

**OFERTA MAYORISTA DE SERVICIO PÚBLICO DE TRANSMISIÓN DE DATOS EN LAS
BANDAS DE FRECUENCIAS 2.545-2.565 MHz Y 2.665-2.685 MHz
(SERVICIO LTE/4G)**

TELFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.

1. Antecedentes.

En cumplimiento del artículo 8° de las “BASES DEL CONCURSO PÚBLICO PARA OTORGAR CONCESIONES DE SERVICIO PÚBLICO DE TRANSMISIÓN DE DATOS FIJO Y/O MÓVIL EN LAS BANDAS DE FRECUENCIAS 2.505 – 2.565 MHz Y 2.625 – 2.685 MHz”, en adelante las Bases, Telefónica Móviles Chile S.A., en adelante TMCH, pone a disposición de las concesionarias debidamente autorizadas la presente Oferta Mayorista, en adelante la Oferta, para que dichas concesionarias puedan acceder a la red de transmisión de datos para acceso a Internet, objeto del referido concurso público.

Para los fines de la presente Oferta, el referido servicio público de transmisión de datos para acceso a Internet también podrá ser referido, indistintamente, como “Servicio LTE” o “Servicio 4G”.

Mediante Decreto Supremo N° 176 de fecha 9 de Noviembre del año 2012, 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 Fijo y/o Móvil, en las bandas de frecuencias 2.545 - 2.565 MHz y 2.665 - 2.685 MHz, correspondiente al bloque de frecuencias C, señalado en las Bases.

Conforme con lo anterior, la presente Oferta sólo aplica para la infraestructura de TMCH que opere en el bloque de frecuencia antes señalado y de acuerdo a la cobertura establecida en el referido Decreto Supremo.

2. Objeto.

El presente documento establece las condiciones en que TMCH pone a disposición de las empresas concesionarias debidamente autorizadas las facilidades que les permitan prestar a sus clientes o usuarios finales el servicio de transmisión de datos para acceso a Internet descrito 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 el Servicio LTE 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 utiliza para prestar el Servicio LTE 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 del Servicio LTE a sus clientes finales, como por ejemplo, servicios de comercialización, atención de clientes, atención de post venta, facturación, recaudación, cobranza, 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 integrado a la red de TMCH por medio de una plataforma MVNE (Mobile Virtual Network Enabler), propia o contratada a terceros.

El plazo de implementación de los servicios que se suscriban entre TMCH y la concesionaria contratante en virtud de la Oferta, se definirá de común acuerdo entre las partes, tomando en consideración la disponibilidad por parte de dicha concesionaria 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). Igualmente, deberán tomarse en consideración los plazos asociados a las pruebas de conexión y de interoperabilidad que se deberán realizar conjuntamente entre las partes.

El contrato que se suscriba 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 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 y ser aceptados por TMCH, deberán ser pagados por la referida concesionaria a TMCH, todo ello en la forma prevista en el contrato que se suscriba. Lo anterior es sin perjuicio de las obligaciones que se contraigan de contratación mínima de acuerdo a lo explicitado en el punto 3 del Anexo Comercial de esta Oferta.

Igualmente, en caso de terminación del contrato que se suscriba en virtud de esta Oferta, por vencimiento del término o por incumplimiento, TMCH proporcionará la asistencia técnica y la información que se establezca en los procedimientos técnicos regulados en el contrato 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. En el caso de notificación de término por incumplimiento, las asistencias técnica y de información se deberán prestar acorde a los procedimientos que se acuerden, 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 de acceso a la red de transmisión de datos 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
 - Navegación HTTP.
- b) Soporte para la gestión del cliente final
 - Disponibilización de web services para:
 - Activación.
 - Provisión y tramitación de servicios.
- c) Gestión terminales
 - Listado de Terminales Homologados
 - Homologación de Terminales

- Bloqueo de Terminales en plataforma EIR según la normativa vigente, de acuerdo a factibilidad técnica.

d) Obligaciones Regulatorias

- Información estadística de la red requerida por la autoridad y que no pueda ser provista por los sistemas propios de la concesionaria, excluyendo lo relativo a las mediciones de neutralidad de red establecida en la normativa pertinente que la concesionaria puede realizar en forma independiente con su propia plataforma.

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.

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

Los servicios contemplados en esta oferta se entienden comprendidos en los espacios de frecuencia asignadas a TMCH de acuerdo al Decreto Supremo N°176 de 2012 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

4. Condiciones comerciales.

Tanto los servicios objeto de esta Oferta, como las condiciones comerciales relativas a su prestación, y en general, todos los aspectos técnicos, administrativos, de gestión, etc., se establecerán de común acuerdo entre TMCH y la concesionaria contratante, y quedarán estipuladas en el cuerpo del contrato que se suscriba y en sus anexos respectivos. En tal contrato se establecerán los cobros que tengan lugar con motivo de la prestación de servicios y/o prestaciones adicionales a las comprendidas en este documento, y los descuentos por concepto de servicio y/o prestaciones señaladas en la Oferta que la concesionaria contratante decida no contratar, considerando precios de mercado.

El contrato que regirá entre las partes se referirá, al menos, 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 el punto 3 anterior.
- c) Contratación mínima de servicios
- d) Modalidades de indexación o ajuste de los precios de los servicios.

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 a suspender la provisión de los servicios objeto del contrato que se suscriba, dentro de los 30 días hábiles siguientes contados desde la fecha en que TMCH le comunique mediante aviso escrito dirigido a la concesionaria contratante que se encuentra impaga la deuda vencida, previo agotamiento de la eventual instancia de haber sometido las diferencias al conocimiento y resolución de la Comisión Técnica, de acuerdo al numeral 14 de la presente Oferta.

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 permitido por la ley, 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, y sujetará a la concesionaria contratante a la obligación de pagar a favor de TMCH, además de las facturas ya vencidas, como cláusula penal, una indemnización igual al

10% del monto del total de los “pagos mínimos” que se establezcan en el contrato que se suscriba, y que estén pendientes de ser satisfechos a la fecha en que se produzca el término del contrato por esta causa.

El proceso de liquidación, facturación y pago se detalla en Anexo Liquidaciones de la presente Oferta Mayorista.

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 servicios de datos LTE para acceso a Internet materia de los servicios de esta Oferta.

La concesionaria contratante está en conocimiento y acepta que la cobertura de los Servicios de Datos LTE para acceso a Internet 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 según el contrato que se suscriba.

7. Terminales y USIM Cards.

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

Se entenderá por Homologación de Terminales y del perfil radioeléctrico de las USIM Cards al proceso con el cual se realizan las actividades relativas al funcionamiento de los terminales móviles incluyendo la USIM card 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.

La concesionaria contratante deberá homologar cualquier equipo terminal que se vaya a comercializar por cada modelo y versión de software (siempre que no esté previamente homologado por TMCH para su red) con TMCH, o un proveedor autorizado por TMCH cumpliendo las pautas de homologación definidas por ésta.

En el caso de la homologación del perfil radioeléctrico de las 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 dicha 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.

A la firma del contrato, TMCH entregará a la concesionaria contratante un listado de los terminales homologados y en proceso de homologación por TMCH, la cual será actualizada por TMCH, según corresponda.

El proceso de homologación que siga TMCH para terminales a requerimiento de la concesionaria contratante será el mismo que TMCH sigue para sus propios terminales.

Este proceso comprenderá:

- La concesionaria contratante o el fabricante del terminal deberá entregar a TMCH el dispositivo a homologar con la USIM Cards 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 de 20 días hábiles aproximadamente, dependiendo de las características del equipo.
- Al concluir la etapa de pruebas técnicas, se entregará carta de homologación e informe (previo acuerdo del pago del precio del servicio).

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 USIM Cards 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 Anexo Comercial.

8. De los aspectos técnicos.

Las definiciones técnicas y operacionales del funcionamiento de los servicios objeto de la presente Oferta serán definidos de común acuerdo entre las partes y se detallarán en el Anexo Técnico del Contrato que se suscriba.

TMCH podrá reemplazar o modificar en cualquier momento los procedimientos y condiciones técnicas y operativas definidas 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 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° 2), párrafo 3, N° 3), párrafo 2, 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 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 otro OMV.

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 e indemnización por término anticipado 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 cinco (5) años (período inicial), prorrogable automáticamente por tiempo indefinido.

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	24 x PMF
Entre meses 13 y 24 de la fecha de inicio	18 x PMF
Entre meses 25 y 36 de la fecha de inicio	6 x PMF
Entre meses 37 y 48 de la fecha de inicio	0 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 o el valor del cargo de habilitación que las partes acuerden en el contrato respectivo.

El Contrato a suscribir 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, para la debida migración de los clientes de dicha concesionaria.

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 y sólo respecto de los contratos que la concesionaria contratante hubiese celebrado con sus respectivos clientes con anterioridad a la fecha de término del mismo, siempre que así sea solicitado por escrito por parte de dicha concesionaria, en cuyo caso sobrevivirá la obligación de la concesionaria contratante 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 que se suscriba, 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 declarará por ese acto que liberará a TMCH de responder por todo eventual perjuicio asociado a la migración antes señalada, ello, sí y solo sí y 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.

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

Si surgiera alguna controversia o un alegato de incumplimiento del Contrato que se suscriba 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 reunirse al día hábil siguiente de haberse designado los dos últimos miembros, y tendrá un plazo de 20 días hábiles para resolver la controversia.

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.

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.

Si la referida Comisión no llegase a constituirse, o no llegase a acuerdo respecto a la materia debatida dentro de dicho 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, por el mismo período, pudiendo las partes 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.

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, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la notificación, 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 dentro de un plazo prudencial que no deberá exceder los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud de información. Si TMCH no ha entregado la documentación solicitada, o si se entrega incompleta dentro del plazo arriba indicado, 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, la responsabilidad de TMCH por fallas del servicio será únicamente aquella que la concesionaria contratante 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 definitivos. 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, 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. En todo caso, para hacer valer esta responsabilidad, la concesionaria contratante notificará a TMCH las fallas o interrupciones que puedan dar origen a tales responsabilidades 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.

TMCH no será responsable por la interceptación, intervención o grabación, ya sea intencional o no, de cualesquiera de los servicios o de cualquier otra información emitida a través de los mismos y que sea realizada ilegalmente por terceros, distintos de los empleados de TMCH, 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 otra cláusula del contrato que se suscriba se señale lo contrario, las partes acuerdan expresamente que TMCH y la concesionaria contratante no serán responsables por daños extra patrimoniales o morales, como tampoco serán responsables de las ganancias dejadas de percibir o, en general, el lucro cesante supuestamente sufrido por la contraparte con motivo de la inejecución del contrato.

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. 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, sin perjuicio de lo expuesto en la letra c) del numeral 17 siguiente.

17. Resolución y terminación anticipada.

Si alguna de las partes incumple cualquiera de sus obligaciones materiales asumidas en el Contrato que se suscriba, 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 el Contrato que se suscriba,

debiendo previamente interpelar a la parte infractora respecto de la situación de incumplimiento a fin que se enmiende 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. Para evitar dudas, cualquier parte puede recuperar sus daños y perjuicios de la parte que incumpla, independientemente de si dicha infracción es subsanada posteriormente.

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.

El Contrato que se suscriba terminará anticipadamente, ipso facto, en los siguientes casos:

- a. La declaratoria de quiebra de cualquiera de las partes.
- b. Si la concesionaria contratante permite a una concesionaria móvil con red comercializar, bajo una de las marcas de dicha concesionaria, servicios que explotará usando las prestaciones que son objeto del Contrato que se suscriba.
- c. Si la concesionaria contratante es objeto de algún cambio de accionistas que implica que va a ser controlada directa o indirectamente por, o estará bajo control común con, un Proveedor Móvil Competidor. Esta causal solo podrá ser esgrimida por TMCH.

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 mientras se mantenga la imposibilidad de cumplimiento originada por el evento de caso fortuito o fuerza mayor.

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. 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 seis (6) 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.

19. Domicilio, comunicaciones y legislación aplicable.

Para todos los efectos legales derivados del Contrato que se suscriba, las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago, Región Metropolitana, Chile.

Toda comunicación prevista en el Contrato que se suscriba 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.

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 que se suscriba ni tampoco será considerado como medio idóneo para practicar notificaciones referidas a incumplimientos del contrato ni infracciones al mismo.

El Contrato que se suscriba se le aplicará, regirá e interpretará conforme con las leyes de la República de Chile.

Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, para los efectos de coordinar la operación del servicio de la concesionaria contratante que se acuerde por el contrato que se suscriba, cada operador 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 226917744

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 que se suscriba 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 que se suscriba 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 que se suscriba 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 que se suscriba 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.

El Contrato que se suscriba contendrá una cláusula en cuya virtud 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 Mayorista y en el respectivo Contrato antes mencionado, que sean más favorables de las que contrató la concesionaria contratante, sin que simultáneamente se las haga extensivas a dicha

concesionaria, en forma automática, cursándole oportunamente 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 sustancialmente idénticos en sus características, modelo de negocio, 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 Mayorista.

23. Anexos.

Forman parte integrante de esta Oferta Mayorista los siguientes Anexos:

- Anexo N° 1 Técnico
- Anexo N° 2 Comercial
- Anexo N° 3 Liquidaciones
- Anexo N° 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:

Actividad Genérica	Duración estimada
Plan de trabajo detallado	2 a 4 semanas
Integración de la concesionaria contratante a la red de TMCH (incluye instalación de enlaces de conexión entre las plataformas de servicios de ambas partes).	12 a 16 semanas
Pruebas de tráfico de los servicios.	4 semanas
Aceptación de los servicios por parte de la concesionaria contratante mediante Acta suscrita por las partes.	2 semanas

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 sustituye y deja sin efecto, en todas sus partes, a contar del 17 de mayo de 2016, a la "OFERTA MAYORISTA DE SERVICIO PÚBLICO DE TRANSMISIÓN DE DATOS EN LAS BANDAS DE FRECUENCIAS 2.545-2.565 MHz Y 2.665-2.685 MHz (SERVICIO LTE/4G)", incluyendo sus Anexos, emitida por Telefónica Móviles Chile con fecha 15 de junio de 2015.

La presente oferta tendrá una vigencia de 1 año, a partir del 17 de mayo de 2016, 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 Mayorista, 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.

26. Suscripción de Contrato y Anexos.

Las partes suscribirán un Contrato y Anexos que reflejen el contenido de la presente Oferta Mayorista y sus Anexos, sin perjuicio de los parámetros particulares y del mayor detalle que pudieren mutuamente acordar. Formarán parte del Contrato la presente Oferta Mayoristas y sus Anexos.

ANEXO N° 1 TÉCNICO
OFERTA MAYORISTA DE SERVICIO PÚBLICO DE TRANSMISIÓN DE DATOS EN LAS
BANDAS DE FRECUENCIAS 2.545-2.565 MHz Y 2.665-2.685 MHz
(SERVICIO LTE/4G)

TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.

1. DISPOSICIONES GENERALES.

Este Anexo establece los requerimientos necesarios para facilitar a la concesionaria contratante la prestación de servicios de comunicaciones de datos LTE 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 del servicio LTE.

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 del Servicio de Datos LTE, 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 de servicios de datos LTE o la que tendrá en esta tecnología a nivel nacional durante los años de vigencia del Contrato que se suscriba.

b. Esquema general del escenario de prestación del servicio.

Las partes deberán acordar el esquema de alto nivel que resumirá la prestación de los servicios que sean objeto del Contrato que se suscriba.

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:

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

d. Numeración.

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

No existirá obligación de abrir ni explotar numeración que esté fuera de lo especificado en los Planes Técnicos Fundamentales como formato de numeración nacional, salvo acuerdo específico entre las partes.

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 HSS.

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 del servicio de datos LTE, en los elementos de red de TMCH.

f. Soporte a la Atención de Clientes.

Para apoyar a la concesionaria contratante con la gestión de los incidentes que sus clientes le reporten, TMCH le proveerá una aplicación “Web Services” para el ingreso de incidencias.

g. Puntos de Conexión.

La concesionaria contratante será la encargada de proveer, gestionar la calidad y mantener, todo lo anterior a su costo, los medios de transmisión y llegar hasta el punto de conexión del lado de la red de TMCH, tanto para los puntos iniciales en la tabla anterior como para conexiones futuras.

TMCH informará a la concesionaria los lugares definidos para la conexión. Posteriormente, se podrán definir otros puntos de conexión de mutuo acuerdo.

La concesionaria contratante podrá utilizar los ductos de propiedad de TMCH para ingresar con su cable a la cámara de entrada en el punto de conexión en la medida que éstos estén disponibles. En caso que no haya ductos disponibles, dicha concesionaria deberá asumir a su costo los trabajos necesarios para acceder a dicha cámara de entrada, para establecer la interoperatividad del servicio de datos LTE.

h. Proyecciones de Crecimiento.

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

i. Resumen de Responsabilidades.

La siguiente tabla resume las responsabilidades globales de las partes, la que deberá ser acordada en forma definitiva por TMCH y la concesionaria contratante en el Contrato que se suscriba:

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/deshabilitación 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

ANEXO N° 2 COMERCIAL
OFERTA MAYORISTA DE SERVICIO PÚBLICO DE TRANSMISIÓN DE DATOS EN LAS
BANDAS DE FRECUENCIAS 2.545-2.565 MHz Y 2.665-2.685 MHz
(SERVICIO LTE/4G)

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 Mayorista de Servicio Público de Transmisión de Datos en las bandas de frecuencias 2.545-2.565 Mhz y 2.665-2.685 Mhz (Servicio LTE/4G)” de Telefónica Móviles Chile S.A. (TMCH), en adelante la “Oferta”.

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

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 que contrate la concesionaria.

a) Cargos de habilitación.

- UF 3.000 (tres mil unidades de fomento) por la habilitación de la concesionaria contratante en la red de TMCH. 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.

b) 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.

El precio mayorista de datos se define por tramos de tráfico expresados en millones de megabytes facturables acumulados, que hayan sido cursados por la concesionaria contratante durante la vigencia del contrato, de acuerdo a la siguiente tabla:

Tramo	Cargo variable mensual por Megabyte de subida o bajada acumulados y facturables durante el contrato	Precio mayorista por Megabyte (\$)
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

Rangos de precios (\$) para tráfico de Datos Subida o Bajada (Valores Netos)

El cargo variable por megabyte se aplicará en forma escalonada para cada tramo de la tabla, pasando de un tramo de precio al siguiente por medio de la acumulación de los tráficos facturables durante la vigencia del contrato. Es decir, los primeros 75 millones de Mbytes cursados por la concesionaria serán facturados a un precio de \$2,50 por Mbyte; luego, desde los 75 millones y hasta los 150 millones de Mbytes el precio aplicable será de \$2,40 por Mbyte, y así sucesivamente durante el plazo de vigencia del contrato.

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.

ii. 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

iii. Otros servicios señalados en el punto 3 de la “Oferta”.

La prestación de dichos servicios estará sujeta al acuerdo mutuo de las partes por cuanto se pueden comercializar por separado o ser contratados a terceras empresas, como por ejemplo, la homologación de terminales.

iv. Descuento adicional por volumen de facturación mensual.

La concesionaria contratante tendrá un “descuento especial”, no acumulativo, conforme al monto de la facturación mensual emitida por TMCH por los servicios prestados a dicha concesionaria, durante los meses hasta diciembre de 2016, según la siguiente tabla:

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%

Descuento por volumen de facturación.

La concesionaria contratante deberá encontrarse al día en los pagos respectivos para que le sea aplicable la tabla de descuento. En caso que la concesionaria tenga una o más facturas en situación de morosidad, la aplicación de este “descuento especial” se interrumpirá durante el tiempo en que se mantenga la mora, por consiguiente, en tales casos, TMCH no tendrá obligación alguna de hacer efectiva la aplicación de dicho “descuento especial” sino a partir del mes siguiente al mes en que se pague la deuda pendiente, hacia adelante, sin liquidación retroactiva de ninguna especie.

3. Contratación mínima de servicios.

La concesionaria contratante pagará a TMCH una facturación mínima anual por los servicios del contrato, excluidos los cargos de habilitación, un monto expresado en unidades de fomento más el impuesto al valor agregado (IVA), de acuerdo al siguiente detalle:

- Primer año (12 meses de operación): sin exigencia de compra mínima
- Segundo al quinto año: UF 6.000 anuales (seis mil unidades de fomento)

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

4. Modalidad de indexación o reajuste de precios de los servicios.

Los precios en pesos señalados en la presente oferta serán reajustados semestralmente de acuerdo a los siguientes mecanismos:

a) Conectividad de Datos LTE/4G

El siguiente procedimiento de reajuste del precio de Datos 4G se realizará en relación con el cargo variable de los tramos de la tabla especificada en el punto 2. b) i) de este Anexo.

El precio del servicio de datos para acceso a Internet 4G (\$/megabyte) se adecuará cada 6 meses de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$IPd = \left(\frac{ARPMd_t - ARPMd_{t-1}}{ARPMd_{t-1}} \right) * 100$$

Donde:

IPd: es el indexador con el cual se ajustará el precio del Servicio de Datos, expresado como porcentaje de descenso o aumento.

ARPM_t: corresponde al ingreso promedio por megabyte de datos de TMCH. Este valor será calculado en base a los ARPM de datos de su parque activo de clientes postpago multimedia y prepago, respectivamente, en el período t ponderado por el porcentaje de tráfico de datos que tengan los clientes postpago y prepago en ese mismo período.

ARPM_{t-1}: corresponde al ingreso promedio por megabyte de datos de TMCH. Este valor será calculado en base a los ARPM de datos de su parque activo de clientes postpago multimedia y prepago, respectivamente, en el período t-1 ponderado por el porcentaje de tráfico de datos que tengan los clientes postpago y prepago en ese mismo período.

Se considerarán solamente clientes individuales de TMCH con planes de postpago multimedia y de prepago de una línea, excluyéndose los clientes “Empresa” y “Pyme”.

Para reajustar el “Cargo fijo mensual por cliente conectado” se utilizará la variación semestral del índice de precios al consumidor (IPC).

b) Nuevos Servicios

Las partes acordarán la fórmula de reajuste de cualesquiera nuevos servicios que se incorporen al Contrato que se suscriba.

5. Garantías de resguardo por no pago de servicios.

Junto con la suscripción del respectivo Contrato de prestación de servicios, TMCH requerirá a la concesionaria contratante la entrega de una boleta de garantía bancaria, por un monto mínimo de UF 1.500 (mil quinientas unidades de fomento) con el objeto de garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones de dicha concesionaria para con TMCH.

El monto, plazo de vigencia y demás características de la boleta de garantía serán especificados en el Contrato de prestación de servicios que se suscriba.

ANEXO N° 3 LIQUIDACIONES
OFERTA MAYORISTA DE SERVICIO PÚBLICO DE TRANSMISIÓN DE DATOS EN LAS
BANDAS DE FRECUENCIAS 2.545-2.565 MHz Y 2.665-2.685 MHz
(SERVICIO LTE/4G)

TELFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.

1. Liquidación de Servicios.

Los servicios de datos móviles 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 COMERCIAL.

Para tales efectos, TMCH procederá de la siguiente manera:

- 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 COMERCIAL.
- Adicionalmente, para cada periodo mensual, se calculará el pago mínimo garantizado, correspondiente a un doceavo del valor mínimo garantizado señalado en el numeral 3 del ANEXO COMERCIAL, de acuerdo al período de 12 meses en curso.
- Mensualmente, TMCH liquidará y facturará a la concesionaria contratante el valor resultante de multiplicar las unidades efectivamente consumidas, por el precio correspondiente señalado en el ANEXO COMERCIAL. En los casos en que existan precios por tramo deberá considerarse el tramo correspondiente, de la tabla de precios establecidos en el ANEXO COMERCIAL, para cada tipo de servicio, respecto de los servicios efectivamente consumidos por los clientes de la concesionaria, en la red de TMCH. En todo caso, a nivel de total de los servicios contratados, TMCH liquidará a la concesionaria contratante el mayor valor resultante entre los montos referidos en los dos puntos anteriores.
- En todo caso, en cada periodo de liquidación, TMCH efectuará el ajuste correspondiente al valor mensual a liquidar, para los fines de mantener

actualizado el valor mínimo garantizado que corresponda proporcionalmente hasta ese mes del año.

La liquidación del Servicio de Conectividad de Datos LTE/4G incluirá la siguiente información:

- Mes en liquidación.
- Cantidad total de unidades de tráfico de comunicación de datos móviles LTE/4G, 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 unidades de tráfico de comunicación de datos móviles LTE/4G a liquidar, expresadas en kilobytes, precios según la tabla del ANEXO COMERCIAL y subtotal.
- Descuentos que procedan por efecto de re-liquidaciones procesadas.
- Monto a cobrar por servicios de comunicaciones de datos móviles.

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 permitido por la ley, por todo el período comprendido entre la fecha en que se hizo exigible la obligación y la de su pago efectivo.

La liquidación de cada servicio y la factura se enviará por escrito a la concesionaria contratante y al correo electrónico xx@xx.xx (a completar por la concesionaria contratante a la fecha de suscripción del Contrato).

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 Contrato, dentro del plazo otorgado para el pago de la respectiva factura. Si la concesionaria 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 la concesionaria 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 se constituye en un plazo de 15 días corridos desde que la concesionaria contratante la cite o en el caso que dicha Comisión no llegue a acuerdo respecto a la materia debatida dentro de un plazo de 20 días hábiles contados desde su constitución, la concesionaria podrá solicitar el nombramiento de un árbitro de acuerdo a lo establecido en el Contrato, para lo cual dispondrá de un plazo de diez (10) días hábiles, vencido dicho plazo de no haber sido citado el árbitro, se entenderá que la concesionaria desecha la impugnación.
- d) En todo caso, la concesionaria contratante sólo podrá impugnar la liquidación de los servicios si las diferencias entre los montos facturados por TMCH y los montos registrados por la concesionaria sobrepasan un 1% del valor de la factura y en un valor superior a 110 unidades de fomento (UF).

- e) 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 corriente 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.
- f) Si la discrepancia obedece a diferencias producto de la aplicación de precios erróneos, la concesionaria 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.
- g) Las impugnaciones y comunicaciones de la concesionaria contratante referentes a las liquidaciones se enviarán a TMCH por escrito a Av. Providencia N° 111, Piso 23, Providencia y al email ivan.benavides@telefonica.com o al email que se establezca en el Contrato que se suscriba.
- h) Frente a errores reiterados en las facturas y liquidaciones, las partes se comprometen a revisar los umbrales especificados en la letra d) anterior.

ANEXO N° 4 PROTOCOLO EN CASO DE FALLAS
OFERTA MAYORISTA DE SERVICIO PÚBLICO DE TRANSMISIÓN DE DATOS EN LAS
BANDAS DE FRECUENCIAS 2.545-2.565 MHz Y 2.665-2.685 MHz
(SERVICIO LTE/4G)

TELEFÓNICA 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

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.

¹ Network Operations Center, centro de atención técnica.

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. 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

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 conces. 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.