



Telefónica del Perú S.A.A.

**CONTRATO DE SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA DE ABONADOS EN LA MODALIDAD PREPAGO
CODIGO: BAS 003**

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 **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** R.U.C. N° 20100017491, debidamente representada el señor Álvaro Ortiz de Zevallos, identificado con DNI N° 09342461, debidamente autorizado mediante poder inscrito en la Partida N° 11015766 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral Regional de Lima y Callao, con domicilio en Av. Benavides N° 661, Piso 4, Miraflores, en adelante se denominará **TELEFÓNICA**, en los términos y condiciones que a continuación se indican.

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO

- 1.1 Establecer los términos y condiciones bajo los cuales **TELEFÓNICA** brindará el servicio de telefonía fija de abonados en la modalidad prepago, dentro del marco del Contrato de Financiamiento del Proyecto "Provisión del Servicio de Datos y Voz en Banda Ancha para Localidades Rurales del Perú – Banda Ancha para Localidades Aisladas - BAS", en adelante EL PROYECTO.
- 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 **TELEFÓNICA** 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 **TELEFÓNICA** 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 **TELEFÓNICA**, 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 **TELEFÓNICA**. De ser el caso **TELEFÓNICA** lo asesorará para que adquiera un equipo que se pueda usar en la red (IP).
- 3.6 En caso **TELEFÓNICA** suministre el aparato telefónico a **EL ABONADO**, **TELEFÓNICA** 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 **TELEFÓNICA**, 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 **TELEFÓNICA**, pudiendo, de ser necesario, sustituir dicho(s) equipo(s) por otro(s) de similar valor y funcionalidad.
- 3.7 En caso **EL ABONADO** cuente con el aparato telefónico suministrado por **TELEFÓNICA** 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**. **TELEFÓNICA** 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 **TELEFÓNICA** 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 **TELEFÓNICA** 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 **TELEFÓNICA**.

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, **TELEFÓNICA** 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. **TELEFÓNICA** 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. **TELEFÓNICA** 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 **TELEFÓNICA** 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 **TELEFÓNICA** deberá comunicar a **EL ABONADO** la fecha y el rango horario en los cuales realizará la citada instalación y/o activación.
- 4.9. **TELEFÓNICA** 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.
- 4.10. Previa comunicación a **TELEFÓNICA**, **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...s/. 100.00.... Nuevos Soles ((incluyendo impuestos), 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.

- 5.2 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 **TELEFÓNICA** en un plazo máximo de veinte (20) días de dicho requerimiento, de no cumplir con lo antes mencionado **TELEFÓNICA** aplicará lo establecido en el acápite ii) de la cláusula sexta.
- 5.4 El aparato telefónico podrá ser utilizado únicamente en la red de **TELEFÓNICA**.

CLÁUSULA SEXTA: DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El contrato concluye por:

- (i) Decisión de **EL ABONADO**, la cual deberá ser comunicada por escrito a **TELEFÓNICA** sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de cinco (05) días calendario.
- (ii) Decisión de **TELEFÓNICA**, si el servicio permaneciera inhabilitado por tres ciclos consecutivos o más, para lo cual **TELEFÓNICA** 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, **TELEFÓNICA** 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 **TELEFÓNICA** 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 **TELEFÓNICA** le presta.

Firmado en, el díade.....de 200....



TELEFÓNICA

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 TELEFÓNICA – 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 **TELEFÓNICA** 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 **TELEFÓNICA** 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 **TELEFÓNICA** 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 **TELEFÓNICA** 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 **TELEFÓNICA** es procurar un servicio al abonado altamente efectivo con tiempo de respuesta acorde a la geografía del país. **TELEFÓNICA** 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 **TELEFÓNICA** 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 **TELEFÓNICA** por los siguientes medios:
1. Teléfono compartido: N° 104
 2. Teléfono gratuito: N° 104 (información comercial) N° 104 (reclamos)
 3. Teléfono celular: N° 980285944
 4. Correo electrónico: servicioalclienteBAS@tp.com.pe
 5. Cuenta Microsoft Messenger :proyectobas@hotmail.com
- 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.
- 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. PROMOCIONES:

- Por este mes es Gratis

2. SERVICIOS ADICIONALES Y SUPLEMENTARIOS INCLUIDOS EN EL SERVICIO

- Por el alta del servicio el abonado debe pagar por única vez S/. 5.00 (incluyendo impuestos). El monto permite la conexión de **EL ABONADO** a la red de **TELEFÓNICA**, 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/. 19.00 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/...5.00.. Nuevos soles, 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:.....
Teléfono:.....

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

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

5. LUGARES DE VENTA DE TARJETAS PREPAGO:

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

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

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

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

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

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

ANEXO III- INFORMACIÓN SOBRE TARIFAS CON TARJETA PREPAGO DE TELEFÓNICA

1. TARJETA 147 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			
Llamada Larga Distancia Internacional: de un teléfono fijo a un teléfono fijo				
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 Horario reducido	1 segundo			
Llamada Larga Distancia Internacional: de un teléfono fijo a un teléfono móvil				
Argentina, España	1 segundo			
Alemania, Chile, Francia, Italia, Reino Unido, Colombia, Ecuador, Brasil, Venezuela y Japón	1 segundo			