLÁUSULA SÉPTIMA: OBLIGACIONES DE EL CONTRATADO

- 7.1. **EL CONTRATADO** brindará una buena calidad de servicio de acuerdo con lo establecido en los Anexos I, II y III del presente Contrato, en concordancia con el Contrato de Financiamiento de **EL PROYECTO**.
- 7.2. **EL CONTRATADO** facturará mensualmente a **EL EMPRENDEDOR** el total de llamadas generadas desde el TUP y reconocerá en contraprestación a su participación en la cadena de valor, un porcentaje de la facturación no menor al quince por ciento (15%), monto que incluye las llamadas con tarjetas.
- 7.3. **EL CONTRATADO** cumplirá con todas las normas y cláusulas de condiciones de uso y derechos de usuarios, establecidos por OSIPTEL, en lo que resulte aplicable.
- 7.4. **EL CONTRATADO** asegurará la privacidad de las telecomunicaciones instalando para ello una cabina o módulo donde estará el TUP.
- 7.5. A la firma del presente contrato, **EL CONTRATADO** podrá entregar guías telefónicas de la ciudad en la cual se efectúe la interconexión y la guía telefónica de la ciudad de Lima del operador dominante, las cuales pueden tener una antigüedad de dos años, sin costo para **EL EMPRENDEDOR**. **EL CONTRATADO** podrá renovarlos anualmente sin costo para **EL EMPRENDEDOR**. En caso contrario **EL CONTRATADO** podrá acogerse a lo dispuesto en el Artículo N° 18 y N° 19 del Anexo 1 del D.S. N° 024-2008-MTC, del 16 de agosto de 2008.
- 7.6. **EL CONTRATADO** realizará la operación, así como el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos. **EL CONTRATADO** es responsable del normal funcionamiento estos equipos a fin de que el servicio de telefonía fija en la modalidad de teléfonos públicos se brinde bajo los estándares de calidad establecidos en el Contrato de Financiamiento de **EL PROYECTO**.
- 7.7. **EL CONTRATADO** asumirá los costos del consumo de energía eléctrica de sus equipos (CPE, WiFi, VSAT u otros) instalados para brindar el servicio en el TUP, para lo cual, instalará su propio medidor.

Opcionalmente, **EL CONTRATADO** podrá establecer con el **EMPRENDEDOR** la modalidad de reembolso del monto correspondiente a dicho consumo, haciéndolo en efectivo o mediante una promoción o descuento en la liquidación del siguiente



PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

Agencia de Promoción  
de la Inversión Privada

Comité  
PRONECTIVIDAD

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL PERÚ"

mes, para lo cual, las partes acuerdan suscribir el Anexo IV que forma parte del presente Contrato.

- 7.8. **EL CONTRATADO** instalará lo necesario para disuadir o mejorar la protección de sus equipos contra actos vandálicos y robos en las instalaciones donde se brinde el servicio, así como los medios de protección necesarios para hacer frente a condiciones climáticas adversas.
- 7.9. **EL CONTRATADO** prestará soporte técnico a distancia a **EL EMPRENDEDOR** mediante la implementación de una línea de pago compartido que brinde asesoría permanente y que deberá atender como mínimo doce (12) horas al día, los siete (07) días de la semana.

#### CLÁUSULA OCTAVA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

- 8.1 **EL CONTRATADO** podrá ponerle fin al presente contrato por las causales indicadas en el numeral 5.5. del presente contrato.
- 8.2 Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones asumidas por **EL EMPRENDEDOR** y de las reguladas en la normativa pertinente podrá ser, a criterio de **EL CONTRATADO**, causal de resolución automática del presente Contrato por incumplimiento contractual.
- 8.3 **EL EMPRENDEDOR** podrá resolver unilateralmente y sin expresión de causa el presente contrato, comunicándolo a **EL CONTRATADO** por escrito y con una anticipación no menor de quince (15) días calendarios previos a la fecha de resolución. Dicho requerimiento no podrá ser efectuado mientras el presente contrato se encuentre dentro del período de plazo forzoso.
- 8.4 **EL EMPRENDEDOR** deberá cancelar los importes adeudados por el servicio prestado hasta la fecha de terminación del presente contrato. Asimismo, **EL EMPRENDEDOR** deberá observar lo indicado en el numeral 3.4 del presente contrato.



#### CLÁUSULA NOVENA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Cualquier controversia generada por problemas de fallas o calidad del servicio se registrará de acuerdo con el procedimiento establecido en la Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, correspondiente a la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.



#### CLÁUSULA DÉCIMA: CONFIDENCIALIDAD

Las partes se comprometen a mantener la mayor confidencialidad sobre cualquier información que puedan recibir con relación a la prestación del servicio materia del presente contrato.



#### CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA: COMPROMISO DE LAS PARTES

Las partes se comprometen a no realizar ninguna operación o utilización del servicio recibido por medio del presente contrato que transgreda el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC y el Texto



PERÚ

Ministerio de Economía y Finanzas

Agencia de Promoción de la Inversión Privada

Comité PROEECTIVIDAD

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL PERÚ"

Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 020-2007-MTC y sus modificatorias. La parte que incurra en incumplimiento será responsable de asumir todas las sanciones que sean aplicables, así como de reparar los daños que el mal uso haya causado, derivados de causa imputable a su parte.

**CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDA: INEXISTENCIA DE RELACIÓN LABORAL DEL EMPRENDEDOR CON EL CONTRATADO**

Las partes dejan expresamente establecido que el presente contrato tiene naturaleza civil y no importa relación de subordinación ni dependencia alguna entre las partes. En tal sentido, **EL CONTRATADO** no asume vínculo laboral alguno con **EL EMPRENDEDOR**, ni con el personal que éste utilice para el desarrollo de sus actividades, constituyendo ello, plena responsabilidad de **EL EMPRENDEDOR**. Del mismo modo, **EL EMPRENDEDOR** no se encuentra facultado a celebrar contratos o asumir obligaciones o compromisos en nombre de **EL CONTRATADO**.

Todo el personal que se encuentre bajo dirección de **EL EMPRENDEDOR** para la ejecución del presente contrato será de su exclusiva responsabilidad. **EL CONTRATADO** no asume obligación alguna de carácter laboral, previsional, contractual, tributario o de otra índole con el personal de **EL EMPRENDEDOR** y éste se compromete a mantener indemne a **EL CONTRATADO** en caso de reclamaciones o sanciones administrativas que pudieran afectarla.

**CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA: SECRETO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

**EL EMPRENDEDOR** declara conocer que **EL CONTRATADO** está obligado a salvaguardar el secreto de las telecomunicaciones y a mantener la confidencialidad de los datos personales de sus abonados y usuarios de acuerdo con la Constitución Política del Perú y las normas legales aplicables. En consecuencia, **EL EMPRENDEDOR** deberá ejecutar el presente contrato en estricta observancia de tales normas. En tal sentido, **EL EMPRENDEDOR** se obliga, sin que esta enumeración se considere limitativa sino meramente enunciativa, a no sustraer, interceptar, interferir, cambiar, divulgar, alterar, desviar el curso, utilizar, publicar, tratar de conocer o facilitar el contenido o la existencia de cualquier comunicación o de los medios que la soportan o transmiten o la información personal relativa a los abonados y usuarios de **EL CONTRATADO**.

**CLÁUSULA DECIMO CUARTA: COMPETENCIA, LEY APLICABLE Y DOMICILIO**

Las partes señalan como sus domicilios los que aparecen consignados en cada una de ellas en el presente contrato y someten cualquier conflicto que pueda surgir entre ellas a la competencia de los jueces y tribunales del distrito judicial de la localidad de ....., sin perjuicio de la competencia atribuida al OSIPTEL para la atención de reclamos a los usuarios.

Suscrito en la ciudad de Lima, a los ..... días del mes de ..... del año 201..., en dos (2) ejemplares de igual tenor.

.....  
Por **EL CONTRATADO**

.....  
Por **EL EMPRENDEDOR**



PERÚ

Ministerio de Economía y Finanzas

Agencia de Promoción de la Inversión Privada

Comité PROYECTIVIDAD

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ" "AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL PERÚ"

ANEXO I - SERVICIO

a) DATOS DEL EMPRENDEDOR

Apellidos y nombres / razón social: .....
N° RUC:..... N° DNI: .....
Dirección: .....
Departamento: .....
Distrito: ..... Provincia: .....
E-mail y teléfono: .....

Representante legal:

Apellidos y nombres: .....
N° DNI: .....
Dirección:.....
Departamento:.....
Distrito:..... Provincia: .....
Poderes inscritos en .....
E-mail y teléfono.....

b) LUGAR DE INSTALACIÓN:

Dirección: .....
Departamento: .....
Distrito:..... Provincia: .....
Observaciones: .....



c) DATOS DEL SERVICIO

Table with 5 columns: Tipo, Equipos, Plan, and two empty columns.

d) EQUIPOS

Table with 6 columns: Equipos, Cantidad, Marca, Modelo, Número de inventario. Includes a section for 'Equipos adicionales'.





PERÚ

Ministerio de Economía y Finanzas

Agencia de Promoción de la Inversión Privada

Comité PROEECTIVIDAD

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL PERÚ"

## SLA EL CONTRATADO - EMPRENDEDOR

El acuerdo de nivel de servicio (SLA por sus signos en inglés) ha sido diseñado para asegurar un servicio de calidad. Los aspectos claves de este acuerdo de nivel de servicio brindado por **EL CONTRATADO** son:

- Garantía de disponibilidad del servicio de red
- Garantía de la latencia del servicio de red
- Garantía por pérdida de paquetes en la red
- Garantía del caudal IP
- Garantía de servicio al cliente

### Garantía de disponibilidad del servicio de red

La meta de **EL CONTRATADO** es brindar una disponibilidad del servicio de red a nuestros clientes, libre de caídas durante el 100% del tiempo. Para efectos de este SLA, definimos "una caída" a una situación donde no pase tráfico a o desde la red de **EL CONTRATADO** por más de treinta (30) minutos consecutivos.

El servicio no quedará interrumpido por más de treinta (30) días en total al año, sean estos corridos o alternados, contabilizando todas las interrupciones. Cuando el servicio está inoperativo y esto se deba a una situación de caso fortuito o fuerza mayor, el tiempo fuera de servicio no será computado, siempre que **EL CONTRATADO** presente estos casos como caso fortuito o fuerza mayor debidamente sustentados, de conformidad a lo establecido en el Contrato de Financiamiento de **EL PROYECTO**.

### Garantía de servicio al cliente

Una de las metas de **EL CONTRATADO** es procurar un servicio al cliente altamente efectivo con tiempo de respuesta acorde a la geografía del país. La empresa evalúa tres (03) eventos clave para la solución de los requerimientos del **EMPRENDEDOR**. Los eventos clave son los siguientes:

1. Recepción de la queja vía telefónica, comunicación escrita o personalmente en alguna de las oficinas de atención al cliente. Personal de **EL CONTRATADO** recibe el requerimiento de servicio del cliente y lo asigna al área correspondiente.
2. Confirmación. El área correspondiente revisa el requerimiento y determina una acción para resolverlo.
3. Solución. El requerimiento se resuelve. Una comunicación desde el área involucrada describirá lo que se hizo para resolver el problema. **EL CONTRATADO** comunicará a **EL EMPRENDEDOR** las acciones tomadas y decisión alcanzada.

Los requerimientos de servicio son categorizados en tres (03) niveles de severidad:

Leves	Requerimiento de servicio que no compromete la operación del servicio de red prestado.
Graves	Requerimiento de servicio debido a problemas o eventos que impactan la operación del servicio prestado. Sin embargo, el servicio sigue operando.
Criticas	Requerimiento de servicio debido a problemas que afectan o colapsan la operación.

### Procedimiento de apertura de ticket

El ticket de avería es el número que identifica una avería reportada. Este número es la constancia del reporte de la falla y con este número se inicia el proceso de servicio al





PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

Agencia de Promoción  
de la Inversión Privada

Comité  
PRONECTIVIDAD

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL PERÚ"

## EMPRENDEDOR.

El cliente deberá contactar al NOC (Centro de operación de la red) de **EL CONTRATADO** por los siguientes medios:

1. Teléfono compartido:
2. Teléfono gratuito:
3. Teléfono celular:
4. Correo electrónico:
5. Cuenta Microsoft Messenger
6. Centro de atención al cliente:

El personal del NOC está disponible las veinticuatro (24) horas de los siete (07) días de la semana durante todo el año

**EL EMPRENDEDOR** deberá de indicar en su concepto, el grado de severidad de la avería:

- Leve
- Grave
- Crítica

**EL CONTRATADO** asignará a **EL EMPRENDEDOR** un número de ticket de avería con el cual podrá realizar el seguimiento de la solución de falla con el NOC. El ticket de avería registra todas las características del problema, incluyendo nombre de la persona que reporta el hecho, fecha y hora del mismo.

El ticket de avería permitirá también realizar el rastreo paso a paso y reportes estadísticos.





PERÚ

Ministerio de Economía y Finanzas

Agencia de Promoción de la Inversión Privada

Comité PROECTIVIDAD

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL PERÚ"

### ANEXO II - TARIFAS DEL SERVICIO

a) **TARIFAS:** (deben ser indicadas explícitamente por **EL CONTRATADO**, expresadas en Nuevos Soles e incluir todos los impuestos de ley)

Llamada dentro del departamento (llamada local): S/.0.20 por minuto.

Llamada de larga distancia nacional: S/.1.00 por minuto.

Llamada de larga distancia internacional: S/..... por minuto (precisar los destinos)

Llamada a un teléfono móvil: S/..... por segundo.

b) **Pagos mensuales:**

Item	Descripción	Pago único (Nuevos Soles con IGV)
1	Instalación	
2	Garantía	
3	<b>Total</b>	



\* Los costos de CPE o el equipo que haga sus veces, del TPI y de su instalación están asumidos por **EL CONTRATADO** para un máximo de ..... por LOCALIDAD con este servicio. Sin embargo, ni el CPE ni el teléfono monedero que puede ser operado en adición con otros medios de pago serán de propiedad del **EMPRENDEDOR** sino que deberán ser devueltos cuando finalice el contrato.



En el caso de que la demanda supere los ....TUP por localidad, **EL CONTRATADO** puede instalar la última milla, el CPE y el TPI para nuevos emprendedores. El precio de la instalación para la telefonía de abonados y del CPE, será establecido por el mercado, pero informado a OSIPTEL que podrá actuar si las tarifas son muy superiores a las del mercado o un benchmarking internacional.



El **EMPRENDEDOR** deposita ..... NUEVOS SOLES (S/. .....) como garantía para el monedero durante el plazo del contrato. Este monto será reembolsado al finalizar el contrato siempre y cuando el **CONCESIONARIO** devuelva el equipo en el estado de conservación que corresponde a equipos que han tenido un desgaste normal por su uso.

c) **Puesta en Operación:**

Los servicios serán activados luego de:

Firma del contrato

**EL CONTRATADO** haya recibido los pagos correspondientes

**EL EMPRENDEDOR** haya cancelado la garantía para los equipos.

El Centro de Operaciones de **EL CONTRATADO** confirme la operatividad de la estación de **EL EMPRENDEDOR**



PERÚ

Ministerio de Economía y Finanzas

Agencia de Promoción de la Inversión Privada

Comité PROEECTIVIDAD

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL PERÚ"

### ANEXO III - ACTA DE RECEPCIÓN DE EQUIPOS

Por la presente, yo ....., identificado con Documento Nacional de Identidad N° ....., con domicilio en ....., dejo constancia que soy titular y/o me encuentro debidamente facultado por el titular y he recibido los siguientes equipos:

#### 1. Equipo 01

- Descripción (función principal):
- Marca:
- Modelo:
- Número de serie:
- Código de inventario:

#### 2. Equipo 02

- Descripción (función principal):
- Marca:
- Modelo:
- Número de serie:
- Código de inventario:

#### 3. Equipo 03

- Descripción (función principal):
- Marca:
- Modelo:
- Número de serie:
- Código de inventario:



Entregado por **EL CONTRATADO** de acuerdo a lo señalado en el contrato suscrito con dicha empresa el ..... de ..... de .....

**Firma del Titular y/o persona autorizada**

DNI  
FECHA:



NOTA: La descripción y características de los equipos (marca, modelo, número de serie, código de inventario) serán llenados por **EL CONTRATADO** o quien lo represente siendo el único responsable de la veracidad de la información proporcionada en el presente documento.



PERÚ

Ministerio de Economía y Finanzas

Agencia de Promoción de la Inversión Privada

Comité PROECTIVIDAD

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL PERÚ"

### ANEXO IV – ACUERDO SOBRE PAGO POR CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE LOS EQUIPOS DE EL CONTRATADO

Conste por el presente documento que suscriben, de una parte,....., identificado con DNI N°....., con domicilio en ....., en adelante **EL EMPRENDEDOR**, y por la otra parte ....., con Registro Único de Contribuyentes (RUC) N° ....., debidamente representada por ....., identificado con DNI N° ....., debidamente facultado según ....., con domicilio en ..... en adelante **EL CONTRATADO**, en los términos y condiciones que a continuación se indican:

1. **EL CONTRATADO** reembolsará a **EL EMPRENDEDOR** el monto correspondiente al consumo de los equipos indicados en el Anexo III del Contrato **CONTRATADO – EMPRENDEDOR** para el Servicio de Telefonía Fija – Teléfono Público (TUP).
2. **EL CONTRATADO** realizará dicho reembolso mediante:



En efectivo.

Nota de crédito aplicable como descuento en la liquidación del siguiente mes.



## ANEXO 9

### Apéndice N° 5-B

#### CONTRATO ADJUDICATARIO (CONTRATADO) – EMPRENDEDOR SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Conste por el presente documento el Contrato de Servicio de Acceso a Internet que celebran, de una parte,....., identificado con D.N.I. N°....., con domicilio en ....., denominado en adelante **EL EMPRENDEDOR**, y por la otra parte ....., con Registro Único de Contribuyentes (RUC) N° ....., debidamente representada por ....., identificado con DNI N° ....., debidamente facultado según poder inscrito en ....., con domicilio en ....., en adelante **EL CONTRATADO**, en los términos y condiciones que a continuación se indican:

#### CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

**EL CONTRATADO** presta servicios de Internet de conformidad, con el Decreto Supremo N° 020-98-MTC "Lineamientos de política de apertura del mercado de las telecomunicaciones en el Perú" cuyo artículo 115° establece que se tiene que informar a **EL EMPRENDEDOR** que "los establecimientos públicos de acceso a Internet no requieren de título habilitante por parte del Ministerio para su funcionamiento".

**EL EMPRENDEDOR** es una persona natural o jurídica que fue capacitada por **EL CONTRATADO** para implementar el negocio de CABINAS FITEL de Internet quien requerirá contar con el servicio de Internet que brinda **EL CONTRATADO**.

#### CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

Establecer los términos y condiciones con que **EL CONTRATADO** brindará el servicio de Internet en la CABINA FITEL pública de la localidad ....., Distrito ....., Provincia de ..... del Departamento de .....; la cual es gestionada por **EL EMPRENDEDOR**, dentro del marco del Contrato de Financiamiento del Proyecto ....., en adelante **EL PROYECTO**.

#### CLÁUSULA TERCERA: CARACTERÍSTICAS Y ALCANCES

- 3.1. **EL CONTRATADO** procederá con suministrar el servicio según lo establecido en los Anexos I, II y III.
- 3.2. Una vez iniciada la prestación de los servicios **EL EMPRENDEDOR**, y/o personal a su cargo, sólo podrán efectuar modificaciones en los equipos, redes y/o software instalados si cuentan con autorización previa y por escrito de **EL CONTRATADO**, con el fin de salvaguardar la calidad y operatividad de los servicios.
- 3.3. **EL CONTRATADO** realizará la operación y mantenimiento de los equipos y software que ha instalado, necesarios para brindar los servicios previstos en el PROGRAMA, lo que implicará realizar el mantenimiento preventivo y correctivo, para garantizar que los equipos funcionen con normalidad y no caigan en

obsolescencia anticipada, permitiendo de esa forma que los servicios se brinden bajo estándares de calidad, satisfaciendo las Condiciones de Uso establecidas para su prestación.

- 3.4. **EL CONTRATADO** podrá aplicar políticas de gestión de tráfico IP, en caso detecte que el uso excesivo de estas aplicaciones u otras similares afecten la velocidad de navegación y/o pueda generar interrupciones el servicio.
- 3.5. **EL EMPRENDEDOR** declara que en la capacitación impartida por **EL CONTRATADO** tomó conocimiento que la velocidad de transmisión depende, entre otros factores, de: (i) el volumen de tráfico y congestión de la red en Internet; (ii) las condiciones tecnológicas y capacidades de la computadora del **CLIENTE**; (iii) el uso que **EL EMPRENDEDOR** haga del servicio. El uso excesivo de aplicaciones "peer to peer" (punto a punto o P2P) u otras similares, podrá afectar la velocidad de navegación y generar interrupciones en el Servicio.

#### **CLÁUSULA CUARTA: PLAZO DE DURACION DEL CONTRATO**

- 4.1. El presente contrato tendrá un plazo forzoso de seis (06) meses, el cual empezará a regir a partir del día siguiente de su suscripción. Culminado este periodo y de no haber requerido **EL EMPRENDEDOR** la baja del servicio, el contrato quedará vigente a tiempo indeterminado.
- 4.2. Culminado el plazo forzoso de seis (06) meses, **EL EMPRENDEDOR** puede solicitar a **EL CONTRATADO** la baja del servicio de acceso a Internet, con una anticipación mínima de quince (15) días calendario.

#### **CLÁUSULA QUINTA: RETRIBUCIÓN**

- 5.1. **EL CONTRATADO** remitirá a **EL EMPRENDEDOR** la facturación respectiva por el consumo realizado durante un mes, en base a las tarifas establecidas en el Anexo II del presente Contrato. El importe respectivo, deberá ser cancelado por **EL EMPRENDEDOR** a los cinco (05) días calendario de recibida la facturación.
- 5.2. **EL EMPRENDEDOR** deberá realizar los pagos referidos en la presente cláusula mediante el depósito de los importes correspondientes a favor de **EL CONTRATADO**.
- 5.3. **EL EMPRENDEDOR** comunicará posteriormente a **EL CONTRATADO** vía fax, correo electrónico, o a su central telefónica ..... (llamada gratuita) el pago efectuado por el servicio, indicando: nombre o código de **EL EMPRENDEDOR**, monto, fecha, número de recibo de pago y/o transacción electrónica.
- 5.4. **EL CONTRATADO** podrá efectuar la suspensión del servicio luego de transcurridos quince (15) días hábiles adicionales a la fecha de vencimiento del segundo pago atrasado consecutivo o alternado, plazo adicional durante el cual debe exhortar por medios escritos o personales a **EL EMPRENDEDOR**, luego del primer mes impago, para que cumpla con su compromiso de recaudación, custodia y pago del servicio.
- 5.5. **EL CONTRATADO** podrá resolver el contrato, así como solicitar el cambio de **EL EMPRENDEDOR** y el traslado de los equipos en la misma localidad cuando existan tres (3) pagos atrasados consecutivos o alternados y se haya cumplido con la tarea de exhortación de cumplimiento de las obligaciones.



- 5.6. **EL EMPRENDEDOR** sólo podrá solicitar la reactivación del servicio suspendido por falta de pago si el Contrato no hubiera sido resuelto. **EL CONTRATADO** reactivará el servicio dentro de los dos (02) días hábiles siguientes a la fecha en que **EL EMPRENDEDOR** haya efectuado el pago de la totalidad de la suma adeudada, el respectivo interés legal efectivo desde el vencimiento de cada mensualidad, establecido por la Superintendencia de Banca y Seguros – SBS y la cantidad de S/. 30.00 (treinta y 00/100 Nuevos Soles) por concepto de tarifa de reactivación por suspensión.

#### CLÁUSULA SEXTA: COMPROMISOS DE EL EMPRENDEDOR

- 6.1. **EL EMPRENDEDOR** realizará todos los esfuerzos de organización, gestión e inversión para el establecimiento y funcionamiento de la CABINA FITEL. Es su responsabilidad proveer el espacio necesario en su local, obtener e instalar las computadoras y el mobiliario para el funcionamiento de la CABINA FITEL, así como es responsable del mantenimiento y operación de las computadoras, manteniendo las configuraciones y software instalados inicialmente por **EL CONTRATADO**.
- 6.2. **EL EMPRENDEDOR** será el responsable de la actualización del sitio Web asignado a su localidad. Para ello, debe participar de la capacitación que realice **EL CONTRATADO** por el número de horas estipulado.
- 6.3. **EL EMPRENDEDOR** debe cumplir con mantener como página de inicio el portal de la localidad
- 6.4. En caso **EL EMPRENDEDOR** decida explotar el negocio a través de un administrador o terceras personas, elegirá personal adecuado y capacitado para ofrecer el servicio consignando el nombre, dirección domiciliaria y N° de DNI del administrador. Asimismo, con la finalidad de procurar el crecimiento del negocio, **EL EMPRENDEDOR** deberá de promover el servicio entre los habitantes de su localidad.
- 6.5. **EL EMPRENDEDOR** deberá obtener todas las licencias municipales de funcionamiento y cumplir con los gastos de alquiler, personal, electricidad y limpieza del local.
- 6.6. **EL EMPRENDEDOR** deberá de invertir o en todo caso realizar gestiones necesarias para conseguir o facilitar la adquisición de equipos y/o material necesario para la implementación de la CABINA FITEL que administra, de acuerdo a los conocimientos recibidos en la sensibilización y capacitación brindada por **EL CONTRATADO**.
- 6.7. **EL EMPRENDEDOR** instruirá a los usuarios de la CABINA FITEL en las destrezas mínimas para el uso adecuado de las computadoras en la navegación a Internet, el uso de correo electrónico y demás usos que sean necesarios.
- 6.8. **EL EMPRENDEDOR** apoyará en las labores de capacitación y sensibilización y el uso productivo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) que **EL CONTRATADO** u otra institución realice a favor de la población de la localidad.
- 6.9. **EL EMPRENDEDOR** establecerá la tarifa a cobrar por el acceso a Internet desde su CABINA FITEL, así como los períodos de cobro. Estas tarifas estarán publicadas en un lugar visible de la CABINA FITEL indicando el concepto por el



cual se cobra: navegación por Internet, uso de correo electrónico o cualquier otro uso de la computadora.

- 6.10. Las tarifas por los servicios adicionales que **EL EMPRENDEDOR** brinde en su CABINA FITEL, como fax, impresión, fotocopia, escáner, etc., serán libremente establecidos por **EL EMPRENDEDOR**. Estas tarifas también deberán ser publicadas en un lugar visible de la CABINA FITEL.
- 6.11. El horario de atención de la CABINA FITEL será de, como mínimo, 8 horas al día en forma continua o alternada, en seis días por semana. En aquellas localidades que tengan restricciones o racionamiento de energía eléctrica, de menos de 24 horas al día, el horario de atención será, como mínimo, igual al número de horas con que se cuente con energía en la localidad.
- 6.12. **EL EMPRENDEDOR** no restringirá el acceso a la CABINA FITEL a ninguna persona en función de su sexo, edad, raza, preferencia sexual o cualquier otra razón que pueda interpretarse como una práctica discriminatoria.
- 6.13. **EL EMPRENDEDOR** informará a **EL CONTRATADO** de los problemas y acontecimientos ocurridos en la CABINA FITEL, a fin que este último ajuste sus operaciones. Asimismo, proporcionará la información necesaria a FITEL que facilite la evaluación y monitoreo de **EL PROYECTO**.
- 6.14. **EL EMPRENDEDOR** prestará todas las facilidades a **EL CONTRATADO** para la instalación del software para la generación de reportes de uso de la CABINA FITEL.
- 6.15. Cumplir con los pagos de las prestaciones mensuales por el servicio.

#### ASPECTOS DE LA CABINA FITEL INTERNET Y DE LOS EQUIPOS

- 6.16. La ubicación de la CABINA FITEL dentro de la localidad será seleccionada por **EL EMPRENDEDOR**, quien seguirá los siguientes criterios:

- Ubicación céntrica o en zonas de alto tránsito de las personas.
- Los requerimientos técnicos recomendados por **EL CONTRATADO**.
- La adecuación del tipo de local propuesto (tienda, bodega, etc.).
- La privacidad de los usuarios, la protección contra los agentes atmosféricos y la seguridad del local, etc.
- Zona de alta densidad poblacional.
- Cerca al mayor número de instituciones u organizaciones públicas y/o privadas, de organizaciones culturales, sociales o comunitarias.

- 6.17 **EL EMPRENDEDOR** debe iniciar las operaciones con 2 computadoras o Laptop's. Al menos uno de los equipos de cómputo con que cuente su CABINA FITEL, debe tener características similares a las siguientes:

- Procesador: 1.6GHz, Pentium IV u otro de similar capacidad de procesamiento, con Memoria: RAM DIMM de 128MB.
- Disco Duro: IDE de 40GB.
- Monitor: SVGA a color de 15". Resolución de video: 0.28mm y Memoria de video: 8MB independiente.
- Tarjeta de red: Ethernet T.PCI 10/100.
- Disco Flexible: 3.5".



- Tarjeta Madre: no será integrada.
- Tarjeta de sonido, teclado español, parlantes, micrófono, Mouse.
- Software: sistema operativo, procesador de texto, hoja de cálculo, preparación de presentaciones, correo electrónico, intercambio de archivos, navegación en Internet, compresión y descompresión de archivos, antivirus con actualizaciones periódicas, sistema de monitoreo y soporte remoto en español, originales y licenciados (ANEXO III).

6.18 **EL EMPRENDEDOR** es el responsable por la configuración de los equipos de cómputo y el cableado al interior de la CABINA FITEL (ANEXO III).

6.19 Dimensiones de la CABINA FITEL, recomendaciones

- El espacio físico donde funcione la CABINA FITEL debe tener como mínimo un área correspondiente a 2,5 m<sup>2</sup> por computadora, incluyendo el mobiliario.
- **EL EMPRENDEDOR** debe prever que si planea instalar hasta 6 computadoras, el área debe incrementarse a razón de 2.5 metros<sup>2</sup> por cada computadora adicional.

6.20 **EL EMPRENDEDOR** se compromete a respetar las normas de propiedad intelectual, específicamente la legislación en materia de derechos de autor y de propiedad industrial. **EL EMPRENDEDOR** utilizará licencias de software legalmente adquirida, las mismas que deberán estar vigentes durante todo el período del proyecto. En el eventual caso de uso de software libre o de código abierto se considerará que éste será completamente compatible con su equivalente licenciado.



6.21 **EL EMPRENDEDOR** debe implementar el mobiliario necesario para facilitar la comodidad de los usuarios de la CABINA FITEL. Este debe incluir, como mínimo, lo siguiente:

- Un escritorio para **EL EMPRENDEDOR** de la CABINA FITEL.
- Una mesa o escritorio por cada equipo de cómputo (con sus respectivos periféricos, de ser el caso).
- Dos (2) sillas por cada equipo de cómputo.



6.22 **EL EMPRENDEDOR** no podrá utilizar los derechos de propiedad intelectual de **EL CONTRATADO**, salvo que éste se lo hubiera autorizado expresamente y por escrito. El uso de tales derechos no podrá extenderse más allá del plazo indicado por **EL CONTRATADO** en la autorización respectiva o, en su defecto del plazo de duración del contrato. **EL EMPRENDEDOR** tendrá propiedad intelectual sobre la información que este desarrolle y actualice en el sitio Web de su localidad.



## CLAUSULA SÉPTIMA: COMPROMISOS DE EL CONTRATADO

Por medio del presente contrato **EL CONTRATADO** se compromete a:

- 7.1. Asumir íntegramente los costos en los que incurre, relacionados con la utilización de la CABINA FITEL, derivados del CONTRATO DE FINANCIAMIENTO.
- 7.2. **EL CONTRATADO** asumirá los costos del consumo de energía de sus equipos (CPE, WiFi, VSAT u otros) instalados para brindar el servicio en la CABINA FITEL. Para conocer y cubrir ese consumo, **EL CONTRATADO** instalará su

propio medidor o de lo contrario establecerá con **EL EMPRENDEDOR** la modalidad de reembolso del monto respectivo a **EL EMPRENDEDOR**, haciéndolo en efectivo o mediante un descuento del servicio de acceso a Internet. Esta modalidad se define e incluye como parte del presente Contrato.

- 7.3. Instalar dentro del local provisto por **EL EMPRENDEDOR** el equipamiento necesario para que este último, pueda contar con puertos de Ethernet 10/100 Base T, donde conectar directamente los equipos de cómputo de la CABINA FITEL, obligación que deberá ser cumplida cuando **EL EMPRENDEDOR** haya adecuado un local para el funcionamiento de la CABINA FITEL y tenga por lo menos 2 computadoras instaladas en dicho local.
- 7.4. **EL CONTRATADO** será responsable de instalar al interior de cada CABINA FITEL un CPE que estará conectado al puerto en el POP. Este equipo contará con todas las configuraciones necesarias de manera tal que **EL EMPRENDEDOR** pueda disponer en el punto de terminación de red del servicio a la velocidad contratada.
- 7.5. **EL CONTRATADO** será responsable del mantenimiento preventivo y correctivo de sus equipos instalados en la CABINA FITEL (CPE, WiFi, VSAT, Pozo a Tierra, Pararrayos).
- 7.6. Diseñar e implementar un sitio Web para la localidad beneficiaria, con la información mínima detallada en las especificaciones técnicas. Proponer la cantidad de cuentas de correos según la BASES.



Culminada la implementación del sitio Web deberá capacitar a **EL EMPRENDEDOR** de modo que éste pueda realizar las actualizaciones correspondientes.

- 7.8. **EL CONTRATADO** será responsable de la infraestructura y las obras civiles requeridas para la instalación del **SISTEMA**. Asimismo, **EL CONTRATADO** deberá instalar lo necesario para disuadir o mejorar la protección contra actos vandálicos y robos en las instalaciones, así como los medios de protección necesarios para enfrentar condiciones climáticas adversas.



- 7.9. Prestar el servicio acordado con **EL EMPRENDEDOR**, una vez que hayan transcurrido quince (15) días calendarios a partir de la firma del presente contrato y se hayan efectuado los pagos correspondientes por parte de **EL EMPRENDEDOR**.



- 7.10. Brindar una buena calidad del servicio de acuerdo con lo estipulado en la Cláusula Tercera y los Anexos I, II y III del presente contrato.

- 7.11. **EL CONTRATADO** es el responsable del diseño, implementación y mantenimiento de un Portal de Inicio que contenga acceso a sitios de Internet o información específica, con el cual queden satisfechos los principales requerimientos de información del poblador rural. Dicho Portal será establecido como página Web de inicio por defecto en todos los terminales de cómputo de las CABINAS FITEL de EL PROYECTO.

- 7.12. **EL CONTRATADO** podrá dar a **EL EMPRENDEDOR** facilidades económicas (por ejemplo: contratos de alquiler - venta de computadoras, créditos especiales, cesión en uso de equipos, contratos de comodato, etc.), facilidades de capacitación (pasantías en cabinas urbanas, cursos especiales, tecnologías,

multimedia, pedagogía para enseñar a usuarios, etc.), facilidades de gestión (marketing, contabilidad, temas tributarios, etc.), comisiones por comercialización de productos adicionales. Además **EL CONTRATADO** podrá cambiar, previo acuerdo escrito con **EL EMPRENDEDOR**, la modalidad contractual por un concepto franquicia.

- 7.13. **EL CONTRATADO** podrá solicitar al **EMPRENDEDOR** una contraprestación monetaria cuando exista una reubicación de la CABINA FITEL al interior de la comunidad para cubrir los costos incurridos por **EL CONTRATADO** para llegar desde el PUNTO DE ACCESO hasta el lugar donde **EL EMPRENDEDOR** requiere la instalación del acceso a Internet (última milla).
- 7.14. Además, **EL CONTRATADO** cumplirá con todas las normas y cláusulas de las condiciones de uso y derechos de usuarios, establecidos por OSIPTEL.

#### **CLAUSULA OCTAVA: RESOLUCION DEL CONTRATO**

- 8.1. **EL CONTRATADO** podrá resolver el contrato por falta de pago cuando existan tres (03) pagos atrasados consecutivos o alternados conforme a lo establecido en el numeral 5.5 del presente contrato.



- 8.2. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato y de las reguladas en la normativa pertinente por parte de **EL EMPRENDEDOR**, podrá ser a criterio de **EL CONTRATADO**, causal de resolución automática del presente contrato por incumplimiento contractual



- 8.3. **EL EMPRENDEDOR** podrá resolver unilateralmente y sin expresión de causa el presente contrato, comunicándolo a **EL CONTRATADO** por escrito y con una anticipación no menor de quince (15) días calendarios previos a la fecha de resolución. Dicho requerimiento no podrá ser efectuado mientras el presente contrato se encuentre dentro del período de plazo forzoso.

- 8.4. **EL EMPRENDEDOR**, deberá cancelar los importes adeudados por el servicio prestado hasta la fecha de terminación del Contrato. Asimismo, **EL EMPRENDEDOR** deberá restituir el switch o router de propiedad de **EL CONTRATADO**, en el estado de conservación que corresponde a equipos que han tenido un desgaste normal por su uso, de lo contrario pagará el saldo del precio de adquisición que corresponda al valor de mercado, considerando la desvalorización por el tiempo de uso.



#### **CLÁUSULA NOVENA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Cualquier controversia generada por problemas de fallas o calidad del servicio se registrará de acuerdo con el procedimiento establecido en la Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: CONFIDENCIALIDAD**

Las partes se comprometen a mantener la mayor confidencialidad sobre cualquier información que pueda recibir con relación a la prestación del servicio materia del presente contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA: COMPROMISO DE LAS PARTES**

Las partes se comprometen a no realizar ninguna operación o utilización del servicio

recibido por medio del presente contrato, que transgreda el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, Decreto Supremo N° 013-93-TCC o el Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, Decreto Supremo N° 020-2007-MTC, así como sus modificatorias. La parte que incurra en incumplimiento será responsable de asumir todas las sanciones que sean aplicables, así como de reparar los daños que haya causado, derivados de causa imputable a su parte.

#### **CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDA: INEXISTENCIA DE RELACIÓN LABORAL DEL EMPRENDEDOR CON EL CONTRATADO.**

Las partes dejan expresamente establecido que el presente contrato tiene naturaleza civil y no importa relación de subordinación ni dependencia alguna entre las partes. En tal sentido, **EL CONTRATADO** no asume vínculo laboral alguno con **EL EMPRENDEDOR**, ni con el personal que éste utilice para el desarrollo de sus actividades, constituyendo ello, plena responsabilidad de **EL EMPRENDEDOR**. Del mismo modo, **EL EMPRENDEDOR** no se encuentra facultado a celebrar contratos o asumir obligaciones o compromisos en nombre de **EL CONTRATADO**.

Todo el personal que se encuentre bajo dirección de **EL EMPRENDEDOR** para la ejecución del presente contrato será de su exclusiva responsabilidad. **EL CONTRATADO** no asume obligación alguna de carácter laboral, previsional, contractual, tributario o de otra índole con el personal de **EL EMPRENDEDOR** y éste se compromete a mantener indemne a **EL CONTRATADO** en caso de reclamaciones o sanciones administrativas que pudieran afectarla.



#### **CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA: SECRETO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

**EL EMPRENDEDOR** declara conocer que **EL CONTRATADO** está obligado a salvaguardar el secreto de las telecomunicaciones y a mantener la confidencialidad de los datos personales de sus abonados y usuarios de acuerdo con la Constitución Política del Perú y las normas legales aplicables. En consecuencia, **EL EMPRENDEDOR** deberá ejecutar el presente contrato en estricta observancia de tales normas. En tal sentido, **EL EMPRENDEDOR** se obliga, sin que esta enumeración se considere limitativa sino meramente enunciativa, a no sustraer, interceptar, interferir, cambiar, divulgar, alterar, desviar el curso, utilizar, publicar, tratar de conocer o facilitar el contenido o la existencia de cualquier comunicación o de los medios que la soportan o transmiten o la información personal relativa a los abonados y usuarios de **EL CONTRATADO**.



#### **CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA: COMPETENCIA, LEY APLICABLE Y DOMICILIO**

Las partes declaran haber celebrado el presente contrato de acuerdo a las leyes peruanas y se someten a la competencia de los jueces de Lima, Perú, señalando como sus domicilios los indicados en la introducción del presente documento.

Suscrito en la ciudad de ....., a los ..... días del mes de ..... del año 201..., en dos (2) ejemplares de igual valor.



.....  
Por **EL CONTRATADO**

.....  
Por **EL EMPRENDEDOR**

## ANEXO I- SERVICIO SLA DE EL CONTRATADO CON EL EMPRENDEDOR

El acuerdo de nivel de servicio (SLA por sus signos en ingles) ha sido diseñado para asegurar un servicio de calidad. Los aspectos claves de este acuerdo de nivel de servicio brindado por **EL CONTRATADO** son: Garantía de disponibilidad del servicio de red, Garantía de la latencia del servicio de red, Garantía por perdida de paquetes en la red, Garantía del caudal IP, Garantía de servicio al cliente.

### Garantía de disponibilidad del servicio de red

La meta de **EL CONTRATADO** es brindar una disponibilidad del servicio de red a los clientes, libre de caídas durante el 100% del tiempo. Para efectos de este SLA, se define como "una caída" a una situación donde no se pase tráfico a o desde la red de **EL CONTRATADO** por más de 30 minutos consecutivos.

**EL CONTRATADO** garantiza un 96% de disponibilidad del servicio de red. Esta garantía se extiende a la red provista por **EL CONTRATADO**. El 96% de disponibilidad representa un total de 15 días como máximo al año fuera de servicio. En el caso de las localidades sin energía eléctrica comercial las interrupciones que se contabilizan son las que se produzcan dentro de las 8 horas obligatorias de acuerdo al horario de atención.



### Garantía de latencia del servicio de red

Se refiere al tiempo promedio de latencia de la red para paquetes IP que viajan por la red de **EL CONTRATADO**, presentado en milisegundos y garantizado para cada mes calendario, **EL CONTRATADO** estima que la latencia debe de ser igual o inferior a .... milisegundos para el tramo entre los equipos de **EL EMPRENDEDOR** y los servidores de **EL CONTRATADO**, instalado(s) en la(s) cabecera(s), que se conecta(n) al ISP.



### Garantía por pérdida de paquetes

Los paquetes enviados sobre la red de **EL CONTRATADO**, medidos como paquetes satisfactoriamente enviados y recibidos en el tramo desde los equipos de **EL EMPRENDEDOR** y la cabecera de **EL CONTRATADO**, son visualizados como un porcentaje promedio y garantizado para cada mes calendario.



**EL CONTRATADO** deberá de lograr un reparto de paquetes IP mayor o igual al ....%, es decir la pérdida de paquetes no será mayor al ....%.

### Garantía por caudal IP

**EL CONTRATADO** proveerá a la CABINA FITEL Internet de propiedad de un **EMPRENDEDOR**, como mínimo una velocidad de bajada de .... kbps y una velocidad de subida de .... kbps.

### Calidad del enlace

BER no mayor de  $10^{-4}$  para la voz y no mayor de  $10^{-6}$  para el enlace de datos.

### Sobresuscripción

Cantidad de enlaces que estarán compartiendo el canal de datos definido por la velocidad nominal de acceso. En caso de este **CONTRATO** es 10 %

### Garantía de servicio al cliente

Una de las metas de **EL CONTRATADO** es procurar un servicio al cliente altamente

efectivo con tiempo de respuesta acorde a la geografía del País. **EL CONTRATADO** evalúa 3 eventos clave para la solución de los requerimientos de **EL EMPRENDEDOR**. Para cada evento, **EL EMPRENDEDOR**, recibe comunicación del departamento de servicio al cliente dentro de un tiempo especificado. Todos los tiempos se ajustan al momento en que se recibió el requerimiento. Los eventos clave son los siguientes:

**Recepción de la queja** - personal de **EL CONTRATADO** que recibe el requerimiento de servicio de **EL EMPRENDEDOR** y lo asigna al área correspondiente.

**Confirmación** - el área correspondiente revisa el requerimiento y determina una acción para resolver el requerimiento.

**Solución** - el requerimiento se resuelve. Una comunicación desde el área involucrada describirá lo que se hizo para resolver el problema.

Los requerimientos de servicio son categorizados en 3 niveles de severidad:

**Leves:** Requerimiento de servicio que no compromete la operación del servicio de red prestado.

**Graves:** Requerimiento de servicio debido a problemas o eventos que impactan la operación del servicio prestado. Sin embargo el servicio sigue operando.

**Criticas:** Requerimiento de servicio debido a problemas que afectan o colapsan la operación.

#### Procedimiento de apertura de ticket

a) El ticket de avería es el número que identifica una avería reportada. Este número es la constancia del reporte de la falla y con este número se inicia el proceso de servicio al **EMPRENDEDOR** o cliente.

b) **EL EMPRENDEDOR** deberá de contactar al NOC (Centro de operación de la red) de **EL CONTRATADO** por los siguientes medios:

1. Teléfono compartido:
2. Teléfono gratuito:
3. Teléfono celular:
4. Correo electrónico:
5. Cuenta Microsoft Messenger:

c) El personal del NOC está disponible las 24 horas de los 7 días de la semana durante todo el año.

d) **EL EMPRENDEDOR** deberá de indicar, en su concepto, el grado de severidad de la avería:

1. Leve
2. Grave
3. Crítica.

e) Reportada la avería se registra el ticket de avería en el cual se registran todas las características del problema, incluyendo fecha y hora del reporte.

f) Se asigna al **EMPRENDEDOR** un número de ticket de avería con el cual podrá realizar el seguimiento de la solución de falla con el NOC

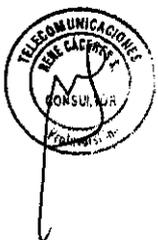
g) El ticket de avería permitirá también realizar el rastreo paso a paso y reportes estadísticos.

El tiempo máximo de enviar un técnico a **EL EMPRENDEDOR** esta basado en los siguientes dispositivos: El Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo No. 008-2001-PCM, Resolución N° 069-2002- CD/OSIPTEL del 15 de noviembre de 2002, y su modificatoria; El Memorando No. 190-GFS/2005, de fecha 18 de marzo de 2005, suscrito por la Gerencia de Fiscalización de OSIPTEL; RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO No. 020-2005-CD/OSIPTEL, de fecha de



28 de marzo de 2005.

En caso de que **EL CONTRATADO** tenga que mandar un técnico a la CABINA FITEL para restablecer el servicio, es máximo .... días, considerando también que los 96% de disponibilidad de servicio de Internet representan un total de 15 días como máximo al año fuera de servicio. Cuando una localidad se encuentra fuera de servicio y esto se deba a una situación de caso fortuito o fuerza mayor, el tiempo fuera de servicio no será computado, siempre que **EL CONTRATADO** presente estos casos como exclusiones debidamente sustentadas.



## ANEXO II- TARIFAS DEL SERVICIO

La tarifa para **EL EMPRENDEDOR** de acceso a Internet en **EL PROYECTO** (incluyendo IGV) se muestra a continuación:

..... NUEVOS SOLES (S/. .....) en forma mensual.

Para el Primer EMPRENDEDOR de cada localidad Beneficiaria, el alta del servicio el cual incluye el CPE o equipo que haga sus veces, configuración de equipos incluyendo las computadoras o red del EMPRENDEDOR, se encuentran incluidos en el FINANCIAMIENTO. Para el segundo o siguientes emprendedores de cada localidad, el alta del servicio tendrá un pago por única vez de ..... NUEVOS SOLES (S/. .....). Tanto para el caso del Primer EMPRENDEDOR como para los siguientes, el CPE deberá ser devuelto cuando finalice el contrato.



A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized 'S' or similar character.

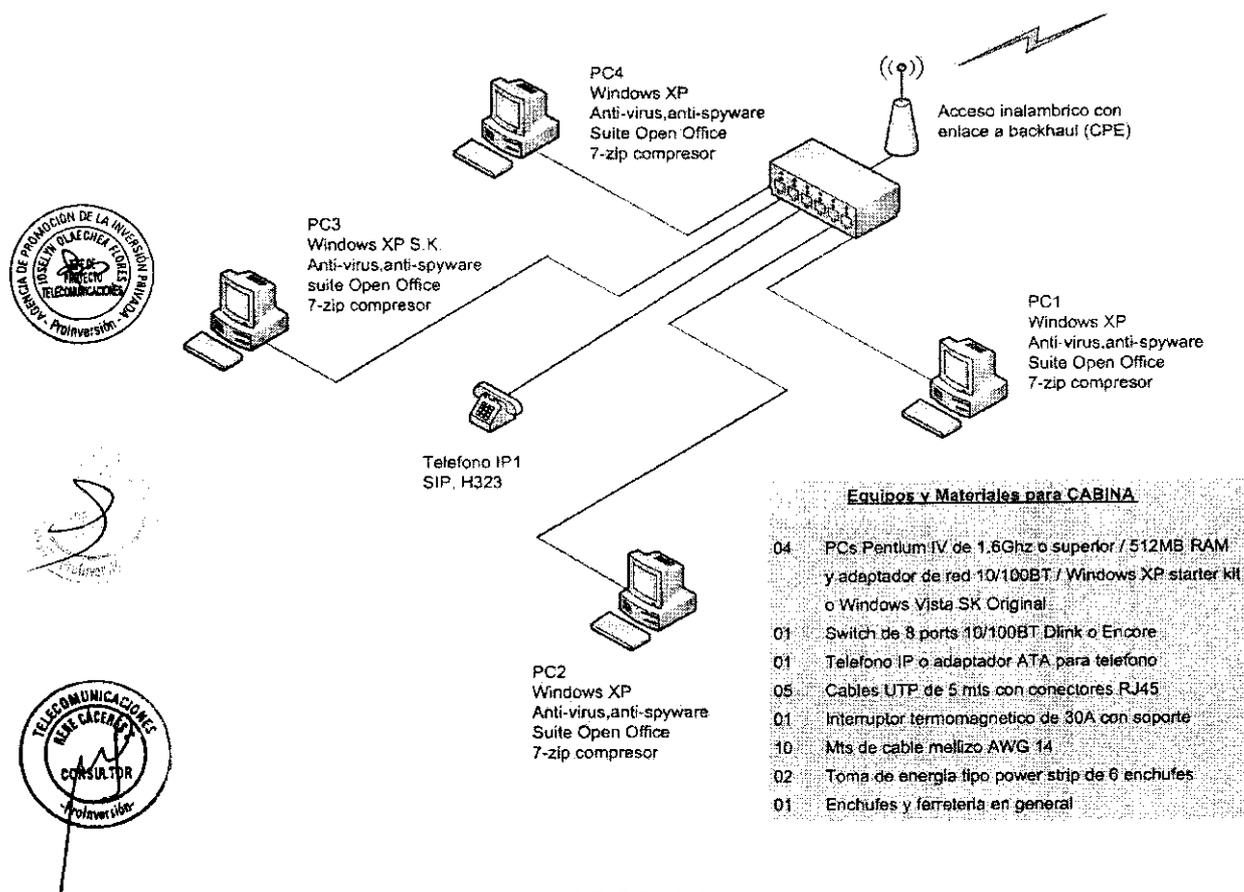


## ANEXO III Características de las CABINAS FITEL

### CABINAS FITEL - INVENTARIO

La CABINA FITEL esta compuesta por computadoras conectadas a red a través de un switch o conmutador. Dependiendo de la LOCALIDAD es posible que cuente con teléfonos que también van conectados al conmutador. El conmutador a su vez va conectado al CPE o el equipo que haga sus veces, que enlaza al POP con conectividad WAN a la red.

Un ejemplo de conexiones es la que se muestra a continuación:



#### Software que EL EMPRENDEDOR debe instalar/comprar:

- Sistema operativo.
- Software para realizar trabajos de procesamiento de textos, hoja de cálculo y generación de presentaciones.
- Antivirus y Anti-spyware, que pueden ser descargados gratuitamente de la red.
- Compresor de archivos, que puede ser descargado gratuitamente de la red.

## ANEXO 9

### Apéndice N° 5-C

#### CONTRATO ADJUDICATARIO (CONTRATADO) – ABONADO

#### SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA DE ABONADOS EN LA MODALIDAD POST PAGO

Conste por el presente documento el Contrato de Prestación de servicio de Telefonía Fija de abonados en la modalidad post pago que celebran de una parte,....., identificado con D.N.I. N°....., con domicilio en ....., denominado en adelante **EL ABONADO**, y por la otra parte R.U.C. N° ....., debidamente representada el señor ....., identificado con DNI N° ....., con domicilio en ....., debidamente autorizado mediante poder inscrito en la Partida N° ..... del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral Regional de Lima y Callao, a la que en adelante se denominará **EL CONTRATADO**, en los términos y condiciones que a continuación se indican.

#### CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO

- 1.1 Establecer los términos y condiciones bajo los cuales **EL CONTRATADO** brindará el servicio de telefonía fija de abonados en la modalidad post pago, dentro del marco del Contrato de Financiamiento del Proyecto "IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE TELECOMUNICACIONES BUENOS AIRES - CANCHAQUE, REGIÓN PIURA" en adelante EL PROYECTO.
- 1.2 En la modalidad post pago, **EL ABONADO** tiene derecho a tres mil seiscientos (3600) segundos libres, siempre y cuando la llamada se realice desde un abonado local rural hacia un teléfono fijo local. Asimismo, **EL ABONADO** pagará a **EL CONTRATADO** por el tráfico adicional a los segundos antes señalados.

#### CLÁUSULA SEGUNDA: CARACTERÍSTICAS Y ALCANCES DE LOS SERVICIOS

- 2.1 **EL CONTRATADO** procederá a poner en operación el servicio de telefonía fija de abonados, en la modalidad postpago, de acuerdo con el equipamiento, características, capacidades señalados en el Anexo I del presente Contrato.
- 2.2 Los costos de reparación del aparato telefónico por manipulación indebida del usuario deben ser asumidos por **EL ABONADO**.
- 2.3 **EL CONTRATADO** realizará la operación y mantenimiento de los equipos, lo que implica realizar el mantenimiento preventivo y correctivo para garantizar que los equipos funcionen con normalidad, que no caigan en obsolescencia anticipada para que los servicios se brinden bajo estándares de calidad y satisfagan las Condiciones de Uso.

#### CLÁUSULA TERCERA: RETRIBUCIÓN

- 3.1 Las tarifas para el servicio de post pago son las detalladas en el Anexo II – Tarifas del Servicio. El servicio no tiene restricciones y se factura a **EL ABONADO** al final del ciclo de facturación.

- 3.2 **EL CONTRATADO** remitirá a **EL ABONADO** el recibo correspondiente por el consumo realizado durante un mes (fuera de los 3600 segundos libres), en base a las tarifas establecidas en el Anexo II del presente Contrato. El importe respectivo, deberá ser cancelado por **EL ABONADO** a los ocho (08) días calendarios siguientes del vencimiento del recibo correspondiente. La falta de recepción del recibo telefónico por parte de **EL ABONADO** no será causa eximente de su responsabilidad del pago puntual del servicio, siempre y cuando **EL CONTRATADO** cumpla con informar a **EL ABONADO** mediante su línea gratuita N° ..... el monto adeudado por éste.
- 3.3 **EL ABONADO** pagará a **EL CONTRATADO** el consumo adicional del servicio local libre (3600 segundos), del servicio móvil, larga distancia nacional e internacional, llamadas de cobro revertido, servicios suplementarios y adicionales contratados y demás conceptos aplicables según las normas vigentes, así como los que sean contratados en el futuro, de acuerdo con las tarifas vigentes en cada oportunidad.
- 3.4 **EL ABONADO** podrá adquirir el aparato telefónico de otro proveedor siempre que sea compatible con la red de **EL CONTRATADO**. De ser el caso **EL CONTRATADO** lo asesorará para que adquiera un equipo que se pueda usar en la red.
- 3.5 En caso **EL CONTRATADO** suministre el aparato telefónico a **EL ABONADO**, **EL CONTRATADO** garantizará su correcto funcionamiento, en el marco del presente contrato, por un plazo de doce (12) meses, contados desde la activación del aparato telefónico en su domicilio. Para hacer uso de tal garantía, **EL ABONADO** deberá entregar el equipo en los lugares de servicio técnico señalados en el Anexo I del Contrato por **EL CONTRATADO**, así como ésta última se compromete a comunicar a través de medios escritos a **EL ABONADO**, en un plazo de cinco (05) días hábiles, contados a partir de la habilitación de los citados lugares, la modificación de estos últimos, para que repare las averías del (los) equipo(s) originadas por causas imputables a **EL CONTRATADO**, pudiendo, de ser necesario, sustituir dicho(s) equipo(s) por otro(s) de similar valor y funcionalidad.
- 3.6 En caso **EL ABONADO** cuente con el aparato telefónico suministrado por **EL CONTRATADO** u otro proveedor, éste podrá ser utilizado en cualquiera de las modalidades tales como post pago, límite de consumo y prepago.
- 3.7 De ser el caso que **EL ABONADO** solicite el cambio de modalidad (post pago, límite de consumo o prepago) puede dar lugar a la modificación del número telefónico y no implicará la adquisición de un nuevo aparato telefónico.
- 3.8 La cuota mensual incluye tres mil seiscientos (3600) segundos libres de pago, siempre y cuando la llamada se realice desde un abonado local rural hacia un teléfono fijo dentro del departamento de cada localidad (área local).
- 3.9 Los segundos incluidos en la cuota mensual pueden ser utilizados sin restricciones horarias, de lunes a domingo, las 24 horas del día. Los segundos otorgados no utilizados durante un ciclo mensual de facturación no podrán ser acumulados para el próximo ciclo.
- 3.10 **EL CONTRATADO** no cobrará el cargo por establecimiento de llamada de tráfico cursado con los segundos incluidos en la cuota mensual. Todos los segundos consumidos que excedan los segundos locales antes mencionados



serán facturados al **EL ABONADO** a las tarifas vigentes del Anexo II o las que resulten más beneficiosas a **EL ABONADO**.

- 3.11 Si la fecha de activación del servicio no coincide con la fecha de inicio del ciclo de facturación del mismo, **EL ABONADO** pagará el valor proporcional del consumo mensual correspondiente al período de días que transcurra entre la fecha de activación y la de finalización del ciclo vigente. En este caso, salvo que se establezca algo diferente en el Anexo II, siempre y cuando resulte más beneficioso para **EL ABONADO**, **EL CONTRATADO** otorgará a éste el número proporcional de segundos mensuales del servicio incluidos en el plan tarifario, correspondiente al período antes señalado.
- 3.12 **EL CONTRATADO** compensará proporcionalmente a **EL ABONADO** cuando por causas no atribuibles a éste se interrumpa el servicio por un periodo superior a 72 horas consecutivas contadas a partir del reporte de interrupción. Si la interrupción fuera por 15 días o más, lo exonerará del pago de la cuota mensual de ese mes. La referida compensación y exoneración no serán aplicables si la interrupción se debe a caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de **EL CONTRATADO**.

#### **CLÁUSULA CUARTA: DE LA SUSPENSIÓN, CORTE, REACTIVACIÓN Y BAJA DEL SERVICIO**

- 4.1 **EL CONTRATADO** podrá efectuar la suspensión del servicio luego de transcurridos quince (15) días hábiles adicionales a la fecha de vencimiento del segundo pago atrasado consecutivo, plazo adicional durante el cual debe exhortar por medios escritos o personales a **EL ABONADO**, luego del primer mes impago, para que cumpla con su compromiso de pago del servicio.
- 4.2 En caso **EL ABONADO** solicite la reactivación del servicio suspendido por falta de pago, **EL CONTRATADO** reactivará el servicio dentro de los dos (02) días hábiles siguientes a la fecha en que **EL ABONADO** haya efectuado el pago de la totalidad de la suma adeudada, el respectivo interés legal será efectivo transcurridos nueve días calendarios desde el vencimiento de cada mensualidad, establecido por la Superintendencia de Banca y Seguros – SBS y la cantidad de S/. 20 ( veinte y 00/100 Nuevos Soles), por concepto de tarifa de reactivación por suspensión del servicio.
- 4.3 Si transcurrieron veinte (20) días calendario después de la suspensión del servicio por falta de pago y **EL ABONADO** no cumpliera con su obligación de pago, y siempre que no exista reclamo pendiente sobre el monto adeudado, **EL CONTRATADO** podrá cortar el servicio de **EL ABONADO**, previa remisión de un aviso mediante documento escrito que deje constancia de la comunicación, con una anticipación no menor de siete (7) días calendario previos a la fecha del corte. Este documento deberá indicar la fecha en la cual se emite el estado de la deuda de **EL ABONADO**.

Dicho aviso previo deberá indicar claramente (i) el monto adeudado, (ii) la tasa de interés legal aplicable, (iii) el o los recibos no cancelados que originaron la deuda, (iv) la fecha en que se efectuará el corte, (v) la tarifa de S/. 20 (veinte y 00/100 Nuevos Soles) por costos de reconexión, (vi) el plazo que tendrá **EL ABONADO** para cancelar la deuda y (vii) el lugar donde deberá realizar el pago.



- 4.4 **EL ABONADO** deberá efectuar el pago correspondiente dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la fecha en que se haya efectuado el corte. Transcurrido dicho plazo **EL CONTRATADO** podrá dar de baja el servicio.

#### CLÁUSULA QUINTA: CONDICIONES DEL SERVICIO

- 5.1 **EL ABONADO** goza del uso exclusivo del número telefónico asignado, en tanto el presente contrato se encuentra vigente. En tal sentido, **EL CONTRATADO** podrá disponer del número telefónico asignado en caso el presente contrato se resuelva o finalice por cualquier causa.
- 5.2 De ser el caso que **EL ABONADO** solicite la suspensión del servicio, sin reactivarlo dentro de los noventa (90) días subsiguientes, **EL CONTRATADO** deberá reactivarlo automáticamente y **EL ABONADO** deberá pagar la cantidad de S/. 20 (veinte y 00/100 Nuevos Soles), por concepto de la tarifa de reactivación del servicio.
- 5.3 **EL ABONADO** podrá contratar los servicios suplementarios, adicionales y servicios postventa que se encuentren habilitados por **EL CONTRATADO** de acuerdo con las condiciones establecidas para aquellos y a la legislación vigente.
- 5.4 Con los 3600 segundos libres de pago **EL ABONADO** no podrá realizar llamadas a i) las series 0-801, 0-805 y 0-808, ii) teléfonos móviles, iii) números de discado directo nacional e internacional y iv) la serie 19XX y v) acceso vía operadora a los números 108, 109 u otros de similar naturaleza y vi) los números 140100 (Infovía) y 140155 (Infovía Plus).
- 5.5 **EL CONTRATADO** podrá ajustar la cuota mensual en el caso de variaciones tributarias, de acuerdo a la legislación vigente, siempre y cuando dicho ajuste resulte más beneficioso para **EL ABONADO**.
- 5.6 **EL ABONADO** podrá solicitar el bloqueo o desbloqueo del acceso automático al servicio de larga distancia nacional, acceso automático al servicio de larga distancia internacional, acceso automático a los servicios ofrecidos a través de la serie 808 y acceso automático a las llamadas locales a las redes servicios públicos móviles.
- 5.7 **EL ABONADO** podrá realizar llamadas libres de pago a los servicios de emergencia y asistencia.
- 5.8 **EL CONTRATADO** realizará la instalación y/o activación del servicio en el domicilio de **EL ABONADO** en un plazo de treinta (30) días contados a partir de la fecha de suscripción del presente contrato. **EL ABONADO** deberá dar todas las facilidades necesarias para dicha instalación. En caso **EL ABONADO** no permita la instalación o no se encuentre en el lugar de instalación en el momento en que el personal designado por **EL CONTRATADO** se apersona para tal efecto, se reiniciará el cómputo del plazo de treinta días desde la fecha en que ocurra cualquiera de los supuestos mencionados. Cabe precisar que **EL CONTRATADO** deberá comunicar a **EL ABONADO** la fecha y el rango horario en los cuales realizará la citada instalación y/o activación.
- 5.9 **EL CONTRATADO** deberá proveer anualmente a **EL ABONADO**, sin costo, guías telefónicas impresas de su propia empresa y del operador con el cual se interconecta y la guía de la ciudad de Lima del operador dominante. Estas



últimas guías pueden tener dos años de atraso y serán renovadas por ese mismo lapso.

#### CLÁUSULA SEXTA: DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El contrato concluye por:

- (i) Decisión de **EL ABONADO**, la cual deberá ser comunicada por escrito a **EL CONTRATADO** sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de cinco (05) días calendario.
- (ii) Decisión de **EL CONTRATADO**, luego de haberse realizado el procedimiento establecido en la cláusula cuarta del presente contrato.
- (iii) Por fallecimiento de **EL ABONADO**. Sin embargo, de ser el caso, sus sucesores podrán solicitar el cambio de titularidad.
- (iv) Por declaración de insolvencia de **EL ABONADO**.

De producirse la resolución del contrato por la causal detallada en el acápite (iv) de la presente cláusula, **EL CONTRATADO** deberá cursar comunicación escrita a **EL ABONADO**, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes de producida la causal o desde que tomó conocimiento, debiendo adjuntar copia de la documentación probatoria correspondiente. El contrato quedará resuelto automáticamente luego de transcurridos quince (15) días calendario, desde la fecha en que se efectuó la citada comunicación.

#### CLÁUSULA SÉTIMA: COMPETENCIA

Las partes señalan como sus domicilios los que aparecen consignados para cada una de ellas en el presente contrato y someten cualquier conflicto que pueda surgir entre ellas por el presente contrato a la competencia de los jueces y tribunales del distrito judicial de la localidad de ....., sin perjuicio de la competencia atribuida al OSIPTEL para la atención de reclamos de usuarios.

#### CLÁUSULA OCTAVA: REGULACIÓN APLICABLE

Se aplicarán supletoriamente (i) las cláusulas Generales de Contratación del Servicio Público de Telefonía Fija Bajo la Modalidad de Abonados aprobadas por el OSIPTEL y (ii) las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobadas mediante Resolución del Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL o las que las sustituyan o modifiquen. Dichos documentos serán entregados a **EL ABONADO** de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

#### CLÁUSULA NOVENA: SECRETO DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

**EL ABONADO** autoriza a **EL CONTRATADO** a entregar al FITEL y/o OSIPTEL, únicamente cuando alguno de estos organismos lo solicite: (i) la información consignada en su recibo telefónico por este servicio; (ii) la copia de su recibo telefónico por este Servicio; y, (iii) el detalle de los servicios que **EL CONTRATADO** le presta.

Firmado en ....., el día .....de.....de 201....

**EL CONTRATADO**

**EL ABONADO**

**ANEXO I – SERVICIO**

**a) DATOS DEL ABONADO**

Apellidos y nombres / razón social:.....  
 N° RUC:..... N° DNI: .....  
 Dirección: .....  
 ..  
 Departamento:.....  
 Distrito:..... Provincia:.....  
 ..  
 E-mail y teléfono.....

**Representante legal:**

Apellidos ..... y ..... nombres:.....  
 N° ..... DNI:.....  
 Dirección: .....  
 ..  
 Departamento:.....  
 ..  
 Distrito:..... Provincia:.....  
 ..  
 Poderes inscritos en.....  
 E-mail y teléfono.....



**b) LUGAR DE INSTALACIÓN:**

Dirección: .....  
 ..  
 Departamento:.....  
 Distrito:..... Provincia:.....  
 ..  
 Observaciones:.....  
 ..  
 Fecha ..... y ..... hora ..... de ..... la  
 instalación:.....



<b>c) EQUIPOS</b>			
	Equipos	Cantidad	Modelo
<b>Equipos adicionales</b>			

**d) LUGAR DEL SERVICIO TÉCNICO:**

Dirección:

.....  
Departamento:.....

Distrito:..... Provincia:

Horario

de

atención:..... Teléfono.....



## SLA EL CONTRATADO – EL ABONADO

El acuerdo de nivel de servicio (SLA por sus signos en inglés) ha sido diseñado para asegurar un servicio de calidad. Los aspectos claves de este acuerdo de nivel de servicio brindado por **EL CONTRATADO** son:

- a) Garantía de disponibilidad del servicio de red.
- b) Garantía de latencia del servicio de red.
- c) Garantía por pérdida de paquetes en la red.
- d) Garantía del caudal IP.
- e) Garantía de servicio a **EL ABONADO**.

Los valores en cada caso son los estipulados en las Bases del Concurso de adjudicación de EL PROYECTO.

### Garantía de disponibilidad del servicio de red:

La meta de **EL CONTRATADO** es brindar una disponibilidad del servicio de red a **EL ABONADO**, libre de caídas durante el 100% del tiempo. Para efectos de este SLA, definimos "una caída" a una situación donde no pase tráfico a/o desde la red de **EL CONTRATADO** por más de 30 minutos consecutivos.

La confiabilidad del servicio de telefonía de abonados (Disponibilidad abonados) será del 96%. Es decir, el servicio no quedará interrumpido por más de quince (15) días, corridos o alternados, en total al año contabilizando todas las interrupciones. Cuando una localidad se encuentra fuera de servicio y esto se deba a una situación de caso fortuito o fuerza mayor, el tiempo fuera de servicio no será computado para el cálculo de disponibilidad, siempre que **EL CONTRATADO** presente estos casos como exclusiones debidamente sustentadas.

Además, se está considerando los siguientes reglamentos de OSIPTEL:

El Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, Resolución N° 069-2002CD/OSIPTEL, del 15 de noviembre de 2002, y su modificatoria; Resolución de Consejo Directivo N° 020-2005-CD/OSIPTEL, de fecha de 28 de marzo de 2005.

### Garantía de servicio al abonado

Una de las metas de **EL CONTRATADO** es procurar un servicio al abonado altamente efectivo con tiempo de respuesta acorde a la geografía del país. **EL CONTRATADO** evalúa 3 eventos clave para la solución de los requerimientos de los abonados. Los eventos clave son los siguientes:

- A. **Recepción de la queja** - personal de **EL CONTRATADO** recibe el requerimiento de servicio de **EL ABONADO** y lo asigna al área correspondiente.
- B. **Confirmación** - el área correspondiente revisa el requerimiento y determina una acción para resolver el requerimiento.
- C. **Solución** - el requerimiento se resuelve. Una comunicación desde el área involucrada describirá lo que se hizo para resolver el problema.

Los requerimientos de servicio son categorizados en 3 niveles de severidad:



Leves	Requerimiento de servicio que no compromete la operación del servicio de red prestado.
Graves	Requerimiento de servicio debido a problemas o eventos que impactan la operación del servicio prestado. Sin embargo, el servicio sigue operando.
Críticas	Requerimiento de servicio debido a problemas que afectan o colapsan la operación.

### Procedimiento de apertura de ticket

- A. El ticket de avería es el número que identifica una avería reportada. Este número es la constancia del reporte de la falla y con este número se inicia el proceso de servicio a **EL ABONADO**.
- B. **EL ABONADO** deberá de contactar al NOC (Centro de operación de la red) de **EL CONTRATADO** por los siguientes medios:
  1. Teléfono compartido:
  2. Teléfono gratuito:
  3. Teléfono celular:
  4. Correo electrónico:
  5. Cuenta Microsoft Messenger :
- C. El personal del NOC está disponible las 24 horas de los 7 días de la semana durante todo el año.
- D. El cliente deberá de indicar, según su concepto, el grado de severidad de la avería:
  1. Leve
  2. Grave
  3. Critica
- E. Reportada la avería se registra el ticket de avería en el cual se registran todas las características del problema, incluyendo fecha y hora del reporte.
- F. Se asignará a **EL ABONADO** un número de ticket de avería con el cual podrá realizar el seguimiento de la solución de falla con el NOC.
- G. El ticket de avería permitirá también realizar el rastreo paso a paso y reportes estadísticos



9



## ANEXO II- TARIFAS DEL SERVICIO

### 1. TARIFAS

Los horarios y tarifas que se aplicarán a las llamadas adicionales de servicio local medido son:

- Horario normal: lunes a viernes de .....a.....horas/sábado de .....a.....horas.
- Horario reducido: lunes a viernes de .....a.....horas/sábado de .....a.....horas, domingos y feriados calendarios todo el día.
- Tarifa al segundo normal S/. .....incluido impuestos.
- Tarifa al segundo reducida S/. .....incluido impuestos.

### 2. SERVICIOS ADICIONALES Y SUPLEMENTARIOS INCLUIDOS EN EL SERVICIO:

- Por el alta del servicio el abonado debe pagar por única vez S/. 30.00 (incluyendo impuestos). El monto cubre la instalación de un equipo (Consumer Premises Equipment o CPE) que permite la conexión de **EL ABONADO** a la red de **EL CONTRATADO**, la última milla y las configuraciones que fuera necesario realizar e instalación interior. Se cobrará en el primer recibo.
- La cuota mensual por el servicio de telefonía fija es de S/. 30.00 incluido impuestos, pago que otorga a **EL ABONADO** el derecho de tres mil seiscientos (3600) segundos libres de pago, para realizar llamadas desde un abonado local rural hacia un teléfono fijo dentro del departamento de cada localidad (área local).

### 3. TARIFAS POR REACTIVACIÓN POR SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO:

- Por reactivación del servicio **EL ABONADO** deberá pagar la cantidad de ..... Nuevos Soles.

### 4. SERVICIOS VARIOS:

Servicios Varios	Tarifa	I.G.V.	Total S/.
Bloqueo Discado Directo Internacional (1)			
Bloqueo de la serie 808 (1)			
Bloqueo LD ( DDI + DDN) (1)			
Bloqueo Móviles (1)			
Cargo Automático (2)			
Cambio de Categoría (2)			
Cambio de número telefónico			
Cambio de nombre			
Cambio de titularidad (cesión)			
Cambio de sitio			
Control de llamadas maliciosas			
Suspensión Temporal del Servicio -			

- APC(2)
- Desbloqueo 0808, DDN (2)
- Desbloqueo DDI+DDN (2)
- Duplicado de recibo telefónico
- Inserción Adicional (anual)
- No figurar en Guía telefónicas
- Modificación de Datos (2)
- Punto de instalación de equipo terminal
- Publicar en Guía telefónicas (2)
- Traslado de línea principal

(1) Si se solicitan conjuntamente sólo se cobra S/.XXX La tarifa es por solicitud, independientemente del número de bloqueos que se requiera a través de la misma.

(2) Sin costo

**5. LUGARES DE PAGO:**

Dirección:.....

.....  
 Departamento .....

Distrito:..... Provincia:

.....  
 Horario de atención:

.....



## ANEXO 9

### Apéndice N° 5-D

#### CONTRATO ADJUDICATARIO (CONTRATADO) – ABONADO

#### SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA DE ABONADOS EN LA MODALIDAD LÍMITE DE CONSUMO.

Conste por el presente documento el Contrato de Prestación de servicio de Telefonía Fija de abonados en la modalidad límite de consumo que celebran de una parte,....., identificado con DNI N°....., con domicilio en ....., denominado en adelante **EL ABONADO**, y por la otra parte R.U.C. N° ....., debidamente representada el señor ....., identificado con DNI N° ....., con domicilio en ....., debidamente autorizado mediante poder inscrito en la Partida N° ..... del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral Regional de Lima y Callao, a la que en adelante se denominará **EL CONTRATADO**, en los términos y condiciones que a continuación se indican.

#### CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO

- 1.1 Establecer los términos y condiciones bajo los cuales **EL CONTRATADO** brindará el servicio de telefonía fija de abonados en la modalidad límite de consumo, dentro del marco del Contrato de Financiamiento del Proyecto *IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE TELECOMUNICACIONES BUENOS AIRES - CANCHAQUE, REGIÓN PIURA.*
- 1.2 En la modalidad límite de consumo, **EL ABONADO** tiene derecho a tres mil seiscientos (3600) segundos libres, siempre y cuando la llamada se realice desde un abonado local rural hacia un teléfono fijo local. Los otros segundos del servicio serán realizados con tarjetas prepago, las cuales también se facturan al segundo.

#### CLÁUSULA SEGUNDA: CARACTERÍSTICAS Y ALCANCES DE LOS SERVICIOS

- 2.1 **EL CONTRATADO** procederá a poner en operación el servicio de telefonía fija de abonados, en la modalidad límite de consumo, de acuerdo con el equipamiento, características, capacidades señalados en el Anexo I del presente Contrato.
- 2.2 Los costos de reparación del aparato telefónico por manipulación indebida del usuario deben ser asumidos por **EL ABONADO**.
- 2.3 **EL CONTRATADO** realizará la operación y mantenimiento de los equipos, lo que implica realizar el mantenimiento preventivo y el mantenimiento correctivo para garantizar que los equipos funcionen con normalidad, que no caigan en obsolescencia anticipada para que los servicios se brinden bajo estándares de calidad y satisfagan las Condiciones de Uso.

#### CLÁUSULA TERCERA: RETRIBUCIÓN

- 3.1 Las tarifas para el servicio de telefonía fija en la modalidad límite de consumo son las detalladas en el Anexo II – Tarifas del Servicio, las llamadas en exceso sobre los 3600 segundos libres no tienen restricciones, pero se realizarán utilizando mecanismos de prepago (tarjetas físicas o virtuales) permitidos por la legislación vigente que facturen al segundo.
- 3.2 **EL CONTRATADO** remitirá a **EL ABONADO** el recibo correspondiente al final del ciclo de facturación por concepto de pago de la cuota mensual que asciende a la suma de treinta y 00/100 Nuevos Soles (S/. 30). El importe respectivo, deberá ser cancelado por **EL ABONADO** a los ocho (08) días calendario siguientes del vencimiento del recibo correspondiente. La falta de recepción del recibo telefónico por parte de **EL ABONADO** no será causa eximente de su responsabilidad del pago puntual del servicio.
- 3.3 **EL ABONADO** podrá adquirir el aparato telefónico de otro proveedor siempre que sea compatible con la red de **EL CONTRATADO**. De ser el caso **EL CONTRATADO** lo asesorará para que adquiera un equipo que se pueda usar en la red.
- 3.4 En caso **EL CONTRATADO** suministre el aparato telefónico a **EL ABONADO**, garantizará su correcto funcionamiento, en el marco del presente contrato, por un plazo de doce (12) meses, contados desde la activación del aparato telefónico en su domicilio. Para hacer uso de tal garantía, **EL ABONADO** deberá entregar el equipo en los lugares de servicio técnico señalados en el Anexo I del Contrato por **EL CONTRATADO**, así como ésta última se compromete a comunicar a través de medios escritos a **EL ABONADO**, en un plazo de cinco (05) días hábiles, contados a partir de la habilitación de los citados lugares, la modificación de estos últimos, para que repare las averías del (los) equipo(s) originadas por causas imputables a **EL CONTRATADO**, pudiendo, de ser necesario, sustituir dicho(s) equipo(s) por otro(s) de similar valor y funcionalidad.
- 3.5 En caso **EL ABONADO** cuente con el aparato telefónico suministrado por **EL CONTRATADO** u otro proveedor, éste podrá ser utilizado en cualquiera de las modalidades tales como post pago, límite de consumo y prepago.
- 3.6 De ser el caso que **EL ABONADO** solicite el cambio de modalidad (post pago, límite de consumo o prepago) puede dar lugar a la modificación del número telefónico y no implicará la adquisición de un nuevo aparato telefónico.
- 3.7 La cuota mensual incluye tres mil seiscientos (3600) segundos libres de pago, siempre y cuando la llamada se realice desde un abonado local rural hacia un teléfono fijo dentro del departamento de cada localidad (área local).
- 3.8 Los segundos incluidos en la cuota mensual pueden ser utilizados sin restricciones horarias, de lunes a domingo, las 24 horas del día. Los segundos otorgados no utilizados durante un ciclo mensual de facturación no podrán ser acumulados para el próximo ciclo.
- 3.9 **EL CONTRATADO** no cobrará el cargo por establecimiento de llamada de tráfico cursado con los segundos incluidos en la cuota mensual. Consumidos los segundos locales disponibles antes de la finalización de un ciclo mensual de facturación, sólo se podrán realizar llamadas utilizando las tarjetas prepago permitidas por la legislación vigente.



- 3.10 Si la fecha de activación del servicio no coincide con la fecha de inicio del ciclo de facturación del mismo, **EL ABONADO** pagará el valor proporcional de la cuota mensual correspondiente al período de días que transcurra entre la fecha de activación y la de finalización del ciclo vigente. En este caso, salvo que se establezca algo diferente en el Anexo II, siempre y cuando resulte más beneficioso para **EL ABONADO**, **EL CONTRATADO** otorgará a **EL ABONADO** el número proporcional de minutos mensuales de servicio incluidos en el plan tarifario, correspondiente al período antes señalado.
- 3.11 **EL CONTRATADO** compensará proporcionalmente a **EL ABONADO** cuando por causas no atribuibles a éste se interrumpa el servicio por un periodo superior a 72 horas consecutivas contadas a partir del reporte de interrupción. Si la interrupción fuera por 15 días o más, lo exonerará del pago de la cuota mensual de ese mes. La referida compensación y exoneración no serán aplicables si la interrupción se debe a caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de **EL CONTRATADO**.

#### CLÁUSULA CUARTA: DE LA SUSPENSIÓN, CORTE, REACTIVACIÓN Y BAJA DEL SERVICIO

4.1 **EL CONTRATADO** podrá efectuar la suspensión del servicio luego de transcurridos quince (15) días hábiles adicionales a la fecha de vencimiento del segundo pago atrasado consecutivo, plazo adicional durante el cual debe exhortar por medios escritos o personales a **EL ABONADO**, luego del primer mes impago, para que cumpla con su compromiso de pago del servicio.

4.2 En caso **EL ABONADO** solicite la reactivación del servicio suspendido por falta de pago, **EL CONTRATADO** reactivará el servicio dentro de los dos (02) días hábiles siguientes a la fecha en que **EL ABONADO** haya efectuado el pago de la totalidad de la suma adeudada, el respectivo interés legal será efectivo transcurridos nueve días calendarios desde el vencimiento de cada mensualidad, establecido por la Superintendencia de Banca y Seguros – SBS y la cantidad de S/. 20 (veinte y 00/100 Nuevos Soles), por concepto de tarifa de reactivación por suspensión del servicio.

4.3 Si transcurrieron veinte (20) días calendario después de la suspensión del servicio por falta de pago y **EL ABONADO** no cumpliera con su obligación de pago, y siempre que no exista reclamo pendiente sobre el monto adeudado, **EL CONTRATADO** podrá cortar el servicio de **EL ABONADO**, previa remisión de un aviso mediante documento escrito que deje constancia de la comunicación, con una anticipación no menor de siete (7) días calendario previos a la fecha del corte. Este documento deberá indicar la fecha en la cual se emite el estado de la deuda de **EL ABONADO**.

Dicho aviso previo deberá indicar claramente (i) el monto adeudado, (ii) la tasa de interés legal aplicable, (iii) el o los recibos no cancelados que originaron la deuda, (iv) la fecha en que se efectuará el corte, (v) la tarifa de S/. 20 (veinte y 00/100 Nuevos Soles) por costos de reconexión, (vi) el plazo que tendrá **EL ABONADO** para cancelar la deuda y (vii) el lugar donde deberá realizar el pago.

4.4 **EL ABONADO** deberá efectuar el pago correspondiente dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la fecha en que se haya efectuado el corte. Transcurrido dicho plazo **EL CONTRATADO** podrá dar de baja el servicio.

#### CLÁUSULA QUINTA: CONDICIONES DEL SERVICIO



- 5.1 **EL ABONADO** goza del uso exclusivo del número telefónico asignado, en tanto el presente contrato se encuentre vigente. En tal sentido, **EL CONTRATADO** podrá disponer del número telefónico asignado en caso el presente contrato se resuelva o finalice por cualquier causa.
- 5.2 De ser el caso que **EL ABONADO** solicite la suspensión del servicio, sin reactivarlo dentro de los noventa (90) días subsiguientes, **EL CONTRATADO** deberá reactivarlo automáticamente y **EL ABONADO** deberá pagar la cantidad de veinte Nuevos Soles, por concepto de la tarifa de reactivación del servicio.
- 5.3 **EL ABONADO** podrá contratar los servicios suplementarios, adicionales y servicios postventa que se encuentren habilitados por **EL CONTRATADO** de acuerdo con las condiciones establecidas para aquellos y a la legislación vigente.
- 5.4 Con los 3600 segundos libres de pago **EL ABONADO** no podrá realizar llamadas a i) las series 0-801, 0-805 y 0-808, ii) teléfonos móviles, iii) números de discado directo nacional e internacional y iv) la serie 19XX y v) acceso vía operadora a los números 108, 109 u otros de similar naturaleza y vi) los números 140100 (Infovía) y 140155 (Infovía Plus).
- 5.5 **EL CONTRATADO** podrá ajustar la cuota mensual en el caso de variaciones tributarias, de acuerdo a la legislación vigente, siempre y cuando resulten más beneficiosas para **EL ABONADO**.
- 5.6 El servicio de cobro revertido no estará disponible.
- 5.7 **EL ABONADO** podrá recibir llamadas locales, nacionales e internacionales hasta la finalización del presente contrato.
- 5.8 **EL ABONADO** podrá solicitar el bloqueo o desbloqueo del acceso automático al servicio de larga distancia nacional, acceso automático al servicio de larga distancia internacional, acceso automático a los servicios ofrecidos a través de la serie 808 y acceso automático a las llamadas locales a las redes servicios públicos móviles.
- 5.9 **EL ABONADO** podrá realizar llamadas libres de pago a los servicios de emergencia y asistencia.
- 5.10 **EL CONTRATADO** realizará la instalación y/o activación del servicio en el domicilio de **EL ABONADO** en un plazo de treinta (30) días contados a partir de la fecha de suscripción del presente contrato. **EL ABONADO** deberá dar todas las facilidades necesarias para dicha instalación. En caso **EL ABONADO** no permita la instalación o no se encuentre en el lugar de instalación en el momento en que el personal designado por **EL CONTRATADO** se apersona para tal efecto, se reiniciará el cómputo del plazo de treinta días desde la fecha en que ocurra cualquiera de los supuestos mencionados. Cabe precisar que **EL CONTRATADO** deberá comunicar a **EL ABONADO** la fecha y el rango horario en los cuales realizará la citada instalación y/o activación.

#### CLÁUSULA SEXTA: DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El contrato concluye por:

- (i) Decisión de **EL ABONADO**, la cual deberá ser comunicada por escrito a **EL CONTRATADO** sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de cinco (05) días calendario.
- (ii) Decisión de **EL CONTRATADO**, luego de haberse realizado el procedimiento establecido en la cláusula cuarta del presente contrato.
- (iii) Por fallecimiento de **EL ABONADO**. Sin embargo, de ser el caso, sus sucesores podrán solicitar el cambio de titularidad.
- (iv) Por declaración de insolvencia de **EL ABONADO**.

De producirse la resolución del contrato por la causal detallada en el acápite (iv) de la presente cláusula, **EL CONTRATADO** deberá cursar comunicación escrita a **EL ABONADO**, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes de producida la causal o desde que tomó conocimiento, debiendo adjuntar copia de la documentación probatoria correspondiente. El contrato quedará resuelto automáticamente luego de transcurridos quince (15) días calendario, desde la fecha en que se efectuó la citada comunicación.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA: COMPETENCIA**

Las partes señalan como sus domicilios los que aparecen consignados para cada una de ellas en el presente contrato y someten cualquier conflicto que pueda surgir entre ellas por el presente contrato a la competencia de los jueces y tribunales del distrito judicial de la localidad de ....., sin perjuicio de la competencia atribuida al OSIPTEL para la atención de reclamos de usuarios.

#### **CLÁUSULA OCTAVA: REGULACIÓN APLICABLE**

Se aplicarán supletoriamente (i) las cláusulas Generales de Contratación del Servicio Público de Telefonía Fija Bajo la Modalidad de Abonados aprobadas por el OSIPTEL y (ii) las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobadas mediante Resolución del Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL o las que las sustituyan o modifiquen. Dichos documentos serán entregados a **EL ABONADO** de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

#### **CLÁUSULA NOVENA: SECRETO DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

**EL ABONADO** autoriza a **EL CONTRATADO** a entregar al FITEL y/o OSIPTEL, únicamente cuando alguno de estos organismos lo solicite: (i) la información consignada en su recibo telefónico por este servicio; (ii) la copia de su recibo telefónico por este Servicio; y, (iii) el detalle de los servicios que **EL CONTRATADO** le presta.

Firmado en ....., el día .....de.....de 201....

**EL CONTRATADO**

**EL ABONADO.**



**ANEXO I – SERVICIO**

**a) DATOS DEL ABONADO**

Apellidos y nombres / razón social:.....  
 N° RUC:..... N° DNI: .....

Dirección:.....  
 .....  
 Departamento:.....  
 Distrito:..... Provincia: .....

**Representante legal:**  
 Apellidos y nombres:.....  
 N° DNI:.....

Dirección:.....  
 Departamento:.....  
 Distrito:..... Provincia:.....  
 Poderes inscritos en.....  
 Email y teléfono:.....



**b) LUGAR DE INSTALACIÓN:**

Dirección:.....  
 Departamento:.....  
 Distrito:..... Provincia:.....  
 Observaciones:.....

*S*

Fecha y hora de la instalación:.....



c) EQUIPOS			
	Equipos	Cantidad	Modelo
Equipos adicionales			

**d) LUGAR DEL SERVICIO TÉCNICO:**

Dirección:.....

....  
Departamento:.....  
Distrito:..... Provincia:

.....  
Horario ..... de  
atención:.....  
Teléfono:.....



## SLA EL CONTRATADO – EL ABONADO

El acuerdo de nivel de servicio (SLA por sus signos en inglés) ha sido diseñado para asegurar un servicio de calidad. Los aspectos claves de este acuerdo de nivel de servicio brindado por **EL CONTRATADO** son:

- a) Garantía de disponibilidad del servicio de red.
- b) Garantía de latencia del servicio de red.
- c) Garantía por pérdida de paquetes en la red.
- d) Garantía del caudal IP.
- e) Garantía de servicio a **EL ABONADO**.

Los valores en cada caso son los estipulados en las Bases del Concurso de adjudicación de EL PROYECTO.

### Garantía de disponibilidad del servicio de red:

La meta de **EL CONTRATADO** es brindar una disponibilidad del servicio de red a **EL ABONADO**, libre de caídas durante el 100% del tiempo. Para efectos de este SLA, definimos "una caída" a una situación donde no pase tráfico a/o desde la red de **EL CONTRATADO** por más de 30 minutos consecutivos.



La confiabilidad del servicio de telefonía de abonados (Disponibilidad abonados) será del 96%. Es decir, el servicio no quedará interrumpido por más de quince (15) días, corridos o alternados, en total al año contabilizando todas las interrupciones. Cuando una localidad se encuentra fuera de servicio y esto se deba a una situación de caso fortuito o fuerza mayor, el tiempo fuera de servicio no será computado para el cálculo de disponibilidad, siempre que **EL CONTRATADO** presente estos casos como exclusiones debidamente sustentadas.

Además, se está considerando los siguientes reglamentos de OSIPTEL:



El Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, Resolución N° 069-2002CD/OSIPTEL, del 15 de noviembre de 2002, y su modificatoria; Resolución de Consejo Directivo N° 020-2005-CD/OSIPTEL, de fecha de 28 de marzo de 2005.



### Garantía de servicio al abonado

Una de las metas de **EL CONTRATADO** es procurar un servicio al abonado altamente efectivo con tiempo de respuesta acorde a la geografía del país. **EL CONTRATADO** evalúa 3 eventos clave para la solución de los requerimientos de los abonados. Los eventos clave son los siguientes:

- D. **Recepción de la queja** - personal de **EL CONTRATADO** recibe el requerimiento de servicio de **EL ABONADO** y lo asigna al área correspondiente.
- E. **Confirmación** - el área correspondiente revisa el requerimiento y determina una acción para resolver el requerimiento.
- F. **Solución** - el requerimiento se resuelve. Una comunicación desde el área involucrada describirá lo que se hizo para resolver el problema.

Los requerimientos de servicio son categorizados en 3 niveles de severidad:

Leves	Requerimiento de servicio que no compromete la operación del servicio de red prestado.
Graves	Requerimiento de servicio debido a problemas o eventos que impactan la operación del servicio prestado. Sin embargo, el servicio sigue operando.
Críticas	Requerimiento de servicio debido a problemas que afectan o colapsan la operación.

### Procedimiento de apertura de ticket

- C. El ticket de avería es el número que identifica una avería reportada. Este número es la constancia del reporte de la falla y con este número se inicia el proceso de servicio a **EL ABONADO**.
- D. **EL ABONADO** deberá de contactar al NOC (Centro de operación de la red) de **EL CONTRATADO** por los siguientes medios:
  1. Teléfono compartido:
  2. Teléfono gratuito:
  3. Teléfono celular:
  4. Correo electrónico:
  5. Cuenta Microsoft Messenger:
- E. El personal del NOC está disponible las 24 horas de los 7 días de la semana durante todo el año.
- F. El cliente deberá de indicar, según su concepto, el grado de severidad de la avería:
  4. Leve
  5. Grave
  6. Crítica
- E. Reportada la avería se registra el ticket de avería en el cual se registran todas las características del problema, incluyendo fecha y hora del reporte.
- F. Se asignará a **EL ABONADO** un número de ticket de avería con el cual podrá realizar el seguimiento de la solución de falla con el NOC.
- G. El ticket de avería permitirá también realizar el rastreo paso a paso y reportes estadísticos



## ANEXO II - TARIFAS DEL SERVICIO

### 1. SERVICIOS ADICIONALES Y SUPLEMENTARIOS INCLUIDOS EN EL SERVICIO:

- Por el alta del servicio el abonado debe pagar por única vez S/. 35.00 (incluyendo impuestos). El monto cubre la instalación de un equipo (Consumer Premises Equipment o CPE) que permite la conexión de **EL ABONADO** a la red de **EL CONTRATADO**, la última milla y las configuraciones que fuera necesario realizar e instalación interior. Se cobrará en el primer recibo.
- La cuota mensual por el servicio de telefonía fija es de S/. 30.00 incluido impuestos, pago que otorga a **EL ABONADO** el derecho de tres mil seiscientos (3600) segundos libres de pago, para realizar llamadas desde un abonado local rural hacia un teléfono fijo dentro del departamento de cada localidad (área local).

### 2. TARIFAS POR REACTIVACIÓN POR SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO:

- Por reactivación del servicio **EL ABONADO** deberá pagar la cantidad de .....Nuevos Soles.

### 3. SERVICIOS VARIOS:

Servicios Varios	Tarifa	Impuestos	Total S/.
Bloqueo Discado Directo Internacional (1)			
Bloqueo de la serie 808 (1)			
Bloqueo LD ( DDI + DDN) (1)			
Bloqueo Móviles (1)			
Cambio de Categoría (2)			
Cambio de número telefónico			
Cambio de nombre			
Cambio de titularidad (cesión)			
Cambio de sitio			
Desbloqueo 0808, DDN (2)			
Desbloqueo DDI+DDN (2)			
Duplicado de recibo telefónico			
No figurar en Guía telefónica			
Modificación de Datos (2)			
Punto de instalación de equipo terminal			
Publicar en Guía telefónica (2)			
Traslado de línea principal			

(1) Si se solicitan conjuntamente sólo se cobra S/..... La tarifa es por solicitud, independientemente del número de bloqueos que se requiera a través de ..... la ..... misma.

(2) Sin costo.

### 4. LUGARES DE PAGO:

Dirección:.....  
 Departamento.....



Distrito: .....  
Provincia: .....  
Horario de atención: .....  
Teléfono: .....

**5. LUGARES DE VENTA DE TARJETAS PREPAGO:**

Dirección: .....  
Departamento: .....  
Distrito: ..... Provincia: .....  
Horario de atención: .....  
Teléfono: .....



*[Handwritten signature]*



**ANEXO III- INFORMACIÓN SOBRE TARIFAS CON TARJETAS PREPAGO DE EL CONTRATADO**

**1. TARJETA ..... AL SEGUNDO**

<b>Llamada local</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Tarifa (S/.)</b>	<b>Impuestos (S/.)</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Llamada local: de teléfono fijo a fijo</b>	1 segundo			
<b>Llamada local: de fijo a móvil</b>	50 segundos			
<b>Llamada Larga Distancia Nacional: de teléfono fijo a fijo</b>	1 segundo			
<b>Llamada Larga Distancia Nacional: de fijo a móvil</b>	1 segundo			
<b>Llamada Larga Distancia Internacional: de un teléfono fijo a un teléfono fijo</b>				
USA, Canadá, Argentina	1 segundo			
Brasil, Bolivia	1 segundo			
Colombia, Chile, Ecuador, Costa Rica, México, Venezuela	1 segundo			
Cuba	1 segundo			
Resto de América	1 segundo			
España	1 segundo			
Alemania, Italia	1 segundo			
Resto de Europa	1 segundo			
Japón, China	1 segundo			
Resto del mundo				
Horario normal	1 segundo			
Horario reducido				
<b>Llamada Larga Distancia Internacional: de un teléfono fijo a un teléfono móvil</b>				
Argentina, España	1 segundo			
Alemania, Chile, Francia, Italia, Reino Unido, Colombia, Ecuador, Brasil, Venezuela y Japón	1 segundo			



9



## ANEXO 9

### Apéndice N° 5-E

#### CONTRATO ADJUDICATARIO (CONTRATADO) – ABONADO

#### SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA DE ABONADOS EN LA MODALIDAD PREPAGO

Conste por el presente documento el Contrato de Prestación de servicio de Telefonía Fija de abonados en la modalidad prepago que celebran de una parte,....., identificado con DNI N°....., con domicilio en ..... denominado en adelante **EL ABONADO**, y por la otra parte R.U.C. ...., debidamente representada el señor ..... identificado con DNI N° ....., con domicilio en ....., debidamente autorizado mediante poder inscrito en la Partida N° ..... del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral Regional de Lima y Callao, a la que en adelante se denominará **EL CONTRATADO**, en los términos y condiciones que a continuación se indican.

#### CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO

- 1.1 Establecer los términos y condiciones bajo los cuales **EL CONTRATADO** brindará el servicio de telefonía fija de abonados en la modalidad prepago, dentro del marco del Contrato de Financiamiento del Proyecto **IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE TELECOMUNICACIONES BUENOS AIRES - CANCHAQUE, REGIÓN PIURA**.
- 1.2 En la modalidad prepago, **EL ABONADO** tiene derecho a tres mil seiscientos (3600) segundos libres, siempre y cuando la llamada se realice desde un abonado local rural hacia un teléfono fijo local. Los otros segundos del servicio serán realizados con tarjetas prepago, las cuales también facturan al segundo.

#### CLÁUSULA SEGUNDA: CARACTERÍSTICAS Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS

- 2.1 **EL CONTRATADO** procederá a poner en operación el servicio de telefonía fija de abonados, en la modalidad prepago, de acuerdo con el equipamiento, características, capacidades señalados en el Anexo I del presente Contrato.
- 2.2 Los costos de reparación del aparato telefónico por manipulación indebida del usuario deben ser asumidos por **EL ABONADO**.
- 2.3 **EL CONTRATADO** realizará la operación y mantenimiento de los equipos, lo que implica realizar el mantenimiento preventivo y el mantenimiento correctivo para garantizar que los equipos funcionen con normalidad, que no caigan en obsolescencia anticipada para que los servicios se brinden bajo estándares de calidad y satisfagan las Condiciones de Uso.

#### CLÁUSULA TERCERA: RETRIBUCIÓN

- 3.1 Las tarifas para el servicio de telefonía fija en la modalidad prepago son las detalladas en el Anexo II – Tarifas del Servicio. Las llamadas en exceso sobre los 3600 segundos libres no tienen restricciones, pero se realizarán utilizando



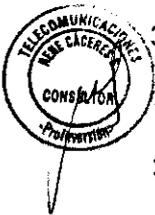
mecanismos de prepago (tarjetas telefónicas físicas o virtuales) permitidos por la legislación vigente que facturen al segundo.

- 3.2 Los segundos de tráfico incluidos en el servicio estarán disponibles desde el inicio de cada ciclo del servicio, siempre que **EL ABONADO** haya efectuado el pago correspondiente a dicho ciclo entre el 20 y el último día de cada mes.
- 3.3 Los pagos de la cuota mensual de habilitación o de ser el caso de la cuota de adquisición del equipo en caso de financiamiento se efectuarán mensualmente dentro del período de pago antes señalado, cabe precisar que dichos pagos se realizarán por mes adelantado.
- 3.4 **EL ABONADO** deberá realizar los pagos correspondientes a la cuota mensual de habilitación en los lugares de pago señalados en el Anexo II – Tarifas del Servicio y recibirá como constancia de pago un recibo emitido por **EL CONTRATADO**, éste último no remitirá recibos al domicilio de **EL ABONADO**.
- 3.5 **EL ABONADO** podrá adquirir el aparato telefónico de otro proveedor siempre que sea compatible con la red de **EL CONTRATADO**. De ser el caso **EL CONTRATADO** lo asesorará para que adquiera un equipo que se pueda usar en la red.



- 6 En caso **EL CONTRATADO** suministre el aparato telefónico a **EL ABONADO**, **EL CONTRATADO** garantizará su correcto funcionamiento, en el marco del presente contrato, por un plazo de doce (12) meses, contados desde la activación del aparato telefónico en su domicilio. Para hacer uso de tal garantía, **EL ABONADO** deberá entregar el equipo en los lugares de servicio técnico señalados en el Anexo I del Contrato por **EL CONTRATADO**, así como ésta última se compromete a comunicar a través de medios escritos a **EL ABONADO**, en un plazo de cinco (05) días hábiles, contados a partir de la habilitación de los citados lugares, la modificación de estos últimos, para que repare las averías del (los) equipo(s) originadas por causas imputables a **EL CONTRATADO**, pudiendo, de ser necesario, sustituir dicho(s) equipo(s) por otro(s) de similar valor y funcionalidad.

S



- 3.7 En caso **EL ABONADO** cuente con el aparato telefónico suministrado por **EL CONTRATADO** u otro proveedor, éste podrá ser utilizado en cualquiera de las modalidades tales como post pago, límite de consumo y prepago.
- 3.8 De ser el caso que **EL ABONADO** solicite el cambio de modalidad (post pago, límite de consumo o prepago) puede dar lugar a la modificación del número telefónico y no implicará la adquisición de un nuevo aparato telefónico.
- 3.9 La cuota mensual incluye tres mil seiscientos (3600) segundos libres de pago, siempre y cuando la llamada se realice desde un abonado local rural hacia un teléfono fijo dentro del departamento de cada localidad (área local).
- 3.10 Si **EL ABONADO** no realiza el pago de la cuota mensual de habilitación dentro del período (del 20 al último día de cada mes) a partir del día siguiente de vencido el mismo, se entenderá que ha optado por mantener el servicio inhabilitado para realizar llamadas con los 3600 segundos libres.
- 3.11 La nueva habilitación del servicio no generará cargo alguno para **EL ABONADO**. **EL CONTRATADO** habilitará el servicio dentro un plazo de 48 horas contados desde que se efectúe el pago correspondiente a la cuota

mensual de habilitación, otorgando la totalidad del tráfico correspondiente al ciclo de servicio, en este caso los segundos de tráfico incluidos en el servicio estarán disponibles a partir de la fecha de habilitación del servicio hasta finalizar el ciclo de servicio (último día de cada mes). Cabe señalar que en caso el pago se produzca dentro de los últimos diez (10) días de un ciclo de servicio, el pago corresponderá al ciclo siguiente, habilitándose el servicio y otorgándose el tráfico correspondiente al inicio del ciclo siguiente.

- 3.12 Los segundos incluidos en la cuota mensual pueden ser utilizados sin restricciones horarias, de lunes a domingo, las 24 horas del día. Los segundos otorgados no utilizados durante un ciclo mensual de facturación no podrán ser acumulados para el próximo ciclo.
- 3.13 **EL CONTRATADO** no cobrará el cargo por establecimiento de llamada de tráfico cursado con los segundos incluidos en la cuota mensual. Consumidos los segundos locales disponibles antes de la finalización de un ciclo mensual de facturación, sólo se podrán realizar llamadas utilizando las tarjetas prepago permitidas por la legislación vigente.
- 3.14 **EL CONTRATADO** compensará proporcionalmente a **EL ABONADO** cuando por causas no atribuibles a éste se interrumpa el servicio por un periodo superior a 72 horas consecutivas contadas a partir del reporte de interrupción. Si la interrupción fuera por 15 días o más, lo exonerará del pago de la cuota mensual de ese mes. La referida compensación y exoneración no serán aplicables si la interrupción se debe a caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de **EL CONTRATADO**.



#### CLÁUSULA CUARTA: CONDICIONES DEL SERVICIO

- 4.1. **EL ABONADO** goza del uso exclusivo del número telefónico asignado, en tanto el presente contrato se encuentre vigente. En tal sentido, **EL CONTRATADO** podrá disponer del número telefónico asignado en caso el presente contrato se resuelva o finalice por cualquier causa.
- 4.2. Con los 3600 segundos libres de pago **EL ABONADO** no podrá realizar llamadas a i) las series 0-801 y 0-808, ii) teléfonos móviles, iii) números de discado directo nacional e internacional, iv) la serie 19XX, v) acceso vía operadora a los números 108, 109 u otros de similar naturaleza y vi) los números 140100 (Infovía) y 140155 (Infovía Plus).
- 4.3. **EL CONTRATADO** podrá ajustar la cuota mensual en el caso de variaciones tributarias, de acuerdo a la legislación vigente, siempre y cuando dicho ajuste resulte más beneficioso para **EL ABONADO**.
- 4.4. El servicio de cobro revertido no estará disponible.
- 4.5. **EL ABONADO** podrá recibir llamadas locales, nacionales e internacionales, así como mensajes de texto hasta la finalización del presente contrato.
- 4.6. **EL ABONADO** podrá solicitar el bloqueo o desbloqueo del acceso automático al servicio de larga distancia nacional, acceso automático al servicio de larga distancia internacional, acceso automático a los servicios ofrecidos a través de la serie 808 y acceso automático a las llamadas locales a las redes servicios públicos móviles.



- 4.7. **EL ABONADO** podrá realizar llamadas libres de pago a los servicios de emergencia y asistencia.
- 4.8. **EL CONTRATADO** realizará la instalación y/o activación del servicio en el domicilio de **EL ABONADO** en un plazo de quince (15) días contados a partir de la fecha de suscripción del presente contrato. **EL ABONADO** deberá dar todas las facilidades necesarias para dicha instalación y/o activación. En caso **EL ABONADO** no permita la instalación o no se encuentre en el lugar de instalación en el momento en que el personal designado por **EL CONTRATADO** se apersona para tal efecto, se reiniciará el cómputo del plazo de quince días desde la fecha en que ocurra cualquiera de los supuestos mencionados. Cabe precisar que **EL CONTRATADO** deberá comunicar a **EL ABONADO** la fecha y el rango horario en los cuales realizará la citada instalación y/o activación.
- 4.9. Previa comunicación a **EL CONTRATADO**, **EL ABONADO** podrá trasladar el servicio del domicilio declarado al momento de la contratación a otro domicilio. **EL ABONADO** queda obligado a pagar la tarifa de traslado vigente.

#### CLÁUSULA QUINTA: VENTA DEL EQUIPO

- 5.1 **EL ABONADO** adquiere un aparato telefónico a un precio de..... Nuevos Soles, cuyas características técnicas están en el Anexo I del Contrato. En caso **EL ABONADO** decida pagar en cuotas, las mismas deberán ser canceladas junto con la cuota mensual correspondiente a la prestación del servicio.

El aparato telefónico le será entregado al momento de la activación del servicio.

- 5.3 Si **EL ABONADO** no cumple con pagar la cuota correspondiente al aparato telefónico por tres (03) ciclos de facturación consecutivos, deberá devolverlo a **EL CONTRATADO** en un plazo máximo de veinte (20) días de dicho requerimiento, de no cumplir con lo antes mencionado **EL CONTRATADO** aplicará lo establecido en el acápite ii) de la cláusula sexta.

- 5.4 El aparato telefónico podrá ser utilizado únicamente en la red de **EL CONTRATADO**.

#### CLÁUSULA SEXTA: DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El contrato concluye por:

- (i) Decisión de **EL ABONADO**, la cual deberá ser comunicada por escrito a **EL CONTRATADO** sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de cinco (05) días calendario.
- (ii) Decisión de **EL CONTRATADO**, si el servicio permaneciera inhabilitado por tres ciclos consecutivos o más, para lo cual **EL CONTRATADO** quince (15) días anteriores a dicha decisión deberá comunicar por escrito a **EL ABONADO** la fecha en la que será efectiva la baja del servicio y las implicancias que tendrá la baja respecto de la pérdida del número telefónico o cualquier otro aspecto relevante para **EL ABONADO**.
- (iii) Por fallecimiento de **EL ABONADO**. Sin embargo, de ser el caso, sus sucesores podrán solicitar el cambio de titularidad.
- (iv) Por declaración de insolvencia de **EL ABONADO**.

De producirse la resolución del contrato por la causal detallada en el acápite (iv) de la presente cláusula, **EL CONTRATADO** deberá cursar comunicación escrita a **EL ABONADO**, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes de producida la causal o desde que tomó conocimiento, debiendo adjuntar copia de la documentación probatoria correspondiente. El contrato quedará resuelto automáticamente luego de transcurridos quince (15) días calendario, desde la fecha en que se efectuó la citada comunicación.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA: COMPETENCIA**

Las partes señalan como sus domicilios los que aparecen consignados para cada una de ellas en el presente contrato y someten cualquier conflicto que pueda surgir entre ellas por el presente contrato a la competencia de los jueces y tribunales del distrito judicial de la localidad de ....., sin perjuicio de la competencia atribuida al OSIPTEL para la atención de reclamos de usuarios.

#### **CLÁUSULA OCTAVA: REGULACIÓN APLICABLE**

Se aplicarán supletoriamente (i) las cláusulas Generales de Contratación del Servicio Público de Telefonía Fija Bajo la Modalidad de Abonados aprobadas por el OSIPTEL y (ii) las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobadas mediante Resolución del Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL o las que las sustituyan. Dichos documentos serán entregados a **EL ABONADO** de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

#### **CLÁUSULA NOVENA: SECRETO DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

**EL ABONADO** autoriza a **EL CONTRATADO** a entregar al FITEL y/o OSIPTEL, únicamente cuando alguno de estos organismos lo solicite: (i) la información consignada en su recibo telefónico por este servicio; (ii) la copia de su recibo telefónico por este Servicio; y, (iii) el detalle de los servicios que **EL CONTRATADO** le presta.

Firmado en ....., el día .....de.....de 201....

**EL CONTRATADO**

**EL ABONADO.**



**ANEXO I – SERVICIO**

**a) DATOS DEL ABONADO**

Apellidos y nombres razón social:.....

N° RUC:..... N° DNI: .....

Dirección: .....

.....

Departamento: .....

.....

Distrito:..... Provincia: .....

E-mail ..... y ..... teléfono .....

.....

.....

**Representante legal:**

Apellidos ..... y ..... nombres: .....

N° ..... DNI: .....

Dirección.....

Departamento:.....

.....

Distrito:..... Provincia: .....

.....

Poderes inscritos.....

E-mail y teléfono.....

.....

**b) LUGAR DE INSTALACIÓN:**

Dirección: .....

.....

Departamento:.....

Distrito:..... Provincia: .....

.....

Observaciones: .....

Fecha y hora de la instalación:.....

**c) EQUIPOS**

	Equipos	Cantidad	Modelo
Equipos adicionales			

**d) LUGAR DEL SERVICIO TÉCNICO:**



Dirección:

.....

Departamento:.....

Distrito:

.....

Provincia:

.....

Horario de atención:.....

Teléfono:.....



## SLA EL CONTRATADO – EL ABONADO

El acuerdo de nivel de servicio (SLA por sus signos en inglés) ha sido diseñado para asegurar un servicio de calidad. Los aspectos claves de este acuerdo de nivel de servicio brindado por **EL CONTRATADO** son:

- a) Garantía de disponibilidad del servicio de red.
- b) Garantía de latencia del servicio de red.
- c) Garantía por pérdida de paquetes en la red.
- d) Garantía del caudal IP.
- e) Garantía de servicio a **EL ABONADO**.

Los valores en cada caso son los estipulados en las Bases del Concurso de adjudicación de **EL PROYECTO**.

### Garantía de disponibilidad del servicio de red:

La meta de **EL CONTRATADO** es brindar una disponibilidad del servicio de red a **EL ABONADO**, libre de caídas durante el 100% del tiempo. Para efectos de este SLA, definimos "una caída" a una situación donde no pase tráfico a/o desde la red de **EL CONTRATADO** por más de 30 minutos consecutivos.

La confiabilidad del servicio de telefonía de abonados (Disponibilidad abonados) será del 96%. Es decir, el servicio no quedará interrumpido por más de quince (15) días corridos o alternados, en total al año contabilizando todas las interrupciones. Cuando una localidad se encuentra fuera de servicio y esto se deba a una situación de caso fortuito o fuerza mayor, el tiempo fuera de servicio no será computado para el cálculo de disponibilidad, siempre que **EL CONTRATADO** presente estos casos como exclusiones debidamente sustentadas.

Además, se está considerando los siguientes reglamentos de OSIPTEL:

El Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, Resolución N° 069-2002CD/OSIPTEL, del 15 de noviembre de 2002, y su modificatoria; Resolución de Consejo Directivo N° 020-2005-CD/OSIPTEL, de fecha de 28 de marzo de 2005.

### Garantía de servicio al abonado

Una de las metas de **EL CONTRATADO** es procurar un servicio al abonado altamente efectivo con tiempo de respuesta acorde a la geografía del país. **EL CONTRATADO** evalúa 3 eventos clave para la solución de los requerimientos de los abonados. Los eventos clave son los siguientes:

- A. **Recepción de la queja** - personal de **EL CONTRATADO** recibe el requerimiento de servicio de **EL ABONADO** y lo asigna al área correspondiente.
- B. **Confirmación** - el área correspondiente revisa el requerimiento y determina una acción para resolver el requerimiento.
- C. **Solución** - el requerimiento se resuelve. Una comunicación desde el área involucrada describirá lo que se hizo para resolver el problema.

Los requerimientos de servicio son categorizados en 3 niveles de severidad:

Leves	Requerimiento de servicio que no compromete la operación del servicio de red prestado.
-------	--

Graves	Requerimiento de servicio debido a problemas o eventos que impactan la operación del servicio prestado. Sin embargo, el servicio sigue operando.
Críticas	Requerimiento de servicio debido a problemas que afectan o colapsan la operación.

### Procedimiento de apertura de ticket

- A. El ticket de avería es el número que identifica una avería reportada. Este número es la constancia del reporte de la falla y con este número se inicia el proceso de servicio a **EL ABONADO**.
- B. **EL ABONADO** deberá de contactar al NOC (Centro de operación de la red) de **EL CONTRATADO** por los siguientes medios:
  1. Teléfono compartido:
  2. Teléfono gratuito:
  3. Teléfono celular:
  4. Correo electrónico:
  5. Cuenta Microsoft Messenger:
- C. El personal del NOC está disponible las 24 horas de los 7 días de la semana durante todo el año.
- D. El cliente deberá de indicar, según su concepto, el grado de severidad de la avería:
  1. Leve
  2. Grave
  3. Crítica
- E. Reportada la avería se registra el ticket de avería en el cual se registran todas las características del problema, incluyendo fecha y hora del reporte.
- H. Se asignará a **EL ABONADO** un número de ticket de avería con el cual podrá realizar el seguimiento de la solución de falla con el NOC.
- I. El ticket de avería permitirá también realizar el rastreo paso a paso y reportes estadísticos



## ANEXO II - TARIFAS DEL SERVICIO

### 1. PROMOCIONES

### 2. SERVICIOS ADICIONALES Y SUPLEMENTARIOS INCLUIDOS EN EL SERVICIO

- Por el alta del servicio el abonado debe pagar por única vez S/. 20.00 (incluyendo impuestos). El monto permite la conexión de **EL ABONADO** a la red de **EL CONTRATADO**, la última milla y las configuraciones que fuera necesario realizar e instalación interior. Dicha cuota será cancelada a la suscripción del presente contrato y al contado.
- La cuota mensual por el servicio de telefonía fija de abonados es de S/. 30.00 incluido impuestos, pago que otorga a **EL ABONADO** el derecho de tres mil seiscientos (3600) segundos libres de pago, para realizar llamadas desde un abonado local rural hacia un teléfono fijo dentro del departamento de cada localidad (área local).
- La cuota mensual por adquisición del equipo en caso de financiamiento será de: S/....., incluidos los impuestos de Ley.

### 3. SERVICIOS VARIOS:

Servicios Varios	Tarifa	Impuestos	Total S/.
Bloqueo Discado Directo Internacional (1)			
Bloqueo de la serie 808 (1)			
Bloqueo LD ( DDI + DDN) (1)			
Bloqueo Móviles (1)			
Cambio de número telefónico			
Cambio de nombre			
Cambio de titularidad (cesión)			
Cambio de sitio			
Control de llamadas maliciosas			
Desbloqueo 0808, DDN (2)			
Desbloqueo DDI+DDN (2)			
No figurar en Guía telefónica			
Modificación de Datos (2)			
Punto de instalación de equipo terminal			
Publicar en Guía telefónica (2)			
Traslado de línea principal			

(1) Si se solicitan conjuntamente sólo se cobra S/..... La tarifa es por solicitud, independientemente del número de bloqueos que se requiera a través de la misma.

(2) Sin costo.

### 4. LUGARES DE PAGO:

Dirección:.....  
Departamento.....

Distrito: ..... Provincia: .....  
Horario de atención: .....  
Teléfono: .....

Dirección: .....  
Departamento .....  
Distrito: ..... Provincia: .....  
Horario de atención: ..... de  
Teléfono: .....

Dirección: .....  
Departamento .....  
Distrito: ..... Provincia: .....  
Horario de atención: .....  
Teléfono: .....



**5. LUGARES DE VENTA DE TARJETAS PREPAGO:**

Dirección: .....  
Departamento .....  
Distrito: ..... Provincia: .....  
Horario de atención: .....  
Teléfono: .....

*S*

Dirección: .....  
Departamento .....  
Distrito: ..... Provincia: .....  
Horario de atención: ..... de  
Teléfono: .....



Dirección: .....  
Departamento .....  
Distrito: ..... Provincia: .....  
Horario de atención: .....  
Teléfono: .....

**ANEXO III- INFORMACIÓN SOBRE TARIFAS CON TARJETA PREPAGO DE EL CONTRATADO**

**1. TARJETA ..... AL SEGUNDO**

Llamada local	Tiempo	Tarifa (S/.)	Impuestos (S/.)	Total (S/.)
Llamada local: de teléfono fijo a fijo	1 segundo			
Llamada local: de fijo a móvil	50 segundos			
Llamada Larga Distancia Nacional: de teléfono fijo a fijo	1 segundo			
Llamada Larga Distancia Nacional: de fijo a móvil	1 segundo			
<b>Llamada Larga Distancia Internacional: de un teléfono fijo a un teléfono fijo</b>				
USA, Canadá, Argentina	1 segundo			
Brasil, Bolivia	1 segundo			
Colombia, Chile, Ecuador, Costa Rica, México, Venezuela	1 segundo			
Cuba	1 segundo			
Resto de América	1 segundo			
España	1 segundo			
Alemania, Italia	1 segundo			
Resto de Europa	1 segundo			
Japón, China	1 segundo			
Resto del mundo	1 segundo			
Horario normal	1 segundo			
Horario reducido				
<b>Llamada Larga Distancia Internacional: de un teléfono fijo a un teléfono móvil</b>				
Argentina, España	1 segundo			
Alemania, Chile, Francia, Italia, Reino Unido, Colombia, Ecuador, Brasil, Venezuela y Japón	1 segundo			



ANEXO 9

Apéndice N° 5-F

CONTRATO DE SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

CONTRATADO – ABONADO

Conste por el presente documento el Contrato de Servicio de Acceso a Internet que celebran, de una parte,....., identificado con D.N.I. N°....., con domicilio en ....., denominado en adelante **EL ABONADO**, y por la otra parte ....., con Registro Único de Contribuyentes (RUC) N° ....., debidamente representada por ....., identificado con DNI N° ....., debidamente facultado según poder inscrito en ....., con domicilio en ....., en adelante **EL CONTRATADO**, en los términos y condiciones que a continuación se indican:

**CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO**

- 1.1. Establecer los términos y condiciones bajo los cuales **EL CONTRATADO** brindará acceso a Internet a **EL ABONADO** en localidad de ....., Distrito ....., Provincia de ..... del Departamento de ....., en el marco del Contrato de Financiamiento del Proyecto "IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE TELECOMUNICACIONES BUENOS AIRES - CANCHAQUE, REGIÓN PIURA", en adelante **EL PROYECTO**.
- 1.2. **EL ABONADO** manifiesta a **EL CONTRATADO** que el uso que dará al servicio contratado será residencial.

**CLÁUSULA SEGUNDA: CARACTERÍSTICAS Y ALCANCES**

- 2.1. Las características del acceso a Internet contratado son: (**EL ABONADO** elegirá sólo una de las siguientes opciones):
  - 2.1.1 Velocidad de transmisión bajada - subida:
    - 200 Kbit/s - 64 Kbit/s (Velocidad garantizada bajada – subida: 20 Kbit/s – 6.4 Kbit/s)
    - 400 Kbit/s - 128 Kbit/s (Velocidad garantizada bajada – subida: 40 Kbit/s – 12.8 Kbit/s)
    - 600 Kbit/s - 128 Kbit/s (Velocidad garantizada bajada – subida: 60 Kbit/s – 12.8 Kbit/s)
    - 900 Kbit/s - 256 Kbit/s (Velocidad garantizada bajada – subida: 90 Kbit/s – 25.6 Kbit/s)
  - 2.1.2 Sobresuscripción: diez por ciento (10%)
- 2.2. **EL CONTRATADO** procederá a suministrar el servicio según lo establecido en los Anexos I y II.

- 2.3. Una vez iniciada la prestación del servicio, **EL ABONADO** sólo podrá efectuar modificaciones en los equipos, redes y/o software instalados por **EL CONTRATADO** si cuenta con su autorización previa y por escrito, con el fin de salvaguardar la calidad y operatividad del servicio.
- 2.4. **EL CONTRATADO** es el propietario del CPE u otro dispositivo que cumpla con funciones similares, y estará a su disposición en el lugar de instalación a la culminación del presente Contrato.
- 2.5. **EL ABONADO** podrá adquirir el CPE u otro dispositivo que cumpla funciones similares y que se utilice para brindar el servicio, de otro proveedor siempre que sea compatible con la red de **EL CONTRATADO**. De ser el caso **EL CONTRATADO** lo asesorará para que adquiera un equipo que se pueda usar en la red. En caso **EL ABONADO** opte por adquirir a otro proveedor el CPE u otro dispositivo que cumpla funciones similares y que se utilice para brindar el servicio, **EL CONTRATADO** no será responsable por la indisponibilidad del servicio por causas atribuibles al indicado aparato.

### CLÁUSULA TERCERA: PLAZO DE DURACION DEL CONTRATO

- 3.1. El presente contrato entra en vigencia a partir del día siguiente de la instalación de los equipos para el acceso a Internet, por (**EL ABONADO** elegirá sólo una de las siguientes opciones):

- Por tiempo determinado:  meses (completar en números y letras el número de meses de contratación)
- Por tiempo indeterminado  (marcar con "X" si aplica)

Tratándose de tiempo determinado y habiendo culminado dicho periodo, el contrato quedará vigente a tiempo indeterminado, previa autorización por escrito de **EL ABONADO**.

- 3.2. **EL ABONADO** puede solicitar a **EL CONTRATADO** la baja del servicio vía correo electrónico, fax o a su central telefónica con una anticipación mínima de quince (15) días calendario. En ningún caso, **EL CONTRATADO** requerirá a **EL ABONADO** pagos derivados de la solicitud de baja del servicio,

- 3.3. **EL CONTRATADO** tiene un plazo máximo de treinta (30) días para la instalación del servicio de acceso a Internet, contados desde el día de recepción de la solicitud. En caso **EL CONTRATADO** no cumpla con el referido plazo sin causa justificada, estará obligado a pagar una penalidad a favor de **EL ABONADO** por día de retraso hasta que esté culminada la instalación y se deje constancia de su operatividad. El Anexo III establece los montos a pagar por la penalidad incurrida. **EL CONTRATADO** podrá hacer efectivo este pago a través de una nota de crédito a favor de **EL ABONADO**, que será conciliada con la siguiente facturación, hasta que se cubra la totalidad del monto adeudado.

### CLÁUSULA CUARTA: RETRIBUCIÓN

- 4.1. **EL ABONADO** deberá realizar un pago por concepto de instalación del servicio, el cual será por única vez y por un monto de cuarenta y cinco y 00/100 Nuevos Soles (S/.45.00) que incluyen los impuestos de ley. Dicho pago también incluye el CPE u otro dispositivo que cumpla funciones similares, así como otros conceptos (tales como gastos, configuraciones) necesarios para la instalación.
- 4.2. **EL ABONADO** pagará por el acceso a Internet mensualmente, independientemente del tiempo de conexión y del volumen de información transmitida, considerando la velocidad de transmisión contratada, de acuerdo al tarifario consignado en el Anexo II del presente Contrato. La liquidación es a mes vencido.
- 4.3. **EL CONTRATADO** remitirá a **EL ABONADO** el recibo correspondiente. El importe respectivo deberá ser cancelado por **EL ABONADO** a los cinco (05) días hábiles de recepcionado el recibo. No obstante ello, **EL ABONADO** podrá cancelar este recibo dentro de los ocho (08) días calendario posteriores sin que **EL CONTRATADO** cobre intereses moratorios. La falta de recepción del recibo por parte de **EL ABONADO** no será causa eximente de su responsabilidad del pago puntual del servicio, siempre y cuando **EL CONTRATADO** cumpla con informar a **EL ABONADO** mediante su línea gratuita N° ..... el monto que debe pagar.
- 4.4. Si la fecha de activación del servicio no coincide con la fecha de inicio del ciclo de facturación del mismo, **EL ABONADO** pagará el valor proporcional del consumo mensual correspondiente al período de días que transcurra entre la fecha de activación y la de finalización del ciclo vigente.
- 4.5. **EL CONTRATADO** compensará proporcionalmente a **EL ABONADO** cuando por causas no atribuibles a éste se interrumpa el servicio. Si la interrupción fuera por más de quince (15), corridos o alternados, **EL CONTRATADO** lo exonerará del pago de la cuota mensual siguiente. La referida compensación y exoneración no serán aplicables si la interrupción se debe a caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de **EL CONTRATADO**.
- 4.6. **EL CONTRATADO** podrá efectuar la suspensión del servicio luego de transcurridos quince (15) días hábiles adicionales a la fecha de vencimiento del segundo pago atrasado consecutivo, plazo adicional durante el cual debe exhortar por medios escritos o personales a **EL ABONADO**, luego del primer mes impago, para que cumpla con su compromiso de pago del servicio.
- 4.7. En caso **EL ABONADO** solicite la reactivación del servicio suspendido por falta de pago, **EL CONTRATADO** reactivará el servicio dentro de los dos (02) días hábiles siguientes a la fecha en que **EL ABONADO** haya efectuado el pago de la totalidad de la suma adeudada, el respectivo interés legal efectivo desde el vencimiento de cada mensualidad, establecido por la Superintendencia de Banca y Seguros – SBS y la cantidad de treinta y 00/100 Nuevos Soles (S/.30.00), por concepto de tarifa de reactivación.
- 4.8. Si transcurrieron veinte (20) días calendario después de la suspensión del servicio por falta de pago y **EL CONTRATADO** no cumpliera con su obligación de pago y siempre que no exista reclamo pendiente sobre el monto adeudado, **EL CONTRATADO** podrá cortar el servicio de **EL ABONADO**, previa remisión de un aviso mediante documento escrito que deje constancia de la



comunicación, con una anticipación no menor de siete (7) días calendario previos a la fecha.

#### CLÁUSULA QUINTA: COMPROMISOS DE EL ABONADO

- 5.1. **EL ABONADO** es responsable de mantener las configuraciones de los equipos de modo que se preserve el acceso a Internet, provisto por **EL CONTRATADO**.
- 5.2. **EL ABONADO** informará a **EL CONTRATADO** de los problemas y acontecimientos ocurridos con su conexión a Internet, a fin que este último ajuste sus operaciones.
- 5.3. **EL ABONADO** proporcionará la información que el Fondo de Inversión en Telecomunicaciones - FITEL requiera, respecto del servicio objeto del presente Contrato, para realizar la evaluación y monitoreo de **EL PROYECTO**.
- 5.4. **EL ABONADO** cumplirá con los pagos mensuales por el servicio contratado.

#### CLAUSULA SEXTA: OBLIGACIONES DE EL CONTRATADO

- 6.1. **EL CONTRATADO** entregará a **EL ABONADO** la velocidad garantizada de bajada y la velocidad garantizada de subida indicadas en el numeral 2.1 del presente contrato únicamente durante la hora pico (hora identificada como la de mayor cantidad de conexiones a Internet), es decir, fuera de la hora pico, **EL CONTRATADO** debe brindar velocidades de transmisión mayores a las velocidades garantizadas, hasta por un máximo de las velocidades de transmisión contratadas.
- 6.2. **EL CONTRATADO** es responsable del cuidado del equipamiento (hardware y software) que instala, el mismo que sirve para dar acceso a Internet. Asimismo es responsable de implementar los mecanismos de seguridad de red y protección eléctrica necesarios para ese equipamiento.
- 6.3. **EL CONTRATADO** es responsable de instalar y configurar en el domicilio de **EL ABONADO** un CPE u otro dispositivo que cumpla funciones similares a fin de que **EL ABONADO** use el acceso a Internet sin restricciones y a la velocidad contratada.
- 6.4. **EL CONTRATADO** proveerá el acceso a Internet de acuerdo con lo indicado en el numeral 2.1 del presente Contrato.
- 6.5. **EL CONTRATADO** cumplirá con todas las normas de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones y derechos de usuarios, establecidos por Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL que estén en vigor durante la vigencia del presente Contrato.
- 6.6. **EL CONTRATADO** realizará la operación y mantenimiento de la infraestructura o equipos que ha instalado, lo que implica realizar el mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo que garanticen el normal funcionamiento de los mismos y no caigan en obsolescencia anticipada.
- 6.7. En caso **EL CONTRATADO** suministre el CPE u otro dispositivo que cumpla



funciones similares, **EL ABONADO** garantizará su correcto funcionamiento por un plazo de doce (12) meses, contados desde la instalación del mismo en su domicilio. **EL CONTRATADO** está obligado a reparar las averías del equipo originadas por causas imputables a él, pudiendo, de ser necesario, sustituir dicho(s) equipo(s) de similar funcionalidad.

- 6.8. Cuando **EL ABONADO** decida cambiar de equipo de cómputo, **EL CONTRATADO** está obligado a brindarle soporte técnico para la configuración del mismo.

#### CLAUSULA SÉPTIMA: CONDICIONES DEL SERVICIO

- 7.1. En caso el acceso a Internet se brinde a través de un canal radioeléctrico, **EL ABONADO** podrá contratar varios o diferentes velocidades de transmisión si así lo requiriera. La tarifa a aplicar será la que corresponda a la velocidad resultante de la suma de las velocidades de bajada de los canales radioeléctricos provistos, de acuerdo con el tarifario contenido en el Anexo II del presente Contrato.
- 7.2. El incremento de velocidad de transmisión no implicará costos adicionales para **EL ABONADO**, correspondiendo únicamente el pago de la tarifa por la nueva velocidad contratada.



#### CLAUSULA OCTAVA: RESOLUCION DEL CONTRATO

El contrato se resuelve por:

- 8.1. Decisión de **EL ABONADO**, la cual deberá ser comunicada por escrito a **EL CONTRATADO** sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de treinta (30) días calendario.
- 8.2. Decisión de **EL CONTRATADO**, de acuerdo con lo señalado en el numeral 4.8 del presente Contrato.
- 8.3. Por fallecimiento de **EL ABONADO**. Sin embargo, de ser el caso, sus sucesores podrán solicitar el cambio de titularidad.
- 8.4. Por declaración de insolvencia de **EL CONTRATADO**.



De producirse la resolución del Contrato, por la causal detallada en el numeral 8.4 de la presente cláusula, **EL CONTRATADO** deberá cursar comunicación escrita a **EL ABONADO**, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes de producida la causal o desde que tomó conocimiento, debiendo adjuntar copia de la documentación probatoria correspondiente. El Contrato quedará resuelto automáticamente luego de transcurridos quince (15) días calendario, desde la fecha en que se efectuó la citada comunicación.

En todos los casos, **EL ABONADO** deberá cancelar los importes adeudados por el servicio prestado hasta la fecha en que se brindó por última vez el servicio. Asimismo, **EL ABONADO** deberá restituir CPE u otro dispositivo que cumpla con funciones similares.

#### CLÁUSULA NOVENA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Cualquier controversia generada por problemas de fallas o calidad del servicio se regirá de acuerdo con el procedimiento establecido en la Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias, correspondiente a la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

#### CLÁUSULA DÉCIMA: CONFIDENCIALIDAD

Las partes se comprometen a mantener la mayor confidencialidad sobre cualquier información que pueda recibir con relación a la prestación del servicio materia del presente contrato.

#### CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA: COMPROMISO DE LAS PARTES

Las partes se comprometen a no realizar ninguna operación o utilización del servicio recibido por medio del presente contrato, que transgreda el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-93-TCC o el Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 020-2007-MTC, así como sus modificatorias.

#### CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDA: SECRETO DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

**EL ABONADO** declara conocer que **EL CONTRATADO** está obligado a salvaguardar el secreto de las telecomunicaciones y a mantener la confidencialidad de los datos personales de sus abonados y usuarios de acuerdo con la Constitución Política del Perú y las normas legales aplicables.

Asimismo, **EL ABONADO** autoriza a **EL CONTRATADO** a entregar a FITEL y/o OSIPTTEL, únicamente cuando alguno de estos organismos lo solicite: i) la información consignada en su recibo por éste servicio; ii) copia de su recibo por éste servicio; y iii) otros relacionados con el servicio que **EL CONTRATADO** le presta.

#### CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA: COMPETENCIA, LEY APLICABLE Y DOMICILIO

Las partes señalan como sus domicilios los que aparecen consignados en cada una de ellas en el presente Contrato y someten cualquier conflicto que pueda surgir entre ellas a la competencia de los jueces y tribunales del distrito judicial de la localidad de ....., sin perjuicio de la competencia atribuida al OSIPTTEL para la atención de reclamos a los usuarios.

Suscrito en la ciudad de ....., a los ..... días del mes de ..... del año 201..., en dos (2) ejemplares de igual valor.

.....  
Por **EL CONTRATADO**

.....  
Por **EL ABONADO**

## ANEXO I- SERVICIO SLA DE EL CONTRATADO CON EL ABONADO

El acuerdo de nivel de servicio (SLA por sus signos en ingles) ha sido diseñado para asegurar un servicio de calidad. Los aspectos claves de este acuerdo de nivel de servicio brindado por **EL CONTRATADO** son: Garantía de disponibilidad del servicio de red, Garantía de la latencia del servicio de red, Garantía por pérdida de paquetes en la red, Garantía del caudal IP, Garantía de servicio al cliente.

### Garantía de disponibilidad del servicio de red

La meta de **EL CONTRATADO** es brindar una disponibilidad del servicio de red a los clientes, libre de caídas durante el 100% del tiempo. Para efectos de este SLA, se define como "una caída" a una situación donde no se pase tráfico a o desde la red de **EL CONTRATADO** por más de treinta (30) minutos consecutivos.

### Garantía de latencia del servicio de red

Se refiere al tiempo promedio de latencia de la red para paquetes IP que viajan por la red de **EL CONTRATADO**, presentado en milisegundos y garantizado para cada mes calendario, **EL CONTRATADO** estima que la latencia debe de ser igual o inferior a .... milisegundos para el tramo entre los equipos de **EL ABONADO** y los servidores de **EL CONTRATADO**, instalado(s) en la(s) cabecera(s), que se conecta(n) al ISP.

### Garantía por pérdida de paquetes

Los paquetes enviados sobre la red de **EL CONTRATADO**, medidos como paquetes satisfactoriamente enviados y recibidos en el tramo desde los equipos de **EL ABONADO** y la cabecera de **EL CONTRATADO**, son visualizados como un porcentaje promedio y garantizado para cada mes calendario.

**EL CONTRATADO** deberá de lograr un reparto de paquetes IP mayor o igual al ....%, es decir la pérdida de paquetes no será mayor al ....%.

### Sobresuscripción

Cantidad de enlaces que estarán compartiendo el canal de datos definido por la velocidad nominal de acceso. En caso de este **CONTRATO** es diez por ciento (10 %).

### Garantía de servicio al cliente

Una de las metas de **EL CONTRATADO** es procurar un servicio al cliente altamente efectivo con tiempo de respuesta acorde a la geografía del País. **EL CONTRATADO** evalúa tres (03) eventos clave para la solución de los requerimientos de **EL ABONADO**. Para cada evento, **EL ABONADO**, recibe comunicación del departamento de servicio al cliente dentro de un tiempo especificado. Todos los tiempos se ajustan al momento en que se recibió el requerimiento. Los eventos clave son los siguientes:

4. Recepción de la queja vía telefónica, comunicación escrita o personalmente en alguna de las oficinas de atención al cliente. Personal de **EL CONTRATADO** recibe el requerimiento de servicio del cliente y lo asigna al área correspondiente.
5. Confirmación. El área correspondiente revisa el requerimiento y determina una acción para resolverlo.
6. Solución. El requerimiento se resuelve. Una comunicación desde el área involucrada describirá lo que se hizo para resolver el problema. **EL CONTRATADO** comunicará a **EL ABONADO** las acciones tomadas y decisión alcanzada.

Los requerimientos de servicio son categorizados en tres (03) niveles de severidad:

Leves	Requerimiento de servicio que no compromete la operación del servicio
-------	---

	de red prestado.
Graves	Requerimiento de servicio debido a problemas o eventos que impactan la operación del servicio prestado. Sin embargo, el servicio sigue operando.
Criticas	Requerimiento de servicio debido a problemas que afectan o colapsan la operación.

### Procedimiento de apertura de ticket

a) El ticket de avería es el número que identifica una avería reportada. Este número es la constancia del reporte de la falla y con este número se inicia el proceso de servicio a **EL ABONADO**.

b) **EL ABONADO** deberá de contactar al NOC (Centro de operación de la red) de **EL CONTRATADO** por los siguientes medios:

1. Teléfono compartido:
2. Teléfono gratuito:
3. Teléfono celular:
4. Correo electrónico:
5. Cuenta Microsoft Messenger:
6. Oficina de atención al cliente:

c) El personal del NOC está disponible las veinticuatro (24) horas de los siete (07) días de la semana durante todo el año.

d) **EL ABONADO** deberá de indicar, en su concepto, el grado de severidad de la avería:

1. Leve
2. Grave
3. Crítica.

e) **EL CONTRATADO** asignará a **EL ABONADO** un número de ticket de avería con el cual podrá realizar el seguimiento de la solución de falla con el NOC. El ticket de avería registra todas las características del problema, incluyendo nombre de la persona que reporta el hecho, fecha y hora del mismo.

f) El ticket de avería permitirá también realizar el rastreo paso a paso y reportes estadísticos.

En caso **EL CONTRATADO** tenga que mandar un técnico para restablecer el servicio, éste llegará en un máximo .... (...) días.

Quando el servicio está inoperativo y esto se deba a una situación de caso fortuito o fuerza mayor, el tiempo fuera de servicio no será computado, siempre que **EL CONTRATADO** presente estos casos como caso fortuito o fuerza mayor debidamente sustentados, de conformidad a lo establecido en el Contrato de Financiamiento de **EL PROYECTO**.



## ANEXO II- TARIFAS DEL SERVICIO

1. El pago por concepto de instalación del servicio es por única vez y por un monto de cuarenta y cinco y 00/ 100 Nuevos Soles (S/.45.00) que incluyen los impuestos de ley, así como el pago por el CPE u otro dispositivo que cumpla funciones similares y otros conceptos (tales como gastos, configuraciones) necesarios para la instalación. **EL CONTRATADO** es el propietario del CPE u otro dispositivo que cumpla con funciones similares,
2. La tarifa por el servicio para **EL ABONADO** (incluyendo los impuestos de ley) se muestra a continuación:

Servicio	Velocidad de transmisión bajada - subida	Tarifa tope mensual S/. (incluye impuestos de ley)
Acceso a Internet	200 Kbit/s - 64 Kbit/s	60.00
	400 Kbit/s - 128 Kbit/s	90.00
	600 Kbit/s - 128 Kbit/s	120.00
	900 Kbit/s - 256 Kbit/s	180.00
Otras velocidades de transmisión pueden ser ofrecidas comercialmente por <b>EL CONTRATADO</b> , previa evaluación y aprobación de FITEL.		



**ANEXO III- PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE  
INSTALACIÓN DE CIRCUITOS**

Días de Retraso	Velocidad menor o igual a 64	Velocidad mayor que 64
	Kbps	Kbps
1	0.04	0.10
2	0.08	0.20
3	0.12	0.30
4	0.16	0.40
5	0.20	0.50
6	0.24	0.60
7	0.28	0.70
8	0.32	0.80
9	0.36	0.90
10	0.40	1.00
11	0.44	1.10
12	0.48	1.20
13	0.52	1.30
14	0.56	1.40
15	0.60	1.50
16	0.80	1.92
17	0.85	2.04
18	0.90	2.16
19	0.95	2.28
20	1.00	2.40
21	1.05	2.52
22	1.10	2.64
22	1.10	2.64
23	1.15	2.76
24	1.20	2.88
25	1.25	3.00
26	1.30	3.12
27	1.35	3.24
28	1.40	3.36
29	1.45	3.48
30	1.50	3.60
31	2.17	6.20
32	2.24	6.40
33	2.31	6.60
34	2.38	6.80
35	2.45	7.00
36	2.52	7.20
37	2.59	7.40
38	2.66	7.60
39	2.73	7.80
40	2.80	8.00
41	2.87	8.20
42	2.94	8.40
43	3.01	8.60
44	3.08	8.80
45	3.15	9.00
Más de 45	6.50	13.60

\* Las penalidades están expresadas en Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

\* La UIT para el año 2010, aprobada por el Ministerio de Economía y Finanzas, es de S/3,600. Este monto es ajustado anualmente por el citado Ministerio.



