

**OFERTA DE FACILIDADES Y REVENTA DE PLANES PARA OPERADORES MÓVILES
VIRTUALES.**

TELFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.

1. Antecedentes.

En cumplimiento del TÍTULO XIII de las “BASES DEL CONCURSO PÚBLICO PARA OTORGAR CONCESIONES DE SERVICIO PÚBLICO DE TRANSMISIÓN DE DATOS EN LAS BANDAS DE FRECUENCIAS 713–748 MHz Y 768–803 MHz”, en adelante las Bases, Telefónica Móviles Chile S.A., en adelante TMCH, pone a disposición de cualquier interesado, a excepción de los titulares de concesiones que comprenda alguno de los bloques de frecuencia del Concurso mencionado y sus relacionadas, según los términos establecidos en las leyes N° 18.045 y N° 18.046, la presente Oferta de Facilidades y Reventa de Planes para Operadores Móviles Virtuales, en adelante la Oferta.

Mediante Decreto Supremo N° 71 de fecha 6 de Mayo del año 2015, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones otorgó a la empresa Telefónica Móviles Chile S.A., RUT 87.845.500-2, la concesión de Servicio Público de Transmisión de Datos, en las bandas de frecuencias 713-723 MHz y 768-778 MHz, correspondiente al bloque de frecuencias A, señalado en las Bases.

Conforme con lo anterior, la presente Oferta sólo aplica para la infraestructura de TMCH que opere en el bloque de frecuencias antes señalado y de acuerdo a la cobertura establecida en el referido Decreto Supremo, como asimismo, en las localidades y rutas obligatorias establecidas en el Anexo 9, Bloque A, de las bases indicadas en el inicio, donde TMCH proveerá servicio de telefonía móvil y de transmisión de datos con acceso a internet a través de tecnología 3G. Las localidades obligatorias corresponden a los polígonos (manchas de cobertura) definidos en el referido Anexo 9, los cuales pueden ser modificados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 43 de las bases del concurso.

Adicionalmente, esta Oferta comprenderá todos los servicios que TMCH preste a usuarios finales a través de la banda de frecuencia 713-723 MHz y 768-778 MHz y aquellos que se brinden de manera adicional y accesorio a los primeros, a través de unos mismos contratos o planes de ésta y/o sus relacionadas, en los términos provistos en las leyes N°18.045 y N°18.046, en el mismo momento en que TMCH los comience a comercializar en forma conjunta. Esta Oferta comprenderá dichos servicios

en la infraestructura en que TMCH y sus relacionadas los operan y con las coberturas definidas en sus respectivos decretos de concesión, en las condiciones comerciales señaladas en el ANEXO N° 2 COMERCIAL.

Los plazos señalados en la presente Oferta son de días corridos, a menos que se señale expresamente otra modalidad.

2. Objeto.

El presente documento establece las condiciones en que TMCH pone a disposición de los interesados indicados en el numeral anterior, las facilidades que les permitan prestar a sus clientes o usuarios finales los servicios descritos en este instrumento, conforme a la normativa vigente.

Por su parte, la concesionaria contratante deberá pagar la retribución convenida en el contrato que se suscriba y será responsable de ejecutar las acciones técnicas, operativas y logísticas que le sean requeridas por TMCH, para que, a su vez, TMCH ejecute el despliegue de recursos técnicos y operacionales necesarios, a fin de que dicha concesionaria pueda contar con los servicios objeto de esta Oferta.

Es condición esencial de la presente Oferta que las prestaciones que se ponen a disposición de la concesionaria contratante sean otorgadas con las redes, cobertura, capacidades, calidad, sistemas y tecnologías que TMCH y sus relacionadas utiliza para prestar los servicios a sus propios clientes.

Incumbe privativamente a la concesionaria contratante, bajo su responsabilidad y a su propio riesgo, el desarrollo de todas aquellas actividades propias de su negocio de prestación de los servicios a sus clientes finales, como por ejemplo, servicios de comercialización, atención de clientes, atención de post venta, facturación, recaudación, cobranza, reclamos, etc., así como el cumplimiento de las normas y regulaciones previstas sobre dichas actividades y la atención de las peticiones y requerimientos que al respecto le formulen los órganos competentes.

La concesionaria contratante debe estar integrada a la red de TMCH por medio de una plataforma MVNE (Mobile Virtual Network Enabler), propia o contratada a terceros.

El plazo estimado de implementación de los servicios que se suscriban entre TMCH y la concesionaria contratante en virtud de la Oferta está indicado en el numeral 24, para lo cual se definirá un Plan de Trabajo de común acuerdo entre las partes tomando en consideración la disponibilidad por parte de la concesionaria contratante de los elementos técnicos y plataformas con que deberá contar, como por ejemplo:

Plataforma de Prepago y Sistemas Comerciales (incluyendo, entre otros, facilidades para efectuar la Medición, Tasación, Facturación y Cobranza de los servicios). En caso de desacuerdo en los plazos del Plan de Trabajo y/o incumplimiento en los plazos contemplados en dicho Plan, las partes podrán recurrir al mecanismo del numeral 14. Resolución de disputas.

La no implementación oportuna de los servicios en el plazo total de implementación contemplado en el numeral 24 que resulte imputable a TMCH, en virtud del contrato que suscriba como consecuencia de la presente Oferta o de otros relacionados con el mismo, dará derecho al OMV a cobrar una multa de 0,5% del cargo de habilitación por cada día de retraso en que se hubiere incurrido, con un tope del 100% del cargo de habilitación, a menos que las partes pacten un nuevo plazo. Lo anterior sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios adicionales que hubiere provocado a la concesionaria contratante.

El retraso en más de seis (6) meses en la implementación de los servicios respecto del plazo acordado por las partes, dará derecho a la parte no responsable a poner término al contrato sin penalidad alguna, según lo señalado en el numeral 17.

El contrato en virtud de esta Oferta no exigirá ninguna exclusividad para las partes, por lo cual la concesionaria contratante dispondrá de plena libertad para contratar con otras empresas operadoras de red, servicios similares a los contemplados en este documento, lo cual estará sujeto a la factibilidad técnica respectiva. Asimismo, TMCH dispondrá de plena libertad para suscribir acuerdos de similares características con cualquiera otra concesionaria que lo solicite, sujeto a factibilidad técnica.

En el evento que la concesionaria contratante decida contratar servicios similares con otro operador de red que pudieran eventualmente ser coincidentes en el tiempo con los servicios provistos por TMCH al amparo de la presente Oferta, deberá comunicarlo por escrito a TMCH, a objeto de analizar la factibilidad técnica y, de ser viable, realizar las coordinaciones técnicas necesarias. En ningún caso, la decisión de la concesionaria contratante en este sentido implicará costos adicionales para TMCH, los que en caso de existir, deberán ser pagados por la referida concesionaria a TMCH, todo ello en la forma prevista en el contrato. Lo anterior es sin perjuicio de las obligaciones que se contraigan de volúmenes mínimos de acuerdo a lo explicitado en el punto 3 del ANEXO N° 2 COMERCIAL de esta Oferta.

Igualmente, en caso de terminación del contrato en virtud de esta Oferta, por vencimiento del término o por incumplimiento, TMCH proporcionará la asistencia técnica y la información que se establezca como necesaria, para permitir una

transición pronta de los clientes, suscriptores o usuarios de la concesionaria contratante a otro proveedor de red escogido por ella, por un periodo máximo de 6 meses contados desde dicha notificación.

3. Prestaciones a ser provistas por TMCH.

En virtud del contrato en que las partes convengan las condiciones técnicas y comerciales de los servicios a que se refiere la presente Oferta, TMCH proporcionará a la concesionaria contratante las siguientes prestaciones objeto de la presente Oferta para que ésta pueda proveer a sus propios clientes finales los siguientes servicios a nivel nacional, según cobertura de TMCH:

- a) Conectividad de Datos para acceso a Internet LTE/4G Banda 700
 - Navegación de acuerdo a protocolo HTTP.
- b) Conectividad de Datos Red 3G para acceso a Internet, en el mismo momento en que TMCH lo comience a comercializar junto con el servicio de transmisión de datos para acceso a internet en 700 MHz.
 - Navegación de acuerdo a protocolo WAP y HTTP.
- c) Servicios de telefonía móvil y mensajería SMS/USSD de acuerdo a la tecnología disponible (2G o 3G) en las zonas de cobertura de TMCH, en el mismo momento en que TMCH lo comience a comercializar junto con el servicio de transmisión de datos para acceso a internet en 700 MHz.
- d) Conectividad de Datos Red 3G para acceso a Internet y servicios de telefonía móvil y mensajería SMS/USSD en tecnología 3G, en las localidades y rutas obligatorias establecidas en el Anexo 9, bloque A, de las Bases del Concurso, objeto de la presente Oferta.
- e) Soporte para la gestión del cliente final
 - Activación.
 - Provisión y tramitación de servicios.
- f) Prestaciones para la Gestión de Portabilidades

Para efectos de la adecuada gestión de portabilidades, el concesionario contratante deberá gestionar su propio Sistema de Gestión de Portabilidades y mantener una relación directa, tanto técnica como comercialmente con el Organismo Administrador de la Portabilidad e informar a TMCH las correspondientes modificaciones a aplicar en la Ventana de Cambio siguiente.

TMCH operará los siguientes procesos necesarios para que la portabilidad se gestione correctamente en la red de TMCH:

- Gestión de importaciones en la Ventana de Cambio.
 - El concesionario contratante informa sus nuevos clientes portados IN mediante el archivo TPD: Tabla de Portabilidad Diaria.
 - TMCH procesa el archivo TPD y habilita los nuevos clientes portados IN en los sistemas de red de TMCH durante la Ventana de Cambio.
 - TMCH informa el resultado de este proceso al concesionario contratante (archivo RETPD/RETPD_REP: Tabla de Resultados de Portabilidad Diaria)
- Gestión de exportaciones en la Ventana de Cambio.
 - El concesionario contratante informa sus nuevos clientes portados OUT mediante el archivo TPD.
 - TMCH procesa el archivo TPD y deshabilita los nuevos clientes portados OUT en los sistemas de red de TMCH durante la Ventana de Cambio.
 - TMCH informa el resultado de este proceso al concesionario contratante (archivo RETPD/RETPD_REP)

g) Gestión de terminales

- Listado de Terminales Homologados
- Homologación de Terminales según procedimiento del numeral 7.
- Bloqueo de Terminales en plataforma EIR según la normativa vigente, de acuerdo a factibilidad técnica.

h) Obligaciones Regulatorias

- Información estadística de la red requerida por la autoridad y que no pueda ser provista por los sistemas propios de la concesionaria contratante, excluyendo lo relativo a las mediciones de neutralidad de red establecida en la normativa pertinente que el concesionario contratante puede realizar en forma independiente con su propia plataforma. Esta información estadística será entregada de manera inteligible, íntegra y oportuna de acuerdo con el mecanismo descrito en el numeral 6 de esta Oferta.
- Facilidades de acceso a la plataforma correspondiente para que el contratante realice la interceptación legal ordenada por un tribunal.

Los precios de los servicios señalados en los literales a, b, c y d están indicados en el ANEXO N° 2 COMERCIAL.

Los servicios señalados en los literales e, f, g y h, no tiene pago adicional. Los costos están incorporados en los cargos indicados en el ANEXO N° 2 COMERCIAL.

Tratándose de los servicios y/o prestaciones comprendidos en la presente Oferta, TMCH operará toda la infraestructura de su red, extenderá la misma cobertura, oportunidad, prioridad y calidad, y prestará los servicios a la concesionaria contratante para que suministre a sus clientes finales, y sean usados por esos clientes, bajo términos y condiciones no menos favorables, individualmente o en conjunto, a los provistos a los clientes o usuarios finales de TMCH.

Cualquier exigencia técnica u operacional para la prestación del servicio que no se haya representado en la Oferta como de cargo del Concesionaria Contratante, se considerará incluida dentro del costo de los servicios.

Todo y cualquier servicio y/o facilidad adicionales no expresamente señalado en esta Oferta se entenderá excluido del alcance, objeto, obligaciones y compromisos que forman parte integrante de la presente Oferta.

El Servicio LTE Banda 700 contemplado en esta Oferta se entiende comprendido en los rangos de frecuencia asignados a TMCH de acuerdo al Decreto Supremo N° 71 de 2015 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

4. Condiciones comerciales.

Los servicios objeto de esta Oferta, con las condiciones comerciales relativas a su prestación, y en general, todos los aspectos técnicos, administrativos, de gestión, etc., quedarán estipulados en el cuerpo de esta Oferta y en sus anexos. En el ANEXO N° 2 COMERCIAL se establecen los cobros que tendrán lugar con motivo de la prestación de servicios y/o prestaciones adicionales.

El ANEXO N° 2 COMERCIAL se refiere, entre otras, a las siguientes condiciones comerciales:

- a) Cargo único de habilitación.
- b) Precios que la concesionaria contratante deberá pagar a TMCH por los servicios descritos en los numerales 2 y 3 anteriores.
- c) Contratación mínima de servicios
- d) Modalidades de ajuste de los precios de los servicios.

En particular, en el referido ANEXO N° 2 COMERCIAL, se consignan los valores mínimos garantizados que la concesionaria contratante estará obligada a pagar a TMCH durante los años de vigencia del contrato por los servicios objeto de esta Oferta, a contar desde que los servicios se encuentren disponibles para la concesionaria contratante. La concesionaria contratante deberá pagar a TMCH los servicios

acordados en el contrato y que sean utilizados por sus clientes o usuarios, independientemente del resultado de su proceso interno de cobranza.

5. Pagos y liquidaciones.

Dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, TMCH remitirá a la concesionaria contratante la liquidación y factura de las prestaciones efectuadas en el mes calendario inmediatamente anterior. Cada servicio se liquidará en forma separada y acompañado por el detalle respectivo.

La concesionaria contratante deberá pagar íntegra y oportunamente la factura a TMCH dentro del plazo de treinta (30) días desde su recepción en el domicilio de la concesionaria o desde la fecha en que la concesionaria contratante reciba la correspondiente factura electrónica. Para el caso en que las partes hayan acordado el precio de determinados servicios en unidades de fomento (UF), el pago de la factura será realizado en moneda de curso legal, esto es, en pesos chilenos, según el valor que registre la Unidad de Fomento el día de emisión de la factura respectiva.

El incumplimiento de esta obligación dará derecho a TMCH al cobro adicional del interés corriente por todo el período que medie entre la fecha de vencimiento y el día efectivo de pago, sin perjuicio del cobro de la(s) boleta(s) de garantía que sean procedentes. La mora o simple retardo en el pago de los valores a que estará obligada la concesionaria contratante, facultará a TMCH para aplicar al monto que se le adeude el interés corriente, por todo el período comprendido entre la fecha en que se hizo exigible la obligación y la de su pago efectivo.

La mora o simple retardo en el pago de cualquier factura mensual a que estará obligada la concesionaria contratante, en más de treinta (30) días en cuatro (4) ocasiones durante una anualidad de la vigencia del contrato que se suscriba, se entenderá como un incumplimiento de una obligación material y dará derecho a TMCH a poner término anticipadamente al referido contrato conforme a lo señalado en la cláusula sobre “Resolución y Terminación Anticipada” de la presente Oferta, sin perjuicio de la obligación de la concesionaria contratante de pagar a favor de TMCH las facturas ya vencidas

El procedimiento de cobro de las boletas de garantía que deberá entregar la concesionaria contratante se encuentra especificado en el punto 5 del ANEXO Nº 2 COMERCIAL, de la Oferta

El procedimiento de liquidación, intercambio de información, facturación y pagos correspondientes a los servicios objeto de esta Oferta se detallan en el ANEXO N° 3 LIQUIDACIONES.

6. Calidad y contenido del servicio.

El servicio que TMCH proporcionará a la concesionaria contratante, permitirá que suscriptores o usuarios de la concesionaria contratante usen los servicios objeto de la presente Oferta, dentro del Territorio de Chile, en los lugares en donde exista cobertura efectiva del servicio de TMCH en las mismas condiciones de calidad, cobertura, continuidad, prioridad, disponibilidad, y otras condiciones de los servicios que TMCH proporciona a sus propios clientes, salvo por las limitaciones que la concesionaria contratante decida aplicarles a sus clientes que le hayan contratado os servicios de esta Oferta.

La concesionaria contratante está en conocimiento y acepta que la cobertura de los servicios de esta oferta está limitada a los niveles de cobertura técnica y de calidad del servicio de TMCH exigidos en la regulación de telecomunicaciones aplicable. TMCH hará valer de manera diligente sus convenios de nivel de servicios con sus proveedores en relación con la infraestructura de la red.

Ambas empresas, TMCH y la concesionaria contratante, cumplirán en todos los aspectos significativos, con su concesión de telecomunicaciones y las leyes y regulaciones aplicables en el ejercicio y desempeño de sus obligaciones. En caso que el concesionario contratante requiera de información adicional que TMCH le pueda proveer para dar cumplimiento a las obligaciones normativas, notificará a TMCH indicando la información requerida y formato de entrega.

TMCH responderá en un plazo de 2 días hábiles indicando la viabilidad de obtener la información y forma de entrega cuando así corresponda. Las partes, dependiendo de la naturaleza de la información requerida, acordarán el plazo para la entrega de información por parte de TMCH, el que no podrá ser mayor a 10 días, contados desde la respuesta de TMCH. En caso que se trate de información periódica, en la primera oportunidad en que ésta sea requerida se establecerá la fecha periódica de entrega.

TMCH deberá mantener indemne a la concesionaria contratante frente a cualquier daño o sanción derivado de la no entrega oportuna de la información.

7. Terminales y USIM Cards.

TMCH no proveerá terminales, USIM Cards u otros dispositivos a la concesionaria contratante.

Se entenderá por Homologación de Terminales al proceso con el cual se ejecutan las actividades relativas al funcionamiento de los terminales móviles para que sean operados en la red de TMCH. Entre otras funciones, dicho proceso busca probar los equipos en la red, previo a su comercialización, verificando la información de fábrica, manuales técnicos, funcionalidades, versiones de software certificadas, entre otros aspectos, todo según los parámetros exigidos por la red de TMCH.

TMCH recomienda a la concesionaria contratante homologar cualquier equipo terminal que dicha concesionaria contratante pretenda comercializar por cada modelo y versión de software (siempre que no esté previamente homologado por TMCH para su red). Para estos efectos deberá cumplir las pautas y procedimientos de homologación definidas por TMCH y/o la Subsecretaría de Telecomunicaciones y lo podrá realizar con TMCH de acuerdo con las condiciones comerciales indicadas en el ANEXO N° 2 COMERCIAL o con el proveedor AT4, el cual está certificado por TMCH para estos efectos, u otros que certifique TMCH en el futuro.

Si la concesionaria contratante decide no realizar la homologación de sus equipos, TMCH no será responsable frente a fallas o mal funcionamiento de dichos equipos, producto de la no homologación. Para eximirse de responsabilidad, ante el requerimiento que le efectúe la concesionaria contratante en un caso concreto, TMCH deberá acreditar la procedencia de la exención a través de un procedimiento de comprobación de que la falla es debida al equipo afectado.

En el caso de la homologación del perfil radioeléctrico de la USIM Cards, la concesionaria contratante podrá ocupar un proveedor de USIM Cards no homologado por TMCH; este proceso deberá ser realizado directamente por la concesionaria contratante con dicho proveedor y la concesionaria asumirá los costos y tiempos de dicha homologación. En caso que la concesionaria contratante ocupe un proveedor ya homologado por TMCH, este proceso será sin costo para la concesionaria. A esta fecha, los proveedores de USIM Cards homologados por TMCH son las empresas GEMALTO, OBERTHUR, Morpho y VALID.

TMCH no homologará el perfil radioeléctrico de USIM Cards de la concesionaria contratante, sino que utilizará las USIM Cards que ésta le provea para utilizar en el proceso de homologación de terminales.

TMCH entregará un listado de los terminales homologados y en proceso de homologación por TMCH a todo interesado en la presente Oferta en un plazo de 2 días

hábiles a contar de su requerimiento. Esta lista estará actualizada por TMCH, según corresponda. Además, TMCH mantendrá publicada esta lista en su WEB.

El proceso de homologación de terminales que siga TMCH a requerimiento de la concesionaria contratante, será el mismo que TMCH sigue para sus propios terminales (sin perjuicio que, como se indica antes, la concesionaria contratante podrá realizar este proceso con otro proveedor).

Este proceso comprenderá:

- La concesionaria contratante o el fabricante del terminal deberá entregar a TMCH el dispositivo a homologar con la USIM Card a utilizar por la concesionaria contratante.
- La concesionaria contratante deberá indicar una persona de contacto a TMCH para realizar las pruebas de homologación.
- El plazo de homologación será máximo de veinte (20) días hábiles, dentro del cual TMCH deberá comunicar el resultado de dicha homologación.
- Al concluir la etapa de pruebas técnicas, se entregará carta de homologación e informe (previo acuerdo del pago del precio del servicio indicado en el ANEXO N° 2 COMERCIAL).

Los procesos como logística, administración y gestión del ciclo de vida de terminales y USIM Cards serán de responsabilidad de la concesionaria contratante.

TMCH facilitará las especificaciones técnicas para la parametrización de las simcards y de los terminales, a fin de que la concesionaria contratante especifique a su red de suministradores, excluyendo las personalizaciones de la concesionaria.

En caso de que la concesionaria contratante requiera el servicio de homologación por parte de TMCH, ésta cobrará a la concesionaria los precios que se detallan en el ANEXO N° 2 COMERCIAL.

8. De los aspectos técnicos.

Los aspectos técnicos y operativos necesarios para la implementación y operación del servicio objeto de esta Oferta se detallan en el ANEXO N° 1 TÉCNICO.

TMCH podrá reemplazar o modificar en cualquier momento los procedimientos y condiciones técnicas y operativas definidas en el referido Anexo cuando sea necesario para incorporar mejoras tecnológicas u operativas a su red, debiendo en tal caso avisar a la concesionaria contratante con, a lo menos, 3 meses de anticipación. El plazo para la implantación de las adecuaciones por parte de la concesionaria contratante será

establecido de común acuerdo, según los cambios proyectados, el que no podrá ser superior a seis (6) meses contados desde el vencimiento del plazo de tres (3) meses antes señalado. En caso que TMCH tenga planificada una mejora tecnológica u operativa a su red deberá informar a quienes estén negociando la firma de un contrato para esta Oferta a fin que dicha circunstancia sea considerada a efectos de la habilitación de los servicios.

En estos casos, la concesionaria contratante deberá asumir y realizar, a su propio costo, las adecuaciones que requiera en su red y en la conexión con la red de TMCH establecida para el uso de los servicios objeto de esta Oferta, los cuales deberán sujetarse a las nuevas condiciones en lo referente a los procedimientos operativos, habida consideración de que las mejoras de eficiencia que se introduzcan en tales procedimientos suponen unidad y simplificación de la gestión.

TMCH no efectuará ningún tipo de bloqueo en su red en las zonas de cobertura de la concesionaria contratante, debiendo ésta definir e implementar las preferencias de uso de redes para sus clientes, en base a parámetros definidos en la SIM o por otro medio que la propia concesionaria contratante decida.

El servicio objeto de la presente Oferta no se prestará a través de interconexiones existentes entre la red de TMCH y la concesionaria contratante sino que a través de los enlaces y los desarrollos técnicos necesarios para que el servicio pueda ser operativo.

9. Protocolo en caso de fallas.

En concordancia a lo señalado en el N° 1), párrafos 4 y 5, N° 2), párrafo 3, y N° 6) de la presente Oferta, tratándose de los servicios y/o prestaciones comprendidos en la presente Oferta, TMCH operará toda la infraestructura de su red, extenderá la misma cobertura, oportunidad, prioridad y calidad, y prestará servicios a la concesionaria contratante para que ella los suministre a sus clientes y sean usados por esos clientes, bajo términos y condiciones no menos favorables, individualmente o en conjunto, a los provistos a los suscriptores o usuarios de TMCH o a cualquier otra concesionaria contratante.

En el ANEXO N° 4 PROTOCOLO EN CASO DE FALLAS está el procedimiento de atención de fallas y reclamos técnicos.

10. Notificaciones y avisos sobre procesos de mantenimiento de red.

TMCH informará a la concesionaria contratante sobre sus procesos de mantenimiento de red con una antelación de treinta (30) días antes de que sea realizado el

mantenimiento programado respectivo. El mantenimiento correctivo y preventivo de emergencia se podrá realizar sin previo aviso.

11. Bloqueo de terminales robados, hurtados y/o extraviados.

La gestión de bloqueo de equipos a través de código IMEI se realizará sobre la plataforma que TMCH y la concesionaria contratante dispongan para tales efectos, a fin de cumplir con lo establecido en la regulación respectiva.

12. Clientes y marcas.

Los clientes y marcas de la concesionaria contratante serán propiedad y responsabilidad de ésta.

13. De la vigencia del convenio.

En caso de que la concesionaria contratante decida aceptar la presente Oferta, el convenio que regulará los derechos y obligaciones de cada una de las partes en la provisión de las prestaciones y suministro de servicios señalados en el número 3 del presente instrumento, tendrá una duración de tres (3) años (período inicial), prorrogable automáticamente por tiempo indefinido.

Lo anterior, sin perjuicio de lo que al efecto se regula en el Número 17 siguiente, sobre término anticipado.

14. Resolución de disputas (Comisión Técnica y Arbitraje).

Si surgiera alguna controversia o un alegato de incumplimiento del contrato por cualquiera de las partes, TMCH y la concesionaria contratante harán sus mejores esfuerzos por resolverlo directamente entre ellas, para lo cual presentarán sus diferencias para ser conocidas y decididas por una Comisión Técnica compuesta por cuatro (4) miembros, dos designados por cada parte.

Para este fin, la parte interesada debe presentar esta controversia a la otra mediante comunicación escrita, explicando de manera clara y precisa el asunto en disputa y el nombre y apellidos de las dos (2) personas que integrarán la Comisión Técnica en su nombre. Después de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la cual el destinatario reciba esta comunicación, esta parte informará a la otra el nombre y apellidos de las dos (2) personas que integrarán la Comisión Técnica en su nombre. La Comisión deberá constituirse dentro de los 3 días hábiles siguientes a haberse designado los dos últimos miembros, y tendrá un plazo de 20 días hábiles para resolver la controversia.

Las decisiones que adopte la Comisión Técnica serán vinculantes para las partes.

En caso de que alguna de las partes no designe a sus representantes ante la Comisión Técnica que se hubiere solicitado conformar por la otra, o éstos no hubieren concurrido a su constitución dentro de plazo, la parte incumplidora aceptará la postura de la otra parte en la disputa.

En todo caso, esta Comisión Técnica no tendrá competencia ni autoridad alguna para modificar, complementar o reducir las cláusulas del contrato que se suscriba ni sus anexos.

Si la referida Comisión no llegase a constituirse, o no llegase a acuerdo respecto a la materia debatida dentro del plazo de veinte (20) días hábiles, cualquiera de las partes podrá exigir que la disputa sea llevada al Arbitraje establecido en la sección siguiente. Salvo los casos señalados en este párrafo, es decir, no llegase a constituirse, o no llegase a acuerdo respecto a la materia debatida dentro del plazo, la disputa no podrá ser llevada directamente a Arbitraje sin que la Comisión Técnica haya sido constituida y resuelto previamente.

Sin perjuicio de lo señalado respecto de la posibilidad de resolver las disputas, a través de la mencionada Comisión Técnica, toda diferencia, dificultad o conflicto que se suscite entre las partes con motivo u ocasión del contrato que se suscriba y sus anexos, en especial, a las que se refieran a su existencia, validez, efectos, vigencia, interpretación, aplicación, ejecución, cumplimiento, nulidad, resolución, terminación o liquidación, serán sometidas al conocimiento de un árbitro, quien resolverá sin forma de juicio, breve y sumariamente, en única instancia, renunciando desde ya las partes a todos los recursos que fueren procedentes, con excepción del recurso de queja y de casación en la forma por incompetencia y ultrapetita. Dicho árbitro tendrá la calidad de árbitro arbitrador en cuanto al procedimiento, actuando como árbitro de derecho en cuanto al fondo.

El árbitro será designado de común acuerdo por las partes en un plazo máximo de diez (10) días hábiles; y, a falta de acuerdo, por la Justicia Ordinaria en subsidio (se entenderá que existe falta de acuerdo por la solicitud de nombramiento de árbitro que cualquiera de ellas haga ante la Justicia Ordinaria). En este último caso, deberá ser designado de entre personas que desempeñen o hayan desempeñado el cargo de abogado integrante o miembros de la Corte Suprema o de la Corte de Apelaciones de Santiago por a lo menos dos períodos consecutivos, o de Decano de Facultades, de Director de Departamento o profesor titular de Derecho Civil o Comercial de las Facultades de Derecho de una Universidad reconocida por el Estado. Las partes

podrán acordar que, dicho árbitro, sea asesorado por un especialista en economía o finanzas el cual será nombrado de común acuerdo entre la concesionaria contratante y TMCH. Asimismo, el Árbitro podrá solicitar la realización de Auditorías y/o Peritajes que estime estrictamente necesarias para resolver el asunto sometido a su conocimiento.

Los costos del Arbitraje, los especialistas y las Auditorías que se requieran serán de cargo de la parte en contra de cuya pretensión se resuelva el conflicto o, en caso, de rechazarse parcialmente la pretensión, conforme lo determine prudencialmente el Árbitro. Lo anterior sin perjuicio de los mecanismos de consignación previa que garanticen al árbitro el pago de sus servicios.

15. Responsabilidad de las partes.

Las partes son responsables por los daños y perjuicios que le causen a la otra parte, de acuerdo a las normas generales de contratación, en lo que no sea modificado por las estipulaciones contenidas a continuación.

Si la concesionaria contratante fuese exigida por la autoridad administrativa o jurisdiccional, conforme a un reclamo por infracción o un asunto judicial, o si fuese reclamada extrajudicialmente por uno o más clientes y/o terceros, o si recibe notificación acerca de algún reclamo o acción judicial en calidad de demandada, como resultado de las interrupciones o fallas relacionadas con el servicio, ya se deban o no a causas imputables a TMCH, la concesionaria contratante deberá solicitar a TMCH los documentos, informes, registros, y cualquier otra información que sea necesaria y pertinente para que la concesionaria contratante pueda ejercer los derechos, acciones, excepciones y defensas contra las infracciones o responsabilidades imputadas. TMCH deberá entregar dicha información a la concesionaria contratante dentro de un plazo prudencial que no deberá exceder los tres (3) días hábiles siguientes a la solicitud de información salvo que a TMCH le resulte imposible cumplir con dicho plazo, lo cual deberá informar a la concesionaria contratante dentro del día hábil siguiente a la fecha de su solicitud justificando dicha imposibilidad. Si TMCH no ha entregado la documentación solicitada, o si se entrega incompleta dentro del plazo definido y debido a ello se generan consecuencias negativas para el concesionario contratante en la resolución del reclamo o acción judicial, TMCH deberá mantener a la concesionaria contratante indemne de las consecuencias derivadas de tales reclamos o asuntos judiciales.

En caso de demostrarse que la interrupción de los servicios fue causada por hechos atribuibles a TMCH o terceros contratistas suyos, TMCH será responsable ante la

concesionaria contratante por las fallas del servicio que ésta última esté obligada a asumir ante sus clientes y ante las autoridades sectoriales correspondientes (SUBTEL y SERNAC) por aplicación de la legislación en vigor en pronunciamientos judiciales o administrativos, debidamente ejecutoriados. Los descuentos, indemnizaciones y multas que correspondan en favor de los clientes y del Fisco, respectivamente, deberán descontarse de la factura más próxima que se produzca después de acontecidos los hechos que hagan procedente estas indemnizaciones o multas y demostrado el pago de estos por parte de la concesionaria contratante. En caso de que se produzca alguna situación de las antes mencionadas, la concesionaria contratante notificará a TMCH las sanciones que se encuentren ejecutoriadas que hubiesen dado origen a indemnizaciones o multas a más tardar dentro de los sesenta (60) días siguientes a que ocurran; de lo contrario, TMCH no será responsable por descuentos y/o indemnizaciones que puedan surgir a tal respecto. En todo caso, las partes de buena fe tratarán previamente de buscar una solución que permita evitar la sentencia definitiva, mediante acuerdos de reparación o compensación de daños a favor de los clientes. Lo anterior, sin perjuicio de las demás indemnizaciones que pudieran resultar procedentes por los daños y perjuicios que le causen a la otra parte, de acuerdo a las normas generales.

TMCH no será responsable por la interceptación ilegal, intervención o grabación que sea realizada ilegalmente por terceros, distintos de los empleados de TMCH, ya sea intencional o no, de cualesquiera de los servicios o de cualquier otra información emitida a través de los mismos, sin perjuicio del deber de TMCH de adoptar las medidas razonables en el resguardo de la seguridad de dicha información.

Ninguna omisión y/o demora por una de las partes en exigir en cualquier momento que la otra parte cumpla con las responsabilidades establecidas en los términos y condiciones que anteceden, podrán ser consideradas una renuncia a los reclamos y/o derechos que pueda ejercer en cada caso particular.

Sin perjuicio de lo anterior, y salvo que en el contrato se señale lo contrario, las partes acuerdan expresamente que TMCH y la concesionaria contratante no serán responsables por daños extra patrimoniales o morales.

La concesionaria contratante será responsable del pago íntegro y oportuno de la(s) factura(s) que TMCH emita por la prestación de los servicios objeto del contrato que se suscriba. El incumplimiento de dicha obligación dará derecho a TMCH al cobro adicional del interés corriente por todo el período que medie entre la fecha de vencimiento y el día efectivo de pago, sin perjuicio del cobro de la(s) boleta(s) de garantía que sean procedentes.

16. Cesión de contrato.

Las partes se comprometen a no ceder ni constituir en prenda el contrato que se suscriba ni ninguna de las obligaciones que de él puedan emanar. El incumplimiento de este compromiso por alguna de las partes producirá la inmediata y definitiva extinción de los derechos que del contrato que se suscriba puedan emanar para ella, ya sea que se encuentren devengados o no, y facultará a la parte cumplidora para solicitar la resolución del mismo.

Sin embargo, cualquiera de las partes podrá ceder, en todo o en parte, los derechos u obligaciones que emanen para ella del contrato que se suscriba a cualquier empresa que se encuentren relacionada a ella en los términos del artículo 100 de la Ley N° 18.045 sobre Mercado de Valores.

En el caso de TMCH, sólo resulta procedente la cesión, en todo o parte de las obligaciones o derechos del contrato, en caso de transferencia o cesión de la concesión en la banda 700, obteniendo las autorizaciones pertinentes de conformidad a la Ley General de Telecomunicaciones. La concesionaria contratante puede ceder el contrato que se suscriba al comprador de sustancialmente todos los activos relacionados con sus operaciones en virtud de esta Oferta, y cada parte por este medio consiente de antemano a cualquiera de tales cesiones según esta sección.

17. Resolución, terminación anticipada e indemnización.

17.1. Término Anticipado por Incumplimiento de una de las partes:

Si alguna de las partes incumple cualquiera de sus obligaciones materiales asumidas en virtud de la presente Oferta, la parte diligente podrá darlo por terminado, con derecho a exigir a la parte incumplidora indemnización de los perjuicios que correspondan, con las limitaciones establecidas en esta Oferta, debiendo previamente interpelar a la parte infractora respecto de la situación de incumplimiento, a fin de que ésta enmiende su conducta dentro del plazo de diez (10) días hábiles a contar de la fecha de la entrega de dicha comunicación. Esta advertencia deberá comunicarse mediante aviso escrito en el que se deberá expresar claramente la situación de incumplimiento que se debe corregir, bajo apercibimiento de proceder a solicitar la terminación ipso facto del contrato que se suscriba y/o de uno o más de sus anexos, a su arbitrio.

Se entenderán como materiales aquellas obligaciones que supongan prestaciones por valores superiores a cien mil dólares de los Estados Unidos de América o que en caso

de incumplirse produzcan perjuicios por valores superiores a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$100.000).

Sólo una vez transcurrido el plazo de diez (10) días antes mencionado, sin que la parte incumplidora haya enmendado la infracción contractual, la parte cumplidora podrá dar por terminado ipso facto el contrato que se suscriba a menos que el incumplimiento se haya sometido al procedimiento de Resolución de disputas del numeral 14 de esta Oferta. No obstante cualquiera de las partes podrá reclamar la indemnización de los daños y perjuicios que hubiere podido sufrir por el no cumplimiento, independientemente de si dicha infracción fuere subsanada posteriormente por la parte incumplidora.

17.2. Término Anticipado por Decisión de Autoridad:

Las partes suspenderán la ejecución del contrato que se suscriba -sin responsabilidad para ninguna de ellas- en caso de que la autoridad administrativa y/o judicial competente presentare un requerimiento escrito en tal sentido. En tal caso, las partes se obligan a efectuar las presentaciones que resultaren necesarias ante quien corresponda y/o a interponer los correspondientes recursos ante la autoridad y/o ante órgano jurisdiccional correspondiente, con el objeto de obtener un pronunciamiento que permita evitar la interrupción y/o suspensión de los servicios y asegurar la continuidad de los mismos. Sólo en caso de que pese a todas las gestiones realizadas por las partes, hubiere pronunciamiento firme de autoridad que ordenare el término del contrato, éste concluirá anticipadamente.

Adicionalmente, el contrato terminará anticipadamente, ipso facto, en caso de declaratoria de quiebra de cualquiera de las partes.

17.3. Término Anticipado por Mora o Retardo en el pago:

La mora o simple retardo en el pago de cualquier factura mensual por parte del concesionario contratante, en más de treinta (30) días, durante cuatro (4) ocasiones dentro de una anualidad de la vigencia del contrato que se suscriba, se entenderá como un incumplimiento de una obligación material y, consecuentemente, dará derecho a TMCH a poner término anticipadamente al referido contrato conforme a lo señalado en el punto 17.1. precedente, y ello, sin perjuicio de la obligación de la concesionaria contratante de pagar a favor de TMCH las facturas ya vencidas que estuvieren pendientes de pago.

17.4. Término Anticipado por voluntad unilateral de la concesionaria contratante:

La concesionaria contratante podrá, en cualquier momento, poner término al contrato que se suscriba, mediante aviso comunicado con 6 meses de anticipación a la fecha en que desee darle término, debiendo pagar a TMCH una indemnización que se calculará en función del promedio mensual facturado (PMF) por TMCH a la concesionaria contratante, en los doce (12) meses previos al mes en que se produzca el aviso de término (o en el número de meses efectivamente transcurridos desde la fecha de inicio, si fuere inferior a 12), de acuerdo a la siguiente tabla:

Fecha de aviso de término por parte de la concesionaria contratante	Valor que la concesionaria contratante pagará a TMCH (*)
Entre meses 1 y 12 de la fecha de inicio	12 x PMF
Entre meses 13 y 24 de la fecha de inicio	9 x PMF
Entre meses 25 y 36 de la fecha de inicio	3 x PMF

(*) La indemnización no incluye los seis (6) meses por aviso anticipado, periodo en que la concesionaria contratante deberá también pagar los servicios que utilice o el mínimo comprometido, el monto que sea mayor.

En caso de que el aviso de término anticipado se produjese antes de la fecha del lanzamiento comercial, la indemnización que la concesionaria contratante pagará a TMCH corresponderá al mayor valor entre el equivalente del valor mínimo comprometido en el contrato que se suscriba y el valor del cargo de habilitación que las partes acuerden en el contrato respectivo.

17.5. Reglas comunes al Término Anticipado:

El contrato dispondrá que al terminar la vigencia del mismo o en caso de aviso de término anticipado cursado por la concesionaria contratante, o por aviso de no renovación, o por aplicación de alguna causal de terminación anticipada o resolución imputable a la concesionaria, regirá la obligación de TMCH de continuar prestando los servicios sólo hasta el término de vigencia del referido Contrato o hasta seis meses después de su término, en caso que la concesionaria contratante lo requiera.

Por su parte, al terminar la vigencia del contrato sea por vencimiento del plazo o por aplicación de alguna causal de terminación anticipada o resolución imputable a TMCH, sobrevivirá la obligación de TMCH de continuar prestando los servicios sólo por un plazo máximo de 6 meses posteriores al término del referido contrato, siempre que así sea solicitado por escrito por parte de la concesionaria, en cuyo caso sobrevivirá la obligación de ésta de seguir pagando por los servicios, en los mismos términos que habrían sido aplicables si se tratase de una renovación de vigencia del contrato.

En el contrato, las partes declararán que las opciones y el plazo estipulados en esta cláusula, son remedios adecuados y suficientes para permitir a la concesionaria

contratante tomar las providencias y medidas que le permitan migrar a sus clientes a una red de un tercer operador y, por lo tanto, la concesionaria liberará a TMCH de responder por todo eventual perjuicio asociado a la migración antes señalada, ello, en la medida que TMCH respete estrictamente la opción y el plazo antes indicados y, además, TMCH emplee su máxima diligencia en otorgar a la concesionaria todas las facilidades técnicas que dependan de TMCH y sean necesarias para que la concesionaria contratante pueda llevar a cabo la migración de estos clientes a la red de dicha tercera empresa.

18. Fuerza mayor.

Si como consecuencia de un evento de caso fortuito o fuerza mayor, cualquiera de las partes se viera imposibilitada total o parcialmente de cumplir con sus obligaciones emanadas del contrato que se suscriba, previa notificación detallada por escrito que haga la parte afectada, ambas partes deberán suspender la ejecución de sus respectivas obligaciones en la zona afectada por la Fuerza Mayor, mientras se mantenga la imposibilidad de cumplimiento originada por el evento de caso fortuito o fuerza mayor. En caso que alguna de las partes considere que los antecedentes presentados por la contraparte no son suficientes para justificar fuerza mayor podrá solicitar la constitución de la Comisión Técnica y posterior Arbitraje tal como se detalla en el punto 14 de la presente Oferta.

Sin perjuicio de lo anterior, TMCH no tendrá derecho a relevarse de sus obligaciones conforme con esta cláusula si cualquier hecho que, de otra manera hubiese constituido un evento de caso fortuito y/o fuerza mayor, se hubiere ocasionado por la negligencia o incumplimiento del personal dependiente o contratista de TMCH, debidamente acreditado por la concesionaria contratante.

Constituirá caso fortuito o fuerza mayor todo aquello que la legislación, la doctrina y la jurisprudencia consideren tales y, en todo caso, siempre que reúnan las características de ser imprevisibles e irresistibles con un grado normal de diligencia, y de imposibilitar total o parcialmente el cumplimiento de las obligaciones de las partes.

Para aplicar la suspensión de las obligaciones contemplada en esta cláusula, la parte afectada por el caso fortuito o fuerza mayor deberá notificar la ocurrencia de este evento a la otra parte tan pronto como tenga conocimiento de ello, individualizando adecuadamente en dicha notificación el evento de caso fortuito o fuerza mayor y detallando las razones que justifican su carácter de tal. En tales casos, TMCH deberá ofrecer a la concesionaria contratante una forma de cumplimiento alternativo de sus obligaciones por el tiempo imprescindible para la reposición oportuna de los servicios,

pudiendo acordar con un tercero la provisión del servicio materia de este contrato en la zona afectada por fuerza mayor, por el período de la duración de esta, en los mismos términos que los realice con sus clientes. Del mismo modo, en caso de superación del caso fortuito o fuerza mayor, la parte que hubiere sido afectada por dicho evento, deberá notificar la circunstancia de su cesación a la otra parte, tan pronto como tenga conocimiento de ello, notificación a partir de cuya fecha volverán a ser exigibles las obligaciones contempladas en el contrato que se suscriba.

En caso que la situación de caso fortuito y/o fuerza mayor se prolongare por más de tres (3) meses, y la parte que se vea afectada por tal hecho hubiere realizado sus mejores esfuerzos para solucionar dicho evento de caso fortuito y/o fuerza mayor, las partes negociarán de buena fe la vigencia o término del contrato que se suscriba, lo que deberá ser decidido de común acuerdo. En caso de término del contrato por causal de Fuerza Mayor, no se aplicarán penalidades de ningún tipo.

19. Domicilio, comunicaciones y legislación aplicable.

Para todos los efectos legales derivados del contrato, las partes fijarán su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago, Región Metropolitana, Chile.

Toda comunicación prevista en el contrato deberá efectuarse por escrito, mediante correo electrónico dirigido al respectivo coordinador de cada una de las partes, con las solas excepciones de lo señalado en el párrafo siguiente y del procedimiento de facturación electrónica, que se entenderá por notificada con la recepción de la factura en la casilla que debe informar la concesionaria contratante para este efecto.

Toda comunicación que tenga por objeto informar o representar un incumplimiento de alguna de las partes deberá ser dirigida a su Gerente General, debiendo ser entregada en la oficina de partes de esa empresa o bien debe ser enviada por correo certificado. Las partes acuerdan que el no cumplimiento de esta formalidad invalida completamente la comunicación. Será obligación de las partes informar el cambio en la designación del Gerente General.

Si alguna de la partes varía su domicilio, para que su nuevo domicilio sea considerado válido para estas comunicaciones, deberá ser informado previamente a la otra parte dicho cambio y el nuevo domicilio mediante comunicación escrita entregada en el domicilio válido de la otra parte. El no señalamiento de un nuevo domicilio válido viciará la comunicación mediante la cual se pretenda reclamar la regularidad del domicilio previamente designado, pues las partes estiman esencial mantener un domicilio conocido.

En ningún caso la correspondencia, fax o correo electrónico intercambiado entre personal subalterno de las partes podrá modificar los términos del contrato ni tampoco será considerado como medio idóneo para practicar notificaciones referidas a incumplimientos del contrato ni infracciones al mismo.

Al contrato se le aplicará, regirá e interpretará conforme con las leyes de la República de Chile, en particular, lo dispuesto en la Ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada. Los datos personales que se recaben en este contrato serán los adecuados para su ejecución y específicos para la prestación de los servicios.

Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, para los efectos de coordinar la operación del servicio de la concesionaria contratante que se acuerde en el contrato, cada parte deberá designar y mantener a lo menos un coordinador que lo represente. Para dichos efectos, y sin perjuicio de posteriores modificaciones que deberán ser notificadas fehacientemente a la otra parte, para efectos de la presente Oferta el coordinador de TMCH es el siguiente:

Sr. Mauricio Gutiérrez - Subgerente OMV y Nuevos Negocios

Fono: 56 – 2 – 26917744

E-mail: mauricio.gutierrez@telefonica.com

Dirección: Avda. Providencia 111, Piso 23, Comuna de Providencia, Santiago, Chile

20. Plazos.

Los plazos de días contemplados en el contrato se estimarán de días corridos salvo disposición específica en contrario. Los plazos de días hábiles contemplados en este contrato excluyen los días sábado, domingo y feriados.

Todos los plazos que terminen en un día sábado, domingo o feriado se entenderán prorrogados al día hábil inmediatamente siguiente.

21. Ausencia de relación laboral.

Nada en el contrato se interpretará en términos que se atribuya al mismo –o a sus documentos complementarios o modificatorios- el establecimiento de relaciones de dependencia entre las partes, en los términos del Código del Trabajo, y ninguna parte tendrá responsabilidad u obligación para con la otra, en relación con las relaciones laborales que contraigan con terceros, sea directa o indirectamente, como consecuencia del contrato que se suscriba.

La relación entre las partes será siempre la de sociedades independientes. Nada constituirá a las partes en sociedad, agencia, asociación, cooperativa, empresa

colectiva o codueños, ni constituirá a cualquiera de las partes en agente, empleado o representante de la otra o facultará a cualquiera de las partes para actuar por, obligar o de alguna otra manera, crear o asumir cualquier obligación en representación de la otra parte.

Ninguno de los acuerdos contenidos en el contrato limita en forma alguna la plena independencia o autonomía que cada una de ellas tiene para determinar y ejecutar sus actividades empresariales propias. Además, ninguna de las cláusulas del contrato puede o podrá interpretarse o aplicarse, en ningún sentido, como una limitación o exclusividad respecto de los servicios objeto del mismo.

22. Parte más favorecida.

TMCH se obligará a extender a la concesionaria contratante un trato de parte más favorecida, en el sentido que TMCH, con posterioridad a la fecha de suscripción del respectivo contrato, no ofrecerá ni prestará a otras concesionarias ningún servicio de entre aquellos específica y nominativamente contenidos en la presente Oferta, que sean más favorables de las que contrató la concesionaria contratante, sin que se las haga extensivas a dicha concesionaria, cursándole en un plazo máximo de 5 días hábiles la respectiva comunicación escrita en tal sentido. Para que la concesionaria contratante tenga derecho al beneficio automático del trato de parte más favorecida, antes consignado, será requisito y condición esencial que los términos del servicio previamente contratado por la concesionaria, con TMCH, sean similares en sus características, y consecuencias técnicas y económicas comparados con los términos del servicio posteriormente ofrecido y/o provisto por TMCH a otra concesionaria, de entre aquellos contenidos en la presente Oferta y la aceptación por escrito del concesionario contratante de estas nuevas condiciones.

En caso que TMCH se retrase en la aplicación de la nueva Oferta una vez aceptada por el concesionario contratante por considerarla más beneficiosa, TMCH deberá reliquidar los servicios con el mismo interés corriente aplicado en caso de mora o retardo en el pago por parte del concesionario contratante, a contar de dicha aceptación.

23. Anexos.

Forman parte integrante de esta Oferta los siguientes anexos:

- ANEXO Nº 1 TÉCNICO
- ANEXO Nº 2 COMERCIAL
- ANEXO Nº 3 LIQUIDACIONES
- ANEXO Nº 4 PROTOCOLO EN CASO DE FALLAS

24. Cronograma de Implementación.

Una vez suscrito el contrato respectivo, TMCH y la concesionaria contratante desarrollarán de común acuerdo, y en un plazo máximo de cuatro (4) semanas, un Plan de Trabajo que recoja el detalle de las actividades que ambas compañías han de realizar para llevar a cabo la puesta en marcha de los servicios y los plazos en que dichas actividades se ejecutarán.

Los plazos estimados para la puesta en marcha de los servicios de la concesionaria contratante son los siguientes:

A) Integración 3G y 4G sin plataforma MVNE integrada

ACTIVIDAD	DURACIÓN (Semanas)	RESPONSABLE	SUPUESTO
Integración 3G y 4G sin plataforma MVNE integrada	46	CONC. CONTR. y TMCH	-
Firma de contrato	0	CONC. CONTR. y TMCH	-
Plan de trabajo	4	CONC. CONTR. y TMCH	Firma de contrato Ok.
-Respuesta a cuestionarios	1	CONC. CONTR.	CONC. CONTR. conoce su equipamiento.
-Diseño de solución	2	TMCH	Cuestionarios Ok
-Documentación solución	1	TMCH	Diseño Ok y acordado
Integración a Red TMCH	35	CONC. CONTR. y TMCH	
-Fabricación SIM Card	6	CONC. CONTR.	CONC. CONTR. firma contrato y fabrica SIM
-Terminales	5	CONC. CONTR.	-
-Instalación equipos <i>CONC. CONTR. en Data Center</i>	6	<i>CONC. CONTR.</i>	<i>CONC. CONTR. dispone de los equipos.</i>
-Construcción de enlaces a Red TMCH	7	<i>CONC. CONTR.</i>	<i>CONC. CONTR. contrata enlaces.</i>
-Networking	7	TMCH	Enlace CONC. CONTR. en instalaciones TMCH
-Configuración de Core de Voz	6	TMCH	Documentación y enlace terminados
-Configuración de Core de Datos 3G	4	TMCH	Documentación y enlace terminados
-Configuración de Core de Datos 4G	12	TMCH	Configuración 3G ok
-Interceptación legal	4	TMCH	Configuración de Voz ok.
Desarrollos Informáticos	26	TMCH	

-Desarrollos de Provisión	18	TMCH	CONC. CONTR. provee Sim de ingeniería
-Desarrollos de Medición de Tráfico	4	TMCH	Doc. de solución entregada
-Desarrollos de Tasación de Tráficos	12	TMCH	Doc. de solución entregada
-Pruebas de Desarrollos Informáticos	4	CONC. CONTR. y TMCH	Desarrollos del CONC. CONTR. finalizados.
Pruebas de Servicios	4	CONC. CONTR. y TMCH	Integración a red y desarrollos Ok.
Hito Paso a Producción	0	CONC. CONTR. y TMCH	CONC. CONTR. firma acta de aceptación.

Actividades con cursiva corresponden a la ruta crítica del proyecto.

CONC. CONTR.: Concesionaria contratante.

B) Integración 4G sin plataforma MVNE integrada

ACTIVIDAD	DURACIÓN (Semanas)	RESPONSABLE	SUPUESTO
Integración 4G sin plataforma MVNE integrada	36	CONC. CONTR. y TMCH	-
Firma de contrato	0	CONC. CONTR. y TMCH	-
Plan de trabajo	4	CONC. CONTR. y TMCH	Firma de contrato Ok.
-Respuesta a cuestionarios	1	CONC. CONTR.	CONC. CONTR. conoce su equipamiento.
-Diseño de solución	2	TMCH	Cuestionarios Ok
-Documentación solución	1	TMCH	Diseño Ok y acordado
Integración a Red TMCH	32	CONC. CONTR. y TMCH	
-Fabricación USIM Card	6	CONC. CONTR.	CONC. CONTR. firma contrato y fabrica SIM
-Terminales 4G	5	CONC. CONTR.	-
- <i>Instalación equipos CONC. CONTR. en Data Center</i>	6	<i>CONC. CONTR.</i>	<i>CONC. CONTR. dispone de los equipos.</i>
- <i>Construcción de enlaces a Red TMCH</i>	7	<i>CONC. CONTR.</i>	<i>CONC. CONTR. contrata enlaces.</i>
- <i>Networking</i>	7	<i>TMCH</i>	<i>Enlace CONC. CONTR. en instalaciones TMCH</i>
- <i>Configuración de Core de Datos 4G</i>	12	<i>TMCH</i>	<i>No contrata tecnología 3G</i>
Desarrollos Informáticos	26	TMCH	
-Desarrollos de Provisión	18	TMCH	CONC. CONTR. provee Sim de ingeniería
-Desarrollos de Medición de Tráfico	4	TMCH	Doc. de solución entregada

-Desarrollos de Tasación de Tráficos	12	TMCH	Doc. de solución entregada
-Pruebas de Desarrollos Informáticos	4	CONC. CONTR. y TMCH	Desarrollos del CONC. CONTR. finalizados.
Pruebas de Servicios	4	CONC. CONTR. y TMCH	Integración a red y desarrollos Ok.
Hito Paso a Producción	0	CONC. CONTR. y TMCH	CONC. CONTR. firma acta de aceptación.

Actividades con cursiva corresponden a la ruta crítica del proyecto.

CONC. CONTR.: Concesionaria contratante.

C) Integración 4G con plataforma MVNE integrada

ACTIVIDAD	DURACIÓN (Semanas)	RESPONSABLE	SUPUESTO
Integración 4G con plataforma MVNE integrada	32	CONC. CONTR. y TMCH	-
Firma de contrato	0	CONC. CONTR. y TMCH	-
Plan de trabajo	4	CONC. CONTR. y TMCH	Firma de contrato Ok.
-Respuesta a cuestionarios	1	CONC. CONTR.	CONC. CONTR. conoce su equipamiento.
-Diseño de solución	2	TMCH	Cuestionarios Ok
-Documentación solución	1	TMCH	Diseño Ok y acordado
Integración a Red TMCH	23	CONC. CONTR. y TMCH	
<i>-Fabricación USIM Card</i>	6	<i>CONC. CONTR.</i>	<i>CONC. CONTR. firma contrato y fabrica USIM</i>
-Terminales 4G	5	CONC. CONTR.	-
-Networking	7	TMCH	Equipos CONC. CONTR. soportan 4G. Enlace CONC. CONTR. en instalaciones TMCH Enlace CONC. CONTR. soporta tráfico 4G.
-Configuración de Core de Datos 4G	12	TMCH	CONC. CONTR. integrada a 3G en Voz y Datos.
Desarrollos Informáticos	26	TMCH	
<i>-Desarrollos de Provisión</i>	18	<i>TMCH</i>	<i>CONC. CONTR. provee Usim de ingeniería</i>
-Desarrollos de Medición de Tráfico	4	TMCH	Doc. de solución entregada
-Desarrollos de Tasación de Tráficos	12	TMCH	Doc. de solución entregada
<i>-Pruebas de Desarrollos Informáticos</i>	4	<i>CONC. CONTR. y TMCH</i>	<i>Desarrollos del CONC. CONTR. finalizados.</i>
Pruebas de Servicios	4	CONC. CONTR. y TMCH	Integración a red y desarrollos Ok.
Hito Paso a Producción	0	CONC. CONTR.	CONC. CONTR. firma acta de

		y TMCH	aceptación.
--	--	---------------	--------------------

Actividades con cursiva corresponden a la ruta crítica del proyecto.

CONC. CONTR.: Concesionaria contratante.

En el Plan de trabajo detallado se indicarán las actividades que podrán llevarse a cabo en paralelo, y las responsabilidades de las partes en cada una de ellas.

25. Vigencia de esta Oferta.

La presente oferta tendrá una vigencia de 1 año, renovándose automáticamente por períodos iguales y sucesivos, salvo que TMCH informe a través de su página web, con al menos cinco (5) días corridos de anticipación, una nueva Oferta, previa aprobación expresa por parte de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, la que solo comenzará a regir al término de la vigencia de la presente Oferta o de su renovación.

Por motivos de fuerza mayor y cambios regulatorios, TMCH ajustará las condiciones que tuvo a la vista al formular la presente Oferta o su renovación, y los contratos ya suscritos en virtud de ésta, con el objeto de mantener el equilibrio en las prestaciones, previa aprobación expresa por parte de la Subsecretaría de Telecomunicaciones. En cualquier caso toda modificación o ajuste en la Oferta deberá cumplir con lo dispuesto las bases del concurso.

26. Suscripción de Contrato y Anexos.

Las partes suscribirán un Contrato cuyo contenido corresponderá a la presente Oferta Mayorista y sus Anexos.

ANEXO N° 1 TÉCNICO

OFERTA DE FACILIDADES Y REVENTA DE PLANES PARA OPERADORES MÓVILES VIRTUALES.

TELFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.

1. DISPOSICIONES GENERALES.

Este Anexo establece los requerimientos necesarios para facilitar a la concesionaria contratante la prestación de servicios objeto de esta Oferta a sus clientes.

Asimismo, en este Anexo se identifican las competencias y responsabilidades sobre los elementos de red, estableciendo el modelo de relación técnico entre TMCH y la concesionaria contratante, tanto a nivel de acceso como interoperación, así como de responsabilidad de cada parte en lo que respecta a la prestación del servicio.

Lo señalado en este Anexo será la base para una ingeniería de detalle conjunta y señala las condiciones mínimas que la concesionaria contratante y TMCH deberán definir como solución técnica de partida para la prestación de los servicios de esta Oferta.

En los puntos siguientes se describe el escenario de prestación de servicios que TMCH realizará a la concesionaria contratante; además se define la distribución de responsabilidades, tanto a nivel de elementos de red y de servicios que TMCH ofrecerá a la concesionaria contratante para el desarrollo de su proceso de negocio.

El servicio proporcionado por TMCH a la concesionaria contratante deberá cumplir con los estándares definidos en la industria, por el órgano regulador y fiscalizador de las telecomunicaciones en Chile y bajo las mismas condiciones de calidad y continuidad de los servicios que TMCH entrega a sus propios clientes.

En razón de lo anterior, TMCH otorgará a la concesionaria contratante la prestación de los servicios de esta Oferta, incluyendo la configuración del APN (Access Point Name por sus siglas en inglés), que corresponde al protocolo informático que actúa como puerta de enlace entre los terminales de los clientes de la concesionaria contratante y los servicios de datos para acceso a internet. Esta configuración es única para cada concesionaria contratante a objeto de proveer adecuadamente los servicios a sus clientes.

2. TÉRMINOS Y CONDICIONES.

a. Ámbito de Aplicación / Zona de cobertura del servicio.

La cobertura de servicio que contempla la presente Oferta corresponde a las zonas en que TMCH tiene actualmente cobertura para los servicios objeto de esta Oferta o la que tendrá a nivel nacional durante los años de vigencia del contrato que se suscriba al efecto.

b. Esquema general del escenario de prestación del servicio.

Las partes deberán acordar el esquema de alto nivel que resumirá la prestación del o los servicios que sean objeto del contrato que se deberá suscribir.

c. Detalle de la solución técnica de red (elementos de red).

Las partes acordarán las definiciones sobre, al menos, los siguientes elementos de red y/o plataformas de servicios:

Red 4G

- i) HSS
- ii) AuC
- iii) EIR
- iv) P-GW
- v) S-GW
- vi) MME
- vii) DRA
- viii) OCS
- ix) PCRF
- x) E-UTRAN

Red 2G/3G

- i) Elementos de Acceso Radio (BSC, BTS)
- ii) MSC/VLR
- iii) HLR
- iv) AuC
- v) GMSC
- vi) EIR
- vii) SGSN y GGSN
- viii) Servicio de Voz
- ix) SMSC
- x) ADC
- xi) Buzón de Voz
- xii) Plataforma de acceso a Proveedores de Contenidos
- xiii) Servicio de Datos (GPRS/EDGE/3G)
- xiv) USSD

d. Numeración.

La numeración de abonado a utilizar en los clientes de la concesionaria contratante será la asignada por la autoridad a ésta.

La administración y solicitud de su explotación a nivel nacional sobre la red de TMCH o cualquier otra operadora será responsabilidad de TMCH.

No existirá obligatoriedad de abrir ni explotar numeración que esté fuera de lo especificado en los Planes Técnicos Fundamentales como formato de numeración nacional. Se podrán habilitar otros números no contemplados en el Plan Técnico Fundamental de numeración, previa autorización de Subtel.

TMCH asignará un rango de números IMSI que será administrado por la concesionaria contratante, para la identificación de sus usuarios móviles y, por tanto, para el registro de estos en el HLR o HSS. La concesionaria contratante podrá utilizar un rango de números IMSI propio. En caso que utilice rango IMSI de TMCH le serán extensibles los acuerdos de roaming internacional de TMCH, sin perjuicio de que en el futuro sea factible otra modalidad para dar acceso a los contratos de roaming de TMCH.

e. Servicio de Aprovisionamiento.

TMCH proveerá a la concesionaria contratante una interfaz basada en “Web Services” para que pueda hacer el aprovisionamiento de sus clientes, sólo para el uso de los servicios objeto de esta Oferta, en los elementos de red de TMCH.

f. Puntos de Conexión.

La conexión física entre TMCH y la concesionaria contratante se realizará en uno o más de los puntos indicados a continuación, que cuenten con factibilidad técnica, según se acuerde en el plan de trabajo respectivo. TMCH garantizará la factibilidad técnica en a lo menos uno de los puntos por servicio y tecnología.

Servicio	Nodo	Dirección	Tecnología	Proveedor
DATOS	San Martín	San Martín 48, piso 4, Santiago, R M	3G	Huawei
	Manuel Montt	Manuel Montt 1404, Providencia, R M	3G	Huawei
			4G	Ericsson
	Independencia	Santo Dumont 984, Independencia, R M	3G	Ericsson
			4G	
	VOZ Señalización	STP Chiloé	Chiloé 1930, Santiago, RM	3G
STP Holanda		Holanda 358, Providencia, RM	4G	

La concesionaria contratante será la encargada de proveer, gestionar la calidad y mantener, todo lo anterior a su costo, los medios de transmisión, sean propios o de terceros, y llegar hasta el o los puntos de conexión del lado de la red de TMCH.

La concesionaria contratante podrá utilizar los ductos de propiedad de TMCH para ingresar a la cámara de entrada en el punto de conexión, con sus cables de conexión, en la medida que estos ductos estén disponibles. En caso que no haya ductos disponibles, la concesionaria contratante deberá asumir a su costo los trabajos necesarios para acceder a dicha cámara de entrada, para establecer la inter-operatividad de los servicios.

Posteriormente, se podrán definir otros puntos de conexión que las partes acuerden.

g. Proyecciones de Crecimiento.

Las partes deberán acordar un procedimiento para definir las proyecciones de tráfico de la concesionaria contratante de los servicios en la red de TMCH.

h. Roaming Internacional.

En la oportunidad que TMCH cuente con Acuerdos de Roaming Internacional para servicios de datos 4G/LTE en la banda 700, ellos serán considerados en la prestación del servicio de datos LTE Banda 700 de la presente Oferta.

El servicio de roaming internacional en tecnología 3G será considerado en la prestación de servicios de esta Oferta desde el mismo momento en que TMCH comience a comercializar servicios en tecnología 3G junto con el servicio de transmisión de datos para acceso a internet en 700 MHz.

i. Tabla de Responsabilidades.

La siguiente tabla especifica las responsabilidades globales de las partes, las que podrán ser adecuadas en forma definitiva por común acuerdo entre TMCH y la concesionaria contratante:

Red 4G

Elementos y Sistemas	TMCH	Concesionaria Contratante
Proveer Plataforma MVNE (Mobile Virtual Enabler Network)	No	Si
Proveer rango de IMSI	No (Concesionaria tiene) Si (Concesionaria no tiene)	Si (Concesionaria tiene) No (Concesionaria no tiene)
Proveer rango de numeración MSISDN (Mobile Station ISDN).	No	Sí
Proveer tarjetas USIM (Universal Subscriber Identity Module)	No	Sí
Proveer y administrar terminales a cliente final.	No	Sí
Proveer E-UTRAN (Evolved UMTS Terrestrial Radio Access Network)	Sí	No
Proveer HSS (Home Subscriber Server)	No (Caso HSS en Concesionaria) Sí (Caso HSS TMCH)	Sí (Caso HSS en Concesionaria) No (Caso HSS TMCH)
Proveer AuC (Sistema de Autenticación)	Sí (Caso AuC en TMCH) No (Caso AuC en Concesionaria)	No (Caso AuC en TMCH) Sí (Caso AuC en Concesionaria)
Proveer EIR (Elemento de red para bloqueo de terminales)	No (Caso EIR en Concesionaria) Sí (Caso EIR TMCH)	Sí (Caso EIR en Concesionaria) No (Caso EIR TMCH)

Proveer S-GW (Serving Gateway)	Sí	No
Proveer P-GW (Packet Data Network Gateway)	Sí (Caso P-GW en TMCH) No (Caso P-GW en Concesionaria)	No (Caso P-GW en TMCH) Sí (Caso P-GW en Concesionaria)
Proveer MME (Mobility Management Entity)	Sí	No
Proveer DRA (Diameter Routing Agent)	Sí	Sí
Proveer PCRF (Policy Charging and Rules Function)	No	Sí
Proveer acceso a red internet y direccionamiento IP	Sí	No
Proveer provisión de clientes de la concesionaria contratante en HSS (Incluye provisión de output file)	No (Caso HSS en Concesionaria) Sí (Caso HSS TMCH)	Sí (Caso HSS en Concesionaria) No (Caso HSS TMCH)
Proveer Sistema Tasación Online (OCS) (Online Charging System)	No	Sí
Proveer Sistema de Negocio (BSS) (Business Services System)	No	Sí
Proveer Sistemas de Atención al Cliente incluyendo las plataformas pertinentes (Web, Callcenter, IVR, etc.)	No	Sí
Proveer Sistemas de Recargas para clientes de prepago (requiere que la concesionaria contratante suscriba sus propios acuerdos con los integradores de recargas)	No	Sí
Proveer Sistemas de Medición, Tasación, Facturación y Cobranza a usuarios finales de los servicios	No	Sí
Proveer Sistema de Portabilidad integrado al OAP (Port IN, Port Out)	No	Si
Proveer habilitación/des habilitación de portados en los elementos de Red. (Manejo de tablas TPD).	Si	No
Proveer Roaming Internacional	No (Cuando esté disponible)	No
Proveer CDRs de Roaming Internacional	No (Cuando esté disponible)	No
Proveer Proyecciones de Crecimiento	No	Si

Generar factura global por el servicio a la concesionaria contratante	Sí	No
---	----	----

Red 2G/3G:

Elementos y Sistemas	TMCH	Concesionaria Contratante
Proveer Plataforma MVNE (Mobile Virtual Enabler Network)	No	Si
Proveer rango de IMSI	No (Concesionaria tiene) Si (Concesionaria no tiene)	Si (Concesionaria tiene) No (Concesionaria no tiene)
Proveer rango de numeración MSISDN (Mobile Station ISDN).	No	Sí
Proveer tarjetas SIM (Subscriber Identity Module)	No	Sí
Proveer y administrar terminales a cliente final.	No	Sí
Proveer BTS (Base Transceiver Station)	Sí	No
Proveer BSC (Base Station Controller)	Sí	No
Proveer STP (Signaling Transfer Point)	Sí	Sí
Proveer VLR (Visitor Locutor Register)	Sí	No
Proveer MSC (Mobile Switching Centre)	Sí	No
Proveer Gateway MSC (Gateway Mobile Switching Centre)	Sí	No
Proveer Interconexión con otras redes móviles/fijas	Sí	No
Proveer Voice Mail (Buzón de voz)	No (Caso VM en Concesionaria) Sí (Caso VM TMCH)	Sí (Caso VM en Concesionaria) No (Caso VM TMCH)
Proveer HLR (Home Location Register)	No (Caso HLR en Concesionaria) Sí (Caso HLR TMCH)	Sí (Caso HLR en Concesionaria) No (Caso HLR TMCH)
Proveer AuC (Sistema de Authentication)	Sí (Caso AuC en TMCH) No (Caso AuC en Concesionaria)	No (Caso AuC en TMCH) Sí (Caso AuC en Concesionaria)
Proveer EIR (Elemento de red para bloqueo de terminales)	No (Caso EIR en Concesionaria) Sí (Caso EIR TMCH)	Sí (Caso EIR en Concesionaria) No (Caso EIR TMCH)
Proveer plataforma de interceptación legal	Sí	No
Proveer SMS-C (Short Message Service Center)	No	Sí
Proveer SMSC Gateway (Gateway de Centro de Mensajería para envío de SMS)	Sí	No

a otras móviles de Chile)		
Proveer envío de mensajes SAE (Sistema de Alerta de Emergencia)	Sí	No
Proveer SGSN (Serving GPRS Support Node) y DNS	Sí	No
Proveer GGSN (Gateway GPRS Support Node)	No (Caso GGSN en Concesionaria) Sí (Caso GGSN TMCH)	Sí (Caso GGSN en Concesionaria) No (Caso GGSN TMCH)
Proveer DPI (Deep Packet Inspection)	No	Sí
Proveer acceso a red internet y direccionamiento IP	Sí	No
Proveer plataforma USSD	No	Sí
Proveer plataforma de SVA (Servicio de Valor Agregado) (Requiere que la concesionaria contratante suscriba sus propios acuerdos con los integradores de SVA).	No	Sí
Proveer provisión de clientes de la concesionaria contratante en HLR (Incluye provisión de output file)	No (Caso HLR en Concesionaria) Sí (Caso HLR TMCH)	Sí (Caso HLR en Concesionaria) No (Caso HLR TMCH)
Proveer provisión de clientes de la concesionaria contratante en plataformas de red (FNR, VM, G-SMS, etc)	No (Caso plataformas en Concesionaria) Sí (Caso plataformas en TMCH)	Sí (Caso plataformas en Concesionaria) No (Caso plataformas en TMCH)
Proveer Sistema de Prepago (SCP) (Signaling control point)	No	Sí
Proveer SCP con capacidad de traducir números cortos y otras explotaciones especiales.	No	Sí
Proveer Sistema Tasación Online (OCS) (Online Charging System)	No	Sí
Proveer Sistema de Negocio (BSS) (Business Services System)	No	Sí
Proveer Sistemas de Atención al Cliente incluyendo las plataformas pertinentes (Web, Callcenter, IVR, etc.)	No	Sí
Proveer Sistemas de Recargas para clientes de prepago (requiere que la concesionaria contratante suscriba sus propios acuerdos con los integradores de recargas)	No	Sí

Proveer Sistemas de Medición, Tasación, Facturación y Cobranza a usuarios finales de los servicios	No	Sí
Proveer Sistema de Portabilidad integrado al OAP (Port IN, Port Out)	No	Si
Proveer habilitación/deshabilitación de portados en los elementos de Red. (Manejo de tablas TPD).	Si	No
Proveer Roaming Internacional	No (Rango IMSI Concesionaria) Sí (Rango IMSI de TMCH)	Si (Rango IMSI Concesionaria) No (Rango IMSI de TMCH)
Proveer CDRs de Roaming Internacional	No (Rango IMSI Concesionaria) Sí (Rango IMSI de TMCH)	Si (Rango IMSI Concesionaria) No (Rango IMSI de TMCH)
Proveer Proyecciones de Crecimiento	No	Si
Generar factura global por el servicio a la concesionaria contratante	Sí	No

ANEXO N° 2 COMERCIAL

OFERTA DE FACILIDADES Y REVENTA DE PLANES PARA OPERADORES MÓVILES VIRTUALES.

TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.

1. Objeto.

El presente Anexo Comercial establece las condiciones comerciales para la prestación de los servicios objeto de la “Oferta de facilidades y Reventa de Planes para Operadores Móviles Virtuales” de Telefónica Móviles Chile S.A. (TMCH), en adelante la “Oferta”.

Asimismo, cuando TMCH comercialice servicios de manera adicional o accesorio a los servicios que preste a través de la banda de frecuencias del concurso, a través de unos mismos contratos o planes de ésta y/o sus relacionadas, en los términos previstos en las leyes 18.045 y 18.046, esta Oferta, de manera automática, también comprenderá dichos servicios en la infraestructura en que TMCH, o sus relacionadas, los opera y con la cobertura definida en sus respectivos decretos de concesión, en las condiciones comerciales señaladas en el presente ANEXO.

Estas condiciones comerciales quedarán estipuladas en el contrato que se suscriba entre TMCH y la concesionaria.

2. Precios.

Todos los precios de los servicios están expresados en valores netos, sin incluir el impuesto al valor agregado (IVA).

Las liquidaciones se realizarán al cierre de cada mes y TMCH valorizará los servicios de acuerdo a la información de tráfico contenida en sus sistemas y de acuerdo a los precios vigentes para ese mes al momento de la liquidación correspondientes.

En el Contrato que se suscriba se incluirá un Anexo de Liquidaciones donde se establecerá el procedimiento de liquidación mensual para los servicios contratados por la concesionaria.

a) Cargos de habilitación Red 4G

- UF 3.000 (tres mil unidades de fomento): por la habilitación de la concesionaria contratante en la red de TMCH (integración a la red 4G de

TMCH) salvo que esta integración ya esté ejecutada debido a una prestación de servicio anterior, es decir, el contratante que ya tenga una conexión con la red 4G de TMCH, en cualquiera de las bandas utilizadas para 4G por TMCH, estará excluido de este cargo de habilitación. En este cargo de habilitación se incluye la creación y provisión de un APN en la red de TMCH. Este monto será facturado por TMCH a la concesionaria dentro de los treinta (30) días siguientes a la firma del contrato, al valor de la UF correspondiente al día de emisión de la factura. El incumplimiento en este pago por parte de la concesionaria contratante, dará derecho a TMCH a suspender las actividades de habilitación del servicio.

- UF 100 (cien unidades de fomento) por la creación y provisión de un APN adicional en la red de TMCH. Este monto será facturado por TMCH a la concesionaria dentro de los treinta (30) días siguientes a la entrega del APN adicional, al valor de la UF correspondiente al día de emisión de la factura.

b) Cargos de habilitación Red 2G/3G

- UF 2.500 (dos mil quinientas unidades de fomento) por la habilitación de la concesionaria contratante en la red de TMCH (integración a la red 2G/3G de TMCH) salvo que esta integración a la red 2G/3G ya esté ejecutada debido a una prestación de servicio anterior, es decir, el contratante que ya tenga una conexión con la red 2G/3G de TMCH está excluido de este cargo de habilitación. Este cargo incluye la creación y provisión de un APN en la red de TMCH. Este monto será facturado por TMCH a la concesionaria dentro de los treinta (30) días siguientes a la firma del contrato, al valor de la UF correspondiente al día de emisión de la factura. El incumplimiento en este pago por parte de la concesionaria contratante, dará derecho a TMCH a suspender las actividades de habilitación del servicio.
- UF 100 (cien unidades de fomento) por la creación y provisión de un APN adicional en la red de TMCH. Este monto será facturado por TMCH a la concesionaria dentro de los treinta (30) días siguientes a la entrega del APN adicional, al valor de la UF correspondiente al día de emisión de la factura.

c) Cargo integrado de habilitación redes 3G y 4G.

En caso que la concesionaria contratante solicite conjuntamente la habilitación a las redes 2G/3G y 4G de TMCH, el cargo por la habilitación de la concesionaria contratante en las redes de TMCH (integración a las redes 2G/3G y 4G de TMCH) corresponderá a UF 4.125 (cuatro mil ciento veinticinco unidades de fomento),

monto que no incluye la creación y provisión de las respectivas APN en las redes 2G/3G y 4G de TMCH.

d) Precios que la concesionaria contratante deberá pagar a TMCH por los servicios descritos en el punto 3 de la “Oferta”.

i. Conectividad de Datos para acceso a Internet LTE/4G Banda 700, LTE/4G Banda 2.600 y 3G.

El precio mayorista de datos será el menor precio que se obtenga entre:

- a) La tabla de precios mayorista de TMCH de la oferta vigente para OMV; y
- b) El valor resultante de aplicar un 25% de descuento al precio promedio resultante de los planes comerciales y residenciales publicitados en los distintos medios de comercialización, considerando los consumos efectivos que se informarán mensualmente a la concesionaria contratante.

A la fecha de la presente Oferta (16.05.2016), la metodología anterior arroja que el menor valor corresponde a la tabla de precios de la Oferta vigente para OMV:

Cargo variable mensual por megabyte de subida o bajada		
Tramo	Mbytes acumulados y facturables durante el contrato	Precio mayorista por Mbyte (\$)
1	Hasta 75.000.000	2,50
2	75.000.001 a 150.000.000	2,40
3	150.000.001 a 300.000.000	2,30
4	300.000.001 a 600.000.000	2,20
5	600.000.001 a 1.200.000.000	2,10
6	1.200.000.001 y más	2,00

(Valores sin IVA)

El cargo variable por Mbyte que la concesionaria contratante pagará a TMCH se aplicará al tráfico de datos mensual de subida o bajada, tasado en unidades de tráfico equivalentes a Kilobytes.

Estos precios no sufrirán reajustabilidad por un plazo de 24 meses, a contar de la aprobación de la Oferta por parte de la Subsecretaría. Con una anterioridad máxima de 3 meses del cumplimiento de este plazo, TMCH entregará a la Subsecretaría los antecedentes necesarios que justifiquen la reajustabilidad de los precios, de acuerdo a condiciones de mercado y en condiciones no discriminatorias respecto de sus propios clientes.

La concesionaria contratante será la responsable de gestionar el uso del servicio de datos por parte de sus clientes finales, en particular en relación de los denominados “Clientes Ofensores”. En todo caso, TMCH notificará a la concesionaria contratante respecto de casos que se identifiquen como “Ofensores” para que esta tome las acciones correctivas que correspondan. Se considerarán “Ofensores” a aquellos clientes que tengan un consumo mensual de datos que duplique el umbral de navegación del mayor plan que TMCH tenga vigente en el mes respectivo.

La concesionaria contratante será responsable de adoptar las medidas necesarias para mitigar el sobreconsumo de datos que impacta la calidad de servicio de la red de TMCH, y que podría afectar a todos los clientes.

ii. Servicio de Telefonía Móvil hacia o desde usuarios del OMV

El precio del minuto de voz será el menor precio que se obtenga entre:

- a) La tabla de precios mayorista de TMCH de la oferta vigente para OMV; y
- b) El valor resultante de aplicar un 25% de descuento al precio promedio resultante de los planes comerciales y residenciales publicitados en los distintos medios de comercialización considerando los consumos efectivos que se informarán mensualmente a la concesionaria contratante.

A la fecha de la presente Oferta (16.05.2016), la metodología anterior arroja que el menor valor corresponde a la tabla de precios de la Oferta vigente para OMV.

Tramo	Minutos de voz acumulados y facturables durante el contrato	Precio mayorista por minuto de voz de salida (\$)	Precio mayorista por minuto de voz de entrada (\$)
1	Hasta 25.000.000	18,3	8,5
2	25.000.001 a 75.000.000	17,3	8,1
3	75.000.001 a 125.000.000	16,5	7,7
4	125.000.001 a 180.000.000	15,0	7,0
5	180.000.001 a 360.000.000	14,2	6,6
6	360.000.001 a 600.000.000	13,4	6,2
7	600.000.001 y más	12,8	6,0

(Valores sin IVA)

A su vez, el precio mayorista por minuto de voz de salida de larga distancia internacional corresponderá al cargo de acceso móvil vigente promedio ponderado por tramo horario.

Estos precios no sufrirán reajustabilidad por un plazo de 24 meses, a contar de la aprobación de la Oferta por parte de la Subsecretaría. Con una anterioridad máxima de 3 meses del cumplimiento de este plazo, TMCH entregará a la Subsecretaría los antecedentes necesarios que justifiquen la reajustabilidad de los precios, de acuerdo a condiciones de mercado y en condiciones no discriminatorias respecto de sus propios clientes.

Servicio de Telefonía Móvil Tráfico originado			
Conc. Contr. : Concesionaria contratante			
Desde	Hacia	Tráfico	Pagos de la Conc. Contr. a TMCH
Conc. Contr.	Conc. Contr.	On Net	Precio mayorista por minuto de voz de salida. La Conc. Contr. no paga Cargo de Acceso Móvil en la red de TMCH por terminar estas llamadas.
Conc. Contr.	TMCH y otros OMV en la red de TMCH	On Net	Precio mayorista por minuto de voz de salida. La Conc. Contr. no paga Cargo de Acceso Móvil en la red de TMCH por terminar estas llamadas.
Plataformas de la Conc. Contr. (IVR y Call Center) en la red de la Conc. Contr. en TMCH	Conc. Contr., TMCH y otros OMV en la red de TMCH	On Net	Precio mayorista por minuto de voz de salida. La Conc. Contr. no paga Cargo de Acceso Móvil en la red de TMCH por terminar estas llamadas.
Conc. Contr.	VOIP y Red Fija, WILL S.A., rurales y demás compañías fijas	Off Net	Precio mayorista por minuto de voz de salida. Adicionalmente, la Conc. Contr. paga a TMCH el cargo de acceso que TMCH deba pagar por terminar estas llamadas en dichas redes.
Conc. Contr.	Otra Red Móvil o del mismo tipo u otros OMV alojados en dichas redes	Off Net	Precio mayorista por minuto de voz de salida. Adicionalmente, la Conc. Contr. paga a TMCH el cargo de acceso que TMCH deba pagar por terminar estas llamadas en dichas redes.
Plataformas de la	VOIP y Red Fija,	Off Net	Precio mayorista por minuto de

Conc. Contr. (IVR y Call Center) en la red de la Conc. Contr. en TMCH	WILL S.A., rurales, demás compañías fijas, otra Red Móvil o del mismo tipo u otros OMV alojados en dichas redes		voz de salida. Adicionalmente, la Conc. Contr. paga a TMCH el cargo de acceso que TMCH deba pagar por terminar estas llamadas en dichas redes.
Conc. Contr.	Destino Internacional	LDI	TMCH no participará a la Conc. Contr. del 100% del valor del cargo de acceso que TMCH reciba del portador por entregar estas llamadas LDI originadas en la red. La Conc. Contr. no pagará nada.

Servicio de Telefonía Móvil Tráfico terminado			
Conc. Contr. : Concesionaria contratante			
Desde	Hacia	Tráfico	Pagos de la Conc. Contr. a TMCH
Conc. Contr.	Conc. Contr.	On Net	Sin cargo.
TMCH y otros OMV en la red de TMCH	Conc. Contr.	On Net	Sin cargo.
Plataformas de la Conc. Contr. (IVR y Call Center) en la red de la Conc. Contr. en TMCH	Conc. Contr.	On Net	Sin cargo.
Plataformas de la Conc. Contr. (IVR y Call Center) en la red de otro operador	Conc. Contr.	Off Net	Precio mayorista por minuto de voz de entrada. TMCH participará a la Conc. Contr. del 100% del valor del cargo de acceso que TMCH reciba del otro operador por terminar estas llamadas originadas en dicha red.
VOIP, Red Fija, WILL S.A., rurales y demás compañías fijas	Conc. Contr.	Off Net	Precio mayorista por minuto de voz de entrada. TMCH participará a la Conc. Contr. del 100% del valor del cargo de acceso que TMCH reciba de los otros operadores por terminar estas llamadas originadas en dichas redes.

Otra Red Móvil o del mismo tipo u otros OMV alojados en dichas redes	Conc. Contr.	Off Net	Precio mayorista por minuto de voz de entrada. TMCH participará a la Conc. Contr. del 100% del valor del cargo de acceso que TMCH reciba de los otros operadores por terminar estas llamadas originadas en dichas redes.
Origen Internacional	Conc. Contr.	LDI	TMCH no participará a la Conc. Contr. del 100% del valor del cargo de acceso que TMCH reciba del portador por terminar estas llamadas LDI en la red. La Conc. Contr. no pagará nada.

Los precios de voz serán facturados en fracciones de minuto, cuyo mínimo será un segundo redondeado al entero superior. Sólo se cobrarán las llamadas cursadas exitosamente conforme a la normativa vigente.

iii. Servicios de mensajería SMS.

El contratante pagará a TMCH un precio mayorista por cada mensaje SMS.

Precio mayorista por SMS de salida o de entrada (considera descuento de 25% sobre precio de lista)	\$ 8,0
---	--------

Servicio de Mensajería SMS Tráfico originado			
Conc. Contr. : Concesionaria contratante			
Desde	Hacia	Tráfico	Pagos de la Conc. Contr. a TMCH
Conc. Contr.	Conc. Contr.	On Net	Precio mayorista por SMS de salida. La Conc. Contr. no paga cargo de terminación de SMS en la red de TMCH por terminar estos mensajes SMS.
Conc. Contr.	TMCH y otros OMV en la red de TMCH	On Net	Precio mayorista por SMS de salida. La Conc. Contr. no paga cargo de terminación de SMS en la red de

			TMCH por terminar estos mensajes SMS.
Plataformas de la Conc. Contr. (IVR y Call Center) en la red de la Conc. Contr. en TMCH	Conc. Contr., TMCH y otros OMV en la red de TMCH	On Net	Precio mayorista por SMS de salida. La Conc. Contr. no paga cargo de terminación de SMS en la red de TMCH por terminar estos mensajes SMS.
Conc. Contr.	VOIP y Red Fija, WILL S.A., rurales y demás compañías fijas	Off Net	Precio mayorista por SMS de salida. Adicionalmente, la Conc. Contr. paga a TMCH el cargo de terminación de SMS que TMCH deba pagar por terminar estos mensajes SMS en dichas redes.
Conc. Contr.	Otra Red Móvil o del mismo tipo u otros OMV alojados en dichas redes	Off Net	Precio mayorista por SMS de salida. Adicionalmente, la Conc. Contr. paga a TMCH el cargo de terminación de SMS que TMCH deba pagar por terminar estos mensajes SMS en dichas redes.
Plataformas de la Conc. Contr. (IVR y Call Center) en la red de la Conc. Contr. en TMCH	VOIP y Red Fija, WILL S.A., rurales, demás compañías fijas, otra Red Móvil o del mismo tipo u otros OMV alojados en dichas redes	Off Net	Precio mayorista por SMS de salida. Adicionalmente, la Conc. Contr. paga a TMCH el cargo de terminación de SMS que TMCH deba pagar por terminar estos mensajes SMS en dichas redes.
Conc. Contr.	Destino Internacional	Internacional	Precio mayorista por SMS de salida. Adicionalmente, la Conc. Contr. paga a TMCH el cargo por tránsito internacional y el cargo de terminación de SMS que TMCH deba pagar para terminar estos mensajes SMS en las redes de los operadores de destino.

Servicio de Mensajería SMS
Tráfico terminado

Conc. Contr. : Concesionaria contratante			
Desde	Hacia	Tráfico	Pagos de OMV a TMCH
Conc. Contr.	Conc. Contr.	On Net	Sin cargo.
TMCH y otros OMV en la red de TMCH	Conc. Contr.	On Net	Sin cargo.
Plataformas de la Conc. Contr. (IVR y Call Center) en la red del Conc. Contr. en TMCH	Conc. Contr.	On Net	Sin cargo.
Plataformas de la Conc. Contr. (IVR y Call Center) en la red de otro operador	Conc. Contr.	Off Net	Precio mayorista por SMS de entrada. TMCH participará a la Conc. Contr. del 100% del valor del cargo de terminación de SMS que TMCH reciba del otro operador por terminar estos mensajes SMS originados en dicha red.
VOIP, Red Fija, WILL S.A., rurales y demás compañías fijas	Conc. Contr.	Off Net	Precio mayorista por SMS de entrada. TMCH participará a la Conc. Contr. del 100% del valor del cargo de terminación de SMS que TMCH reciba del otro operador por terminar estos mensajes SMS originados en dicha red.
Otra Red Móvil o del mismo tipo u otros OMV alojados en dichas redes	Conc. Contr.	Off Net	Precio mayorista por SMS de entrada. TMCH participará a la Conc. Contr. del 100% del valor del cargo de terminación de SMS que TMCH reciba del otro operador por terminar estos mensajes SMS originados en dicha red.
Origen Internacional	Conc. Contr.	Internacional	Precio mayorista por SMS de entrada. TMCH participará a la Conc. Contr. del 100% del valor del cargo de terminación de SMS que TMCH reciba del operador por terminar estos mensajes SMS originados en su red.

El monto del cargo de terminación de mensajería SMS y tránsito internacional serán los mismos que TMCH paga y cobra a otras concesionarias, los que serán informados al momento de suscribir el contrato con la concesionaria contratante y cada vez que se realice un cambio en la tarifa con el resto de las concesionarias.

El contratante será responsable de acordar la modalidad de liquidación de tráficos de entrada y salida con los Proveedores de Servicios de Valor Agregado (SVA) que sean incorporados a su oferta de servicios.

Por su parte, por lo servicios de USSD: la concesionaria contratante pagará a TMCH un precio mayorista de \$8 por cada sesión.

iv. Descuento adicional por volumen de facturación mensual

TMCH mantendrá vigente una promoción correspondiente a una tabla de descuento por volumen de facturación mensual, por el tráfico cursado hasta el 31 de diciembre de 2016, que se individualiza a continuación. Cumplida esta fecha, terminará ipso facto esta promoción.

Montos Facturación Mensual [\$ netos]	Descuento Mensual
25.000.000 a 300.000.000	1,0%
300.000.001 a 600.000.000	1,5%
600.000.001 a 700.000.000	2,0%
700.000.001 a 800.000.000	3,0%
800.000.001 a 900.000.000	3,5%
900.000.001 y más	4,5%

La concesionaria contratante deberá encontrarse al día en los pagos respectivos para que le sea aplicable la tabla de descuento.

v. Homologación de terminales.

Tipo de Equipo	Precio en Dólares Americanos (más IVA)
Smartphone	3.500
Featurephone	2.000
Router BAM	2.000
M2M - POS	3.000

vi. Reventa de Planes de Servicios.

La concesionaria contratante podrá requerir los servicios de esta Oferta bajo un modelo comercial del tipo Reventa de Planes de Servicios que incluyan conectividad de datos para acceso a Internet sobre la Banda 700 MHz. Esta Oferta comprenderá todos los servicios que TMCH preste a usuarios finales a través de la banda de frecuencia 713-723 MHz y 768-778 MHz y aquellos que se brinden de manera adicional y accesoria a los primeros, a través de unos mismos contratos o planes de ésta y/o sus relacionadas, en los términos provistos en las leyes N°18.045 y N°18.046, en el mismo momento en que TMCH los comience a comercializar en forma conjunta. El descuento para la reventa es de 25%.

La Reventa de Planes considerará todos los planes comerciales y residenciales, prepago y pospago, que incluyan conectividad de datos para acceso a Internet sobre la Banda 700 MHz y se encuentren publicados en el sitio www.movistar.cl o publicitados en los distintos medios de comercialización. Se incluyen además todas las ofertas y promociones vigentes sobre estos planes publicitados en los distintos medios de comercialización, todos los cuales son actualizados de acuerdo a las condiciones de mercado y se encuentran publicados en el sitio www.movistar.cl.

La Reventa de Planes de Servicio incluye las modalidades de Planes “sin equipo” y “con equipo”. Lo anterior no comprende los equipos terminales ni de cualquier bien físico o producto que no sea un plan de servicio.

Para las localidades y rutas obligatorias mencionadas en el numeral 1 de esta Oferta, la Reventa de Planes considerará todos los planes comerciales y residenciales publicados en el sitio www.movistar.cl o publicitados en los distintos medios de comercialización, cuyos precios no podrán ser superiores a los planes homólogos en las capitales regionales, a los cuales se les aplicará el descuento de 25%. Se incluyen además todas las ofertas y promociones vigentes sobre estos planes publicitados en los distintos medios de comercialización, todos los cuales son actualizados de acuerdo a las condiciones de mercado y se encuentran publicados en el sitio www.movistar.cl.

Condiciones Comerciales

Para la formalización y registro de los Planes de Servicio contratados se seguirá el procedimiento indicado más adelante (Procedimiento para formalizar los Planes de Servicios contratados). La información dispuesta en base a este

procedimiento será la base única y oficial para la liquidación, facturación y pago del servicio en modalidad de Plan.

La oportunidad de contratación de un determinado Plan de Servicio será sólo mientras TMCH lo mantenga disponible para altas. Una vez retirado no será factible de contratar, sin perjuicio de mantener activos los casos solicitados, registrados y en vigencia. La concesionaria contratante podrá solicitar la contratación de planes, promociones y descuentos retirados hasta 30 días después de haber sido eliminado de la oferta disponible en www.movistar.cl.

La liquidación y pago de los Planes de Servicio entre TMCH y la concesionaria contratante, considerarán periodos correspondientes a un mes calendario. El inicio o alta de un Plan de Servicio, como asimismo el término o baja y las modificaciones de Plan, en una fecha intermedia, será liquidado en forma proporcional a los días que cada Plan de Servicio estuvo en vigencia durante el mes calendario liquidado.

La concesionaria contratante revenderá los Planes de Servicio a sus clientes finales con su propia marca y con la numeración contenida en los rangos que le han sido asignados por la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

La administración, control, medición, tasación y facturación de los Planes de Servicio a los clientes finales de la concesionaria contratante será de íntegra responsabilidad de esta última y en nada podrá afectar a las condiciones convenidas entre ella y TMCH.

Al terminar la vigencia del contrato, o en caso de aviso de término anticipado cursado por la concesionaria contratante, o por aviso de no renovación, o por aplicación de alguna causal de terminación anticipada o resolución imputable a la concesionaria, automáticamente se entenderá la baja de todos los Planes de Servicio contratados, sin perjuicio de mantenerlos por el plazo adicional de 6 meses indicado en el numeral 17.5.

Los planes que se hubieran contratado terminarán, ipso facto, si la concesionaria contratante hace entrega de información falsa, en forma dolosa, en el archivo para la formalización y registro de Planes de Servicio contratados respectivo que se indica más adelante. No obstante, la concesionaria contratante podrá recurrir al procedimiento del numeral 17.1.

La concesionaria contratante autorizará en forma expresa la realización de auditorías que permitan verificar el cumplimiento de estas condiciones.

Asimismo, TMCH autorizará las auditorías que la concesionara contratante solicite en relación con la prestación de los servicios contratados en virtud de esta Oferta. Los costos de estas auditorías, no solicitadas en el marco de un Arbitraje, serán de cargo de la parte que lo solicite.

Precios.

El precio por cada Plan de Servicio contratado corresponderá al precio nominal (“precio de lista”) antes de impuesto al valor agregado (IVA), definido por TMCH en cada caso, con un descuento de un 25% cuando el consumo real no sobrepase la cuota de servicio provista por el Plan. Los “precios de lista”, esto es, aquellos publicados en el sitio www.movistar.cl o publicitados en los distintos medios de comercialización, podrán ser modificados libremente y en cualquier momento por TMCH.

Del mismo modo, el precio del tráfico de datos, por megabyte de subida o bajada, que exceda el umbral asignado por el Plan para el servicio, será el precio indicado en el numeral 2.i. de este Anexo. Al aplicar la opción a) de dicho numeral, el valor será el correspondiente al primer tramo de la tabla.

En caso que no se disponga de “precio de lista” para un determinado Plan de Servicio debido a que ha dejado de estar contratado por clientes de TMCH, se entenderá como “precio de lista” el último precio oficial, antes de impuesto. Estos precios se reajustarán trimestralmente, en los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año, de acuerdo a la variación que experimente el índice de precios al consumidor (IPC), tomando en consideración la acumulación experimentada en los 3 meses anteriores. En cualquier caso, el reajuste se efectuará en términos no discriminatorios respecto de los que aplique TMCH a sus propios clientes.

Descuento adicional por volumen de facturación mensual.

TMCH mantendrá vigente una promoción correspondiente a una tabla de descuento por volumen de facturación mensual, por el tráfico cursado hasta el 31 de diciembre de 2016, que se individualiza a continuación. Cumplida esta fecha, terminará ipso facto esta promoción.

Montos Facturación Mensual [\$ netos]	Descuento Mensual
25.000.000 a 300.000.000	1,0%

300.000.001 a 600.000.000	1,5%
600.000.001 a 700.000.000	2,0%
700.000.001 a 800.000.000	3,0%
800.000.001 a 900.000.000	3,5%
900.000.001 y más	4,5%

La concesionaria contratante deberá encontrarse al día en los pagos respectivos para que le sea aplicable la tabla de descuento.

Procedimiento para formalizar los Planes de Servicio contratados.

Este procedimiento considerará lo siguiente:

- Planes de Servicio disponibles para reventa por parte de la concesionaria contratante: Planes que correspondan exclusivamente a servicio de datos 4G en la banda de 700 MHz disponibles para altas por parte de TMCH, según se indica en las Condiciones comerciales. Esta Oferta comprenderá todos los servicios que TMCH preste a usuarios finales a través de la banda de frecuencia 713-723 MHz y 768-778 MHz y aquellos que se brinden de manera adicional y accesoria a los primeros, a través de unos mismos contratos o planes de ésta y/o sus relacionadas, en los términos provistos en las leyes N°18.045 y N°18.046, publicados en el sitio www.movistar.cl o publicitados en los distintos medios de comercialización, en el mismo momento en que TMCH los comience a comercializar en forma conjunta.
- Formalización de la concesionaria contratante de los Planes de Servicios solicitados, vigentes o cesados mediante el envío semanal, y el cierre de mes dentro de los primeros cinco (5) días del mes siguiente a liquidar, de un archivo cuyo formato tendrá los campos siguientes:
 - Identificación de cada Plan de Servicio aludido
 - Identificación de su estado (solicitud, vigente o cesación)
 - Identificación de los ANI de los clientes de la concesionaria contratante asociados a cada uno de los Planes de Servicio referidos.
 - Identificación de los Planes que involucren más de una línea.
 - Identificación del grupo de líneas que corresponda a ese determinado Plan.
 - Identificación de la fecha de contratación del Plan.

- Identificación de la fecha de término cuando corresponda.

TMCH informará a la concesionaria contratante los casos rechazados, por ejemplo, por inconsistencia de los datos entregados, y consecuentemente, para todos los efectos, dicho Plan de Servicio no será registrado como contratado hasta corregir la causa del rechazo. En consecuencia, la concesionaria contratante deberá reenviar la información corregida. Con todo, lo anterior no afectará al servicio otorgado al cliente de la concesionaria contratante.

3. Contratación mínima de servicios.

La concesionaria contratante pagará a TMCH una facturación mínima anual por el total de servicios para OMV que le serán provistos por TMCH, excluidos los cargos de habilitación, que corresponderá a un monto expresado en unidades de fomento más el impuesto al valor agregado (IVA), de acuerdo al siguiente detalle:

- Primer año (12 meses desde que los servicios se encuentren disponibles para la concesionaria contratante): sin exigencia de compra mínima
- A partir del mes 13 en adelante: UF 4.500 anuales (cuatro mil quinientas unidades de fomento)

Estos valores serán imputables al tráfico efectivo que registre la concesionaria contratante en cada periodo anual.

La anterior contratación mínima no será aplicable para la modalidad de Reventa de planes.

4. Modalidad de ajuste de precios de los servicios.

Los precios en pesos señalados en la presente Oferta se ajustarán periódicamente en conformidad con los precios minoristas de TMCH, por cuanto los precios mayoristas de esta Oferta se determinan en base a los precios de los servicios minoristas menos un descuento del 25%. En cualquier caso, dicho ajuste no será discriminatorio respecto del TMCH aplique a sus propios clientes.

5. Garantías de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento de las obligaciones de pago de la concesionaria contratante.

Con el objeto de garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones de pago de la concesionaria contratante para con TMCH, en relación con el total de servicios para OMV que le son provistos por TMCH, junto con la suscripción del respectivo contrato de prestación del servicio objeto de la presente Oferta, TMCH

requerirá a la concesionaria contratante la entrega de tres boletas de garantía bancaria, por un monto mínimo de UF 1.500 (mil quinientas unidades de fomento) cada una.

Las boletas de garantía bancaria estarán sujetas a las siguientes condiciones:

- i. El beneficiario de dichos documentos será TMCH.
- ii. Serán pagaderas a la vista, según procedimiento descrito a continuación, sin perjuicio de la responsabilidad de TMCH frente al concesionario contratante por un eventual cobro indebido de la boleta de garantía. No será necesario acreditar ningún tipo de incumplimiento al banco emisor para proceder al cobro de dicho documento.
- iii. La glosa de la Boleta de garantía es la siguiente: “Para garantizar el fiel, íntegro y oportuno cumplimiento de las obligaciones de la oferta de facilidades y reventa de planes para OMV de TMCH”.
- iv. Estará otorgada por un Banco de la plaza.
- v. Tendrá vigencia indefinida.

TMCH hará efectiva la primera boleta de garantía bancaria en caso de que el concesionario contratante acumule una deuda superior a UF 1500. Para estos efectos, TMCH previamente notificará esta situación al concesionario contratante para que éste, dentro del plazo de diez (10) días, pague el monto total de la deuda. Para estos efectos, la deuda acumulada no deberá considerar montos impugnados.

TMCH hará efectiva la segunda boleta de garantía bancaria, una vez que haya hecho efectiva la primera, en caso de que el concesionario contratante acumule una nueva deuda superior a UF 1500. Para estos efectos, TMCH previamente notificará de esta situación al concesionario contratante para que éste, dentro del plazo de diez (10) días, pague íntegramente la deuda y al igual que en el caso anterior, la deuda acumulada no considerará montos impugnados.

TMCH hará efectiva la tercera boleta de garantía bancaria, una vez que haya hecho efectiva la primera y la segunda, en caso de que el concesionario contratante acumule una nueva deuda superior a UF 1500. Para estos efectos, TMCH previamente notificará esta situación al concesionario contratante para que éste, dentro del plazo de diez (10) días, pague toda su deuda, no considerándose los montos impugnados.

Sin perjuicio de lo anterior, TMCH será responsable frente al concesionario contratante en caso que cobre cualquiera de las boletas de garantía sin mediar el incumplimiento por parte del contratante y restituirá el monto erróneamente cobrado

aplicado el interés corriente por todo el período comprendido entre la fecha en que se cobró erróneamente y la de su restitución.

En caso de término del contrato, TMCH devolverá a la concesionaria contratante, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, las boletas de garantía que no se hayan hecho efectivas una vez cumplidas las siguientes condiciones:

- Se ha dado término a la provisión de todos los servicios, incluidos el periodo adicional de seis (6) meses acordados en el numeral 17.5.
- Se encuentren pagadas todas las facturas por los servicios devengados.
- No hayan montos de pago en disputa o sometidos a la resolución de la Comisión técnica o Arbitraje indicados en el numeral 14.

ANEXO N° 3 LIQUIDACIONES

OFERTA DE FACILIDADES Y REVENTA DE PLANES PARA OPERADORES MÓVILES

VIRTUALES.

TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.

1. Liquidación de Servicios.

Los servicios de datos móviles, banda 700 MHz, se liquidarán mensualmente a la concesionaria contratante.

Dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, TMCH remitirá a la concesionaria contratante la liquidación y factura de las prestaciones efectuadas en el mes calendario inmediatamente anterior.

Para la valorización y liquidación de los servicios, TMCH considerará su propia contabilización de tráficos mensuales; y la estructura de precios, y descuentos, según se encuentran definidos en el ANEXO N° 2 COMERCIAL.

Para tales efectos, TMCH procederá de la siguiente manera:

- a) Al cierre de cada mes TMCH valorizará los servicios objeto del contrato, de acuerdo a la información de tráfico contenida en sus sistemas y de acuerdo a los precios definidos para cada servicio en el ANEXO N° 2 COMERCIAL.
- b) Mensualmente, TMCH liquidará el valor resultante de multiplicar las unidades efectivamente consumidas, por el precio correspondiente señalado en el ANEXO N° 2 COMERCIAL para cada tipo de servicio, respecto de los servicios efectivamente prestados a por los clientes de la concesionaria, en la red de TMCH.
- c) Además, para cada periodo mensual, se calculará el pago mínimo garantizado, correspondiente a un doceavo del valor mínimo garantizado señalado en la tabla del numeral 2 del ANEXO N° 2 COMERCIAL, de acuerdo al año en curso desde que los servicios se encuentren disponibles para la concesionaria contratante.
- d) Mensualmente, a nivel de total de los servicios contratados, TMCH liquidará a la concesionaria contratante el mayor valor resultante entre los montos referidos en los puntos b) y c) anteriores.
- e) En todo caso, en cada periodo de liquidación, TMCH efectuará el ajuste correspondiente al valor mensual a liquidar, respecto de los valores mínimos

mensuales acumulados, ya facturados, para los fines de mantener actualizado el valor mínimo garantizado que corresponda proporcionalmente hasta ese mes del año. Así por ejemplo, si en el mes 1 el consumo real hubiese sido de UF 400, TMCH facturará el mínimo proporcional de UF 500; a su vez, si en el mes siguiente el consumo real fuese UF 650, se facturará UF 550 considerando el mínimo acumulado hasta esa fecha.

La liquidación del Servicio de Conectividad de Datos (3G y LTE/4G Banda 700 y 2.600) incluirá la siguiente información:

- Mes en liquidación.
- Cantidad total de unidades de tráfico de comunicación de datos móviles (3G y LTE/4G Banda 700 y 2.600), expresadas en kilobytes de subida y de bajada, cursadas por clientes de la concesionaria contratante la red de TMCH, que se contabilizan para el mes en liquidación.
- Cantidad total de clientes conectados y de unidades de tráfico de comunicación de datos móviles (3G y LTE/4G Banda 700 y 2.600) a liquidar, expresadas en kilobytes, precios y subtotal.
- Descuentos que procedan por efecto de re-liquidaciones procesadas.
- Monto a cobrar por servicios de comunicaciones de datos móviles banda 700.

La liquidación del Servicio de Telefonía Móvil incluirá la siguiente información:

- Mes en liquidación.
- Cantidad total de segundos de consumo efectivo de comunicación de voz móvil originados por clientes del concesionario contratante en la red de TMCH, para el mes en liquidación.
- Cantidad total de segundos de consumo efectivo de comunicación de voz móvil recibidos en clientes del concesionario contratante en la red de TMCH, para el mes en liquidación.
- Recargos según proceda por concepto de cargos de acceso, detallados por concesionaria y tramo horario.
- Descuentos que procedan por efecto de re-liquidaciones procesadas.
- Monto a cobrar por servicios de comunicaciones de voz móvil.

La liquidación del Servicio de Mensajería SMS incluirá la siguiente información:

- Mes en liquidación.
- Cantidad total de mensajes SMS originados por clientes del concesionario contratante en la red de TMCH, para el mes en liquidación.

- Cantidad total de mensajes SMS recibidos en clientes del concesionario contratante en la red de TMCH, para el mes en liquidación.
- Recargos según proceda por concepto de cargos de terminación.
- Descuentos que procedan por efecto de re-liquidaciones procesadas.
- Monto a cobrar por servicios de mensajería SMS.

La liquidación del Servicio USSD incluirá la siguiente información:

- Mes en liquidación.
- Cantidad total de sesiones USSD de consumo de clientes del concesionario contratante en la red de TMCH, para el mes en liquidación.
- Descuentos que procedan por efecto de re-liquidaciones procesadas.
- Monto a cobrar por servicios de USSD.

La liquidación del Servicio de Roaming Internacional y SMS Internacional incluirá la siguiente información:

- Mes en liquidación.
- Monto a cobrar.
- Descuentos que procedan por efecto de re-liquidaciones procesadas.
- Monto a cobrar por servicios de roaming internacional.

La liquidación de la Reventa de Planes de Servicio incluirá la siguiente información:

- Mes en liquidación.
- Cantidad total de Planes por tipo, contratados para el mes en liquidación, precios y subtotal.
- Cantidad total de Planes por tipo, iniciados en el mes en liquidación, precios y subtotal proporcional.
- Cantidad total de Planes por tipo, cesados en el mes en liquidación, precios y subtotal proporcional.
- Sobreconsumos, precio y subtotal.
- Recargos y deducciones según proceda.
- Descuentos que procedan por efecto de re-liquidaciones procesadas.
- Monto a cobrar por Reventa de Planes.

La información de las liquidaciones corresponderá a los valores que la concesionaria contratante pagará a TMCH por los servicios prestados en virtud del contrato y sus anexos y no tiene como fin la facturación a los clientes finales de dicha concesionaria.

2. Facturación y Pago.

TMCH facturará mensualmente dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes siguiente al de la prestación de los servicios, informando a la concesionaria contratante el monto total de los servicios y el detalle señalado en la liquidación.

La concesionaria contratante deberá pagar la factura a TMCH dentro del plazo de 30 días desde su recepción en su domicilio, o desde la fecha en que la concesionaria reciba la correspondiente factura electrónica. Para el caso en que las partes hayan acordado el precio de determinados servicios en unidades de fomento (UF), el pago de la factura será realizado en moneda de curso legal, esto es, en pesos chilenos, según el valor que registre la Unidad de Fomento el día de emisión de la factura respectiva.

La mora o simple retardo en el pago de los valores a que está obligada la concesionaria contratante, facultará a TMCH para aplicar al monto que se le adeude el interés corriente, por todo el período comprendido entre la fecha en que se hizo exigible la obligación y la de su pago efectivo.

La liquidación y factura se enviará por escrito y vía email a la dirección que para cada caso la concesionaria contratante indique. Bajo el procedimiento de facturación electrónica, la factura se entenderá por notificada con la recepción en la casilla que debe informar la concesionaria contratante para este efecto.

3. Procedimiento de Impugnación.

- a) Desde la fecha de recepción de la factura, la concesionaria contratante dispondrá de diez (10) días hábiles para aprobarla o impugnarla total o parcialmente. La impugnación deberá hacerse por escrito, expresando detalladamente los valores impugnados y las causas en que la fundamenta, adjuntando información de respaldo con el mismo detalle de la liquidación adjunta a la factura. En caso de aprobación de la factura o de expiración del plazo para impugnar, la factura deberá pagarse dentro del plazo de treinta (30) días corridos contados desde la fecha de recepción de la misma.
- b) En caso de impugnaciones a los montos facturados, la concesionaria contratante deberá pagar los valores no disputados más un 50% del monto impugnado, dentro del plazo de pago establecido en la cláusula precedente de este instrumento, debiendo someter los valores disputados a la decisión de la Comisión Técnica regulada en el punto 14 de esta Oferta, dentro del plazo otorgado para el pago de la respectiva factura. Si la concesionaria contratante no somete la disputa a conocimiento de la referida Comisión dentro del plazo definido para ello, se entenderá que la correspondiente factura ha sido aceptada en su totalidad y que se ha desistido de su impugnación y pagará el saldo de la factura dentro de los

siguientes cinco (5) días hábiles del vencimiento de estos plazos (de sometimiento a la Comisión).

- c) Si la Comisión Técnica no llegue a acuerdo respecto a la materia debatida dentro de un plazo de 20 días hábiles contados desde su constitución, la concesionaria contratante podrá solicitar el nombramiento de un árbitro de acuerdo a lo establecido en el punto 14 de esta Oferta, para lo cual dispondrá de un plazo de diez (10) días hábiles. Vencido dicho plazo de no haber sido citado el árbitro, conforme al procedimiento del punto 14 de esta Oferta, se entenderá que la concesionaria contratante desecha la impugnación.

Vencido dicho plazo, y no habiéndose citado al árbitro conforme al procedimiento del punto 14 de esta Oferta, por alguna de las partes, la liquidación impugnada se pagará en un plazo de diez (10) días hábiles desde el vencimiento del plazo anterior.

- d) El monto diferencial entre lo pagado por la concesionaria contratante y lo que la Comisión o el arbitraje determinen que debe pagarse, estará afecto al interés máximo convencional más los reajustes respectivos, por el periodo que media entre la fecha de la impugnación y la fecha en que la Comisión o el arbitraje resuelva. TMCH procederá con la facturación o nota de crédito, según corresponda, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la resolución de la Comisión Técnica o del arbitraje.
- e) Si la discrepancia obedece a diferencias producto de la aplicación de precios erróneos, la concesionaria contratante hará el reclamo con los antecedentes que respalden en forma clara y precisa el caso expuesto. Una vez realizada la respectiva revisión, TMCH regularizará de inmediato la facturación de acuerdo al monto corregido.
- f) Las impugnaciones y comunicaciones de la concesionaria contratante referentes a las liquidaciones se enviarán a TMCH por escrito, en el plazo antes dicho, mediante carta dirigida al Subgerente de Gestión Mayorista de TMCH, con domicilio en Av. Providencia N° 111, Piso 23, Providencia.
- g) Frente a errores reiterados en las facturas y liquidaciones, las partes se comprometen a revisar los umbrales especificados en la letra d) anterior.

El procedimiento anteriormente descrito también será aplicado en caso de que sea necesario realizar un proceso de reliquidación al término de cada periodo anual.

ANEXO N° 4 PROTOCOLO EN CASO DE FALLAS

OFERTA DE FACILIDADES Y REVENTA DE PLANES PARA OPERADORES MÓVILES VIRTUALES.

TELFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.

Procedimiento:

- El NOC¹ del contratante recibe los reclamos desde sus plataformas de atención de clientes.
- Una vez ejecutados los procedimientos de revisión definidos para cada una de las tipificaciones de fallas identificadas, y descartando que el origen del problema esté en el contratante, éste lo procederá a escalar a TMCH. Para ello, el contratante deberá utilizar la herramienta de ingreso de incidencias provista por TMCH, generando un ticket de atención.
- Adicionalmente a la creación del ticket de incidencia, el NOC del contratante, debe notificar vía correo electrónico al NOC de TMCH, indicando en el asunto: nombre de la empresa, el número de ticket y una breve descripción del incidente. En tanto en el cuerpo del correo debe venir toda la información necesaria una vez realizado el análisis de primer nivel del contratante.
- El Equipo de Supervisión del contratante administra y gestiona la bandeja de entrada de tickets de reclamos de sus clientes, para dar solución oportuna al reclamo.

El BackOffice Técnico (BOT) de TMCH recibe los reclamos en la herramienta de ingreso de incidencias. Al momento de recibir el reclamo en la bandeja de entrada, su estado es INGRESADO (ING).

- Los datos obligatorios que debe contener el reclamo son:
 1. Número celular del cliente que reclama
 2. Descripción del reclamo
 3. Ciudad
 4. Región
 5. Datos adicionales
 6. Dirección donde presentó la falla
 7. Lugar de referencia
 8. Números con los cuales presenta problemas

¹ Network Operations Center, centro de atención técnica.

En caso de que el reclamo no contenga una descripción clara y/o sus datos adicionales no sean suficientes para la atención del reclamo se cerrará indicando dicha situación.

Flujo de Reclamos:

- El reclamo (ticket de incidencia) llega a la bandeja de entrada del sistema de ingreso de incidencias, administrado por el equipo de atención post venta denominado "Supervisión OMV" (NOC TMCH), desde donde es gestionado para que un ejecutivo en base a la tipología, descripción del reclamo y datos adicionales ejecute acciones para entregar la solución al problema que presenta el cliente. Cuando el reclamo se encuentra asignado a un ejecutivo del BackOffice Técnico de TMCH, el estado del reclamo pasa de INGRESADO (ING) a TRABAJO EN PROGRESO (TIP).
- En caso de que el reclamo se deba escalar a un nivel superior de atención, aquello se indicará en el ticket y/o vía correo electrónico al usuario originador del mismo, de manera que se pueda hacer el seguimiento correspondiente para efectos de informar al cliente, de ser necesario.
- Cuando el reclamo es devuelto del escalamiento, la solución entregada se indicará en el reclamo y se asignará el código de cierre correspondiente. El reclamo pasa del estado TRABAJO EN PROGRESO (TIP) a CERRADO (CER).
- De esta forma, el reclamo se devuelve al usuario originador del contratante para que tomen contacto con el cliente y validen que la solución entregada es de su entera satisfacción.
- En caso de que el cliente manifieste disconformidad con la solución entregada se debe ingresar un nuevo reclamo haciendo referencia al incidente original
- En caso de que se requieran mayores antecedentes por parte del equipo de Supervisión OMV, el contratante tendrá un plazo de 48 horas para responder dicha solicitud, en caso contrario, el reclamo se cerrará debiéndose abrir un nuevo ticket de incidencia.

Aviso de Indisponibilidades:

- La apertura, avance, cierre de indisponibilidades y trabajos programados que pudieran afectar a los clientes del servicio del contratante serán notificadas por el NOC de TMCH al NOC del contratante por medio de correo electrónico.
- En el caso que el reclamo se deba a una falla masiva, el NOC TMCH entregará por medio de correo electrónico, el detalle de este tipo de falla y tiempo estimado de restitución del servicio en cuestión. A su vez, el NOC del contratante podrá consultar de los avances de acuerdo al cuadro de escalamiento del NOC TMCH (ventanilla única).

- En caso de que el contratante detecte un incremento en la cantidad de reclamos (Provisión, servicio básico y/o suplementario u otro) y no exista una indisponibilidad informada, se podrán contactar con el NOC TMCH, quienes canalizarán el problema y mantendrán informados de los avances a los grupos de distribución que se definan para tales efectos.
- Con la finalidad de entregar soluciones más rápidas, el NOC del contratante y el NOC de TMCH trabajarán en conjunto.
- El contratante deberá entregar estructura de comunicación ante incidencias y/o reclamos, para ello deberá informar nombres, teléfono y correo electrónico de los encargados.

Plan de Contingencias:

En caso de indisponibilidad que provoque que los reclamos no se estén cargando en la herramienta de ingreso de incidencias, se debe activar el procedimiento de contingencia en el cual los reclamos deben ser enviados (acumulativo) cada 60 minutos en formato Excel (2010) a la dirección de correo definida para tal efecto. Cada reclamo debe incluir los mismos datos definidos anteriormente, estos son:

1. Número de reclamo
2. Número celular del cliente que reclama
3. Fecha y hora de ingreso
4. Tipología
5. Descripción del reclamo
6. Ciudad
7. Región
8. Datos adicionales
9. Usuario que ingresó el reclamo
10. Dirección dónde presentó la falla
11. Lugar de referencia
12. Números con los cuales presenta problemas (al que no llama, de cual no recibe llamados, a cuál no envía SMS etc.)

El levantamiento de contingencia se efectuará de común acuerdo con el Supervisor del BackOffice Técnico o NOC del contratante. Se adjunta planilla de ejemplo para envío de reclamos.

1. Número de reclamo	2. Número celular del cliente que reclama	3. Fecha y hora de ingreso	4. Tipo logía	5. Descripción del reclamo	6. Ciudad	7. Región	8. Datos adicionales	9. Usuario que ingresó el reclamo	10. Dirección dónde presentó la falla	11. Lugar de referencia	12. Números con los cuales presenta problemas

Quiebres:

En caso de existir quiebres o eventos que afecten la entrega del servicio y no estén detallados en este procedimiento, éstos se deberán canalizar con el equipo de Supervisión OMV de TMCH, quienes derivarán al área-encargado correspondiente. Lo anterior vía telefónica y correo electrónico, informando debidamente la incidencia.

Informes Generados por el Servicio:

Con la finalidad de mejorar la calidad del servicio entregado se enviarán y analizarán en conjunto los indicadores del servicio, mediante un informe periódico, con campos (KPI's) tales como:

1. Cantidad de reclamos
2. Estado del reclamo
3. Fecha de Ingreso del reclamo
4. Fecha de cierre del reclamo
5. Usuario originador del Reclamo
6. ID de reclamo
7. Resumen incidencia

Se realizarán reuniones de seguimiento de indicadores y compromisos. Por parte de TMCH, la coordinación estará a cargo del Sr. Mauricio Gutiérrez, fono 226917744, mauricio.gutierrez@telefonica.com. El contratante deberá informar el nombre, mail y teléfono de su coordinador.

TMCH otorgará a lo menos un 95% de cumplimiento de los niveles de servicio, disminución de reclamos, gestión de malos ingresos, revisión de KPI's, considerando entre otros, el % de reclamos resueltos dentro del rango de tiempo estipulado y número de clientes afectados. En cualquier caso, los niveles de calidad y servicio que otorgue a la concesionaria contratante no deberán ser discriminatorios respecto de los que dé sus propios clientes.

Para efectos de la comparación y verificación del cumplimiento de los niveles de calidad del servicio TMCH deberá informar los indicadores de calidad que otorga a sus propios clientes, entregando a la concesionaria contratante las estadísticas de tiempos de resolución de reclamos y reposición de los servicios en caso de fallas respecto de sus propios usuarios, según las mismas tipologías que se señalan en el presente Anexo.

Horarios de atención y soporte técnico:

Horario de Atención Supervisión OMV (NOC) y BOT de TMCH:

- Lunes a viernes de 9:00 hrs a 22:00 hrs
- Sábado de 9:00 hrs a 14:00 hrs.

Fuera de horario de atención, domingo y festivos sólo se atenderán fallas masivas. Las incidencias se derivarán a Supervisión OMV/BOT para ser atendidas a partir del día hábil inmediatamente siguiente.

Todo esto lo recibirá y gestionará Supervisión Nacional de Servicios.

El contratante deberá informar el Horario de Atención de su NOC.

Tipologías:

Las tipologías de reclamos están agrupadas en 3 categorías:

- Reclamos de servicio básico: son aquellos reclamos por problemas que afectan al servicio de voz de los clientes.
- Reclamos de servicios de valor agregado: son aquellos reclamos por problemas que afectan a los servicios adicionales contratados por los clientes, tales como, mensajes de texto, casilla de voz, identificador de llamadas, etc.
- Reclamos de servicio de datos: son aquellos reclamos por problemas en el servicio de navegación en el móvil, correo electrónico, entre otros, es decir, servicio de internet móvil.

Las tipologías y sus plazos comprometidos se muestran en la siguiente tabla:

CATEGORIA	TIPOLOGIA	SLA
SERVICIO BASICO	CRUCE DE LLAMADAS	12 HRS
SERVICIO BASICO	GRABACION OPERADORA	12 HRS
SERVICIO BASICO	INCONSISTENCIA SIST COMERCIAL/HLR	24HRS
SERVICIO BASICO	INTENTOS SUCESIVOS DE LLAMADAS	24 HRS

SERVICIO BASICO	SUSPENSION / REHABILITACION	12 HRS
SERVICIO DE DATOS	TARJETA DE DATOS	24 HRS (*)
SERVICIO DE VALOR AGREGADO	ACTIVACIÓN / DESACTIVACION DE APN	12 HRS
SERVICIO DE VALOR AGREGADO	FUNCIONAMIENTO WAP	24hrs
SERVICIO DE VALOR AGREGADO	MENSAJERIA ON NET	24 HRS
SERVICIO DE VALOR AGREGADO	MENSAJERIA OFF NET	24 HRS
SERVICIO DE VALOR AGREGADO	SERVICIOS DE VOZ (BASICOS)	24hrs
SERVICIO DE VALOR AGREGADO	MOVIL IMAGE (MMS)	24 HRS
SERVICIO DE VALOR AGREGADO	ROAMING	24 HRS

(*) No incluye reclamos por cobertura, desconexiones, cortes e intermitencias que requieren pruebas en terreno.

Descripción de tipologías:

Las incidencias a gestionar pueden estar dentro de los siguientes tipos principales:

- **Cruce de llamadas:** Cuando el cliente reclama por las siguientes situaciones: el cliente al generar una llamada a un destino x, responde otra persona; el cliente al estar en conversación, se cruza con otro llamado; al realizar el llamado se escucha conversación cruzada.
- **Grabación operadora:** Corresponde a cualquier grabación que impida que el cliente genere o reciba llamadas, por ejemplo: “este teléfono no está habilitado para generar llamadas”, “el número que marca no existe”, “inhabilitado para generar llamadas por deuda pendiente”.
- **Intentos sucesivos de llamadas:** Este reclamo se utiliza cuando el cliente tiene que realizar varios intentos para lograr generar una llamada a un número o a algunos números en particular, siempre y cuando pueda recibir llamadas.
- **Funcionamiento WAP:** Este reclamo se utiliza cuando el cliente no puede conectarse al servicio WAP, y además cuando el cliente bloquea su clave de restricción de red.
- **Mensajería On Net:** Este reclamo se utiliza cuando el cliente no puede enviar y/o recibir mensajes (SMS) hacia/desde otros celulares (de concesionaria contratante, TMCH y otros OMV en la red de TMCH).
- **Mensajería Off Net:** Este reclamo se utiliza cuando el cliente no puede enviar y/o recibir mensajes (SMS) hacia/desde otros celulares (distinto de concesionaria contratante, TMCH y otros OMV en la red de TMCH).

- **Servicios de Voz (Básicos):** Este reclamo se utiliza cuando el cliente tiene problemas con alguno de los siguientes servicios: aviso de llamadas perdidas, buzón de voz, caller id, id oculto, llamada en espera, llamadas entre una misma compañía o desde/hacia terceras. (fijos y móviles)
- **Móvil Image (MMS):** Este reclamo se utiliza cuando el cliente no puede enviar o recibir MMS.
- **Tarjeta de datos:** Esta tipología se utiliza cuando un cliente al utilizar una tarjeta de datos y no le permite navegar por Internet, la velocidad es menos a la contratada, se desconecta de Internet constantemente (conexión intermitente). Para este caso, se debe prestar cuidadosa atención a los datos adicionales para ingresarlos correcta y completamente.
- **Roaming:** Este reclamo se utiliza para los problemas asociados al servicio de Roaming, ya sea de voz y datos en los países donde TMCH tiene convenio.

SLA RED:

El procedimiento de reclamos y escalamiento considera un SLA para las fallas en la red que está prestando TMCH a la concesionaria contratante.

Los plazos comprometidos regirán a partir del ingreso del reclamo por parte del BOT/NOC de la concesionaria contratante al BOT de TMCH, el cual le informará si la falla obedece a una falla de Red de TMCH. En dicho caso la resolución de la incidencia contempla los siguientes tiempos:

RESOLUCION DE INCIDENCIAS POR FALLA DE RED:

Prioridad	Descripción	Tiempos de Respuesta	Tiempo de Resolución
Incidencia conexión	Cuando se produce una falla que impide cursar todo tipo de tráfico a ninguno de los puntos de conexión de tráfico, así como de señalización	60 minutos	12 horas
Incidencia Crítica	Cuando se vea incrementada la tasa de reclamos entre el NOC de la concesionaria contratante y el BOT de TMCH por sobre un 50% de lo registrado como día normal.	60 minutos	12 horas
Incidencia Grave	Cuando se vea incrementada la tasa de reclamos entre el NOC de la concesionaria contratante y el BOT de TMCH por sobre un 30% e inferior a un 50% de lo registrado como día normal.	90 minutos	24 horas
Incidencia Leve	Cuando se vea incrementada la tasa de reclamos entre el NOC de la concesionaria contratante y el BOT de TMCH por sobre un 10% e inferior a un 30% de lo registrado como día normal.	90 minutos	36 horas

Tiempo de Respuesta: Es el tiempo máximo en que TMCH le entregará información a la concesionaria contratante sobre el estatus de la incidencia.

Casos especiales donde este SLA NO aplica, debiendo acreditar TMCH la concurrencia de fuerza mayor o caso fortuito en tales casos:

- Condiciones Climáticas que no permitan llevar a cabo la reparación de los servicios.
- Zonas de difícil acceso
- Actos vandálicos
- Trabajos programados
- Eventos de la Naturaleza: Terremotos, incendios, inundaciones, etc.

Sin perjuicio de lo anterior, TMCH repondrá el servicio al más breve plazo posible o generará soluciones alternativas para mitigar temporalmente la falta de servicio. Todo ello sin discriminación respecto del tratamiento que otorgue en esos casos a sus propios clientes.

ESCALAMIENTOS

a) ESCALAMIENTO NOC (Supervisión OMV) TMCH:

Supervisor NOC TMCH	Teléfonos de contacto	Correo	Tiempo de escalamiento
			1 Hora
Jefe Área NOC	Teléfonos de contacto	Correo	Tiempo de escalamiento
			2 horas
Account Manager	Teléfonos de contacto	Correo	Tiempo de escalamiento
			4 Horas
Sub Gerente	Teléfonos de contacto	Correo	Tiempo de escalamiento
			5 horas

b) ESCALAMIENTO NOC CONCESIONARIA CONTRATANTE.

Supervisor Red de la concesionaria contratante	Teléfonos de contacto	Correo	Tiempo de escalamiento
Responsables Centro de Operaciones	Teléfonos de contacto	Correo	Tiempo de escalamiento
Subgerente de Operaciones	Teléfonos de contacto	Correo	Tiempo de escalamiento

Gestión Operativa	Teléfonos de contacto	Correo	Tiempo de escalamiento
Gerente	Teléfonos de contacto	Correo	Tiempo de escalamiento

Esta tabla será completada por la concesionaria contratante antes de la firma del Acta de Aceptación de los Servicios.