

**OFERTA DEL SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO AL PAR DE COBRE DEL
SUSCRIPTOR (BITSTREAM)
DECRETO N° 57 DE 2009**

**TELEFÓNICA CHILE S.A.
MAYO 2010**

OFERTA DEL SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO AL PAR DE COBRE DEL SUSCRIPTOR (BITSTREAM)

La presente Oferta contiene las condiciones comerciales y técnicas con que Telefónica Chile S.A., en adelante Telefónica Chile, suministrará, a los operadores que lo contraten, el servicio mayorista “Servicio de Acceso Indirecto al Par de Cobre del Suscriptor”, en adelante también denominado “Bitstream” o simplemente “el servicio”, definido en el Decreto N° 57, de 2009, conjunto de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Reconstrucción.

PRIMERO: OBJETO

El Servicio de Acceso Indirecto al Par de Cobre del Suscriptor o Bitstream es un servicio mayorista en cuya virtud se provee al operador contratante, en las condiciones técnicas y comerciales señaladas en este instrumento, conexiones de banda ancha en velocidades predefinidas, similares en tecnología, características y cobertura geográfica a las que Telefónica Chile suministra a sus clientes del servicio de acceso a Internet, para que el operador contratante preste a su vez, mediante el acceso a flujos de datos sobre dichas conexiones, sus propios servicios sobre banda ancha a sus usuarios finales, en forma exclusiva o compartida con Telefónica Chile y/o con otras operadoras contratantes.

El servicio ocupa la tecnología de módem ADSL (Asymmetrical Digital Subscriber Line) sobre una línea telefónica analógica provista por Telefónica Chile o sobre un par de cobre también provisto por Telefónica Chile en caso de que el servicio Bitstream se preste en la modalidad “sin servicio telefónico”. La conectividad otorgada es asimétrica, esto es, con velocidades mayores en el sentido del operador contratante al cliente final (bajada) y menores en el sentido de cliente final al operador contratante (subida).

En virtud del servicio Bitstream, Telefónica Chile ejecutará, con el equipamiento, la infraestructura técnica y procedimientos que aplica respecto de sus propios clientes finales, todas las acciones necesarias para suministrar al operador contratante la conectividad de banda ancha ADSL hasta el domicilio o dirección de los clientes finales del operador contratante.

Como servicio mayorista, el servicio Bitstream se ofrece y provee a los operadores interesados sobre la base de infraestructura desarrollada por Telefónica Chile para atender a sus propios clientes finales. Por consiguiente, ninguna estipulación del contrato que se suscriba podrá interpretarse en el sentido de desconocer, limitar o restringir el derecho privativo de Telefónica Chile de modificar, complementar, retirar o sustituir, a su solo arbitrio, los sistemas, equipos y tecnologías que utiliza para la prestación de sus servicios a usuarios finales o para determinar sus políticas comerciales en materia de cobertura territorial y velocidades disponibles.

Para todos los efectos de este documento, el proveedor del o los servicios sobre banda ancha al usuario final es el operador contratante. Incumbe exclusivamente al operador contratante, bajo su propia responsabilidad, la comercialización y prestación de sus servicios a sus usuarios finales, así como la obtención de las licencias, concesiones o autorizaciones que lo habiliten para ello, y el cumplimiento de las disposiciones vigentes, para lo cual actuará en su calidad de prestador de servicios y utilizando su propia marca y nombre. Por consiguiente, en el desarrollo de las funciones de venta, marketing, promoción, atención de clientes, soporte de postventa,

facturación y cobranza a los clientes finales, y demás que le correspondan, el operador contratante se servirá de sus propios recursos y procesos comerciales para dar cumplimiento a los contratos con sus clientes y a las normas aplicables, entre ellas, cuando corresponda, la de publicar en su página web los indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet, conforme a lo dispuesto por la Resolución Exenta N° 669, de 2001, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones..

La presente oferta no implica, en modo alguno, exclusividad en la prestación del servicio Bitstream al operador contratante. Es una condición esencial y determinante de esta oferta la facultad de Telefónica Chile de prestar en forma igualitaria, a todos los operadores que lo convengan, el servicio Bitstream.

El contrato que se suscriba se registrará por la presente oferta y por las disposiciones de los Códigos Civil y de Comercio en todo cuanto le sean aplicables.

SEGUNDO: DEL SERVICIO

Modalidades y tipo de conexiones

La conexiones de banda ancha que se provean al operador contratante en virtud del servicio Bitstream pueden habilitarse sobre una línea telefónica analógica de Telefónica Chile (modalidad “con servicio telefónico”), o sobre un par de cobre suministrado asimismo por Telefónica Chile (modalidad “sin servicio telefónico”).

Las referidas conexiones serán del tipo “Unicast” y “Best Effort”, por cuanto los servicios de acceso de banda ancha a Internet que Telefónica Chile provee en la red a sus propios usuarios finales corresponden a dichos tipos.

Velocidades

El servicio Bitstream se pondrá a disposición del operador contratante en planes predefinidos en función de la velocidad, incluyendo las mismas velocidades que Telefónica Chile tenga comercialmente disponibles para sus propios usuarios finales, con una velocidad máxima de 6 Mbps de bajada, según lo establecido en el decreto supremo N° 57, de 2009, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, antes citado. Bajo condiciones de alto tráfico (“peak”), se garantiza a la operadora contratante una velocidad mínima del 10% de la considerada en cada plan.

Dichos planes se mantendrán vigentes para el operador contratante mientras Telefónica Chile los mantenga disponibles en su oferta comercial dirigida a sus propios clientes finales de acceso a Internet de banda ancha.

En particular, los planes vigentes a la fecha de esta Oferta son los siguientes:

Plan Bitstream	Velocidad (bajada / subida)
1 Mega	1 Mbps / 550 kbps
2 Megas	2 Mbps / 550 kbps
4 Megas	4 Mbps / 550 kbps
6 Megas	6 Mbps / 550 kbps

Telefónica Chile informará mediante carta los planes vigentes, así como la incorporación y retiro de planes.

Cobertura territorial

La cobertura territorial del servicio Bitstream será la misma que la del servicio de acceso a Internet en banda ancha que provee Telefónica Chile a sus usuarios finales, la cual se puede consultar en la página web www.movistar.cl.

Se exceptúan de lo anterior las Regiones XI y XII, dado que no existe en ellas factibilidad para ofrecer velocidades de bajada superiores a 600 Kbps. Para dichas zonas, Telefónica Chile ofrece a los operadores un servicio mayorista bajo las condiciones que se indican en la cláusula decimosegunda, "Servicios en las Regiones XI y XII", de esta Oferta.

Accesos a base de datos

El servicio Bitstream no considera accesos a sistemas ni a bases de datos de Telefónica Chile, salvo los expresamente señalados en la presente Oferta.

Direcciones IP

El servicio Bitstream operará con direccionamiento IP dinámico. El manejo del direccionamiento IP se realizará mediante Sesiones PPP (Point to Point Protocol).

Las direcciones IP deberán ser provistas por la operadora contratante y será dicha operadora la que administre los rangos de direcciones IP y realice asignación dinámica de éstas a sus clientes finales.

Puntos de conexión

El servicio Bitstream se provee entre un Punto de Conexión, situado en el edificio que aloja el Punto de Terminación de Red (PTR) de Telefónica Chile, en la zona primaria correspondiente, y el domicilio del cliente final. En el Anexo N° 1 se identifican los PTR de Telefónica Chile en cada zona primaria, habilitados como punto de conexión para el servicio Bitstream.

La conexión en el Punto de Conexión situado en el edificio del PTR, en cada zona primaria, entre la red de Telefónica Chile y la operadora contratante será de tipo "Ethernet".

Factibilidad técnica

Toda conexión de banda ancha solicitada por la operadora contratante quedará sujeta a factibilidad técnica, a determinar para cada cliente final en particular, sobre la base de las características del respectivo par de planta externa, dado que no todos éstos permiten velocidades altas ni son aptos para servicios de banda ancha.

No será factible habilitar el servicio Bitstream sobre un par con servicio telefónico de Telefónica Chile, que ya tenga habilitado un servicio de banda ancha con tecnología ADSL, a menos que el usuario final o la tercera operadora que corresponda, según sea el caso, curse la correspondiente petición previa de baja respectiva.

Telefónica Chile no asegura factibilidad técnica en el caso de edificios que se encuentren cautivos por otro operador de telecomunicaciones, no existan pares de cobre o no exista disponibilidad de planta externa. En casos como los descritos, Telefónica Chile no tendrá obligación alguna de atender la solicitud de conexión del operador contratante.

La habilitación de conexiones de banda ancha en determinadas localidades está sujeta a factibilidad en función de que Telefónica Chile tenga disponibilidad y capacidad de medios de transporte de datos hacia dichas localidades.

Los niveles de calidad de servicio (SLA) del servicio Bitstream serán los que se indican en el Anexo N° 2 de esta Oferta de Facilidades.

Servicios de banda ancha a los usuarios finales

Específicamente, el servicio Bitstream que provee Telefónica Chile operará sobre la base de que incumbe al operador contratante prestar los servicios de banda ancha al usuario final y ejecutar, por consiguiente, bajo su responsabilidad, entre otras, las siguientes funciones:

- Proveer e instalar, en el domicilio del usuario final, los siguientes elementos: elementos de filtrado (splitter, microfiltros), medios para la conexión del PC del usuario (tarjeta y cableado Ethernet) y materiales necesarios.
- Proveer e instalar, en el domicilio del usuario final el equipo terminal de usuario (CPE), que podrá ser un Módem ADSL o un Modem/Router ADSL, debidamente probado y validado para funcionar y operar en la red de Telefónica Chile.
- Verificar que las características del computador de su cliente final sean las adecuadas, de acuerdo con los requerimientos normales, para funcionar con un acceso de banda ancha como el provisto por el servicio de Bitstream.
- Informar al usuario final, que los servicios de banda ancha que el operador contratante le suministra se pueden ver afectados en caso de interrupciones del suministro eléctrico en el domicilio del usuario final, sin que de ello se pueda derivar responsabilidad alguna en contra de Telefonica Chile.
- Proveer las direcciones IP que se requieran y asignarlas a sus usuarios en el momento de inicio de las sesiones.
- Transporte Nacional, en caso que se requiera.
- Equipamiento del ISP (routers, DNS, servidores de e-mail y otros).
- Enlace hacia los PIT nacionales reconocidos.
- Enlace Internacional.
- Cualquier otro elemento que se requiera para proveer los servicios que decida prestar el operador contratante haciendo uso del servicio Bitstream de Telefónica Chile.
- Funciones de atención comercial y soporte de post-venta al cliente final (atención de reclamos y mesa de ayuda, a modo de ejemplo).

- Facturación, cobranza y asumir los costos de morosidad e incobrables de los servicios que le preste a sus clientes finales.

Procedimiento de solicitud de conexiones

Telefónica Chile pone a disposición del operador contratante, en la forma indicada en el Anexo N° 2, una Extranet de Ventas a través de la cual dicho operador deberá solicitar, indicando el plan correspondiente, que se habiliten las conexiones de banda ancha respecto de los usuarios finales.

Las conexiones de banda ancha podrán también solicitarse, por el operador contratante, para personas naturales o jurídicas distintas del suscriptor titular de la línea telefónica, a las cuales éste último haya facultado expresamente y por escrito para usar dicha línea.

Otras prestaciones

Adicionalmente al servicio Bitstream, el operador contratante podrá convenir con Telefónica Chile la prestación de otros servicios, con el objeto de completar las redes e instalaciones que requiere para suministrar sus servicios al usuario final. Las condiciones técnicas y comerciales de dichos servicios serán las establecidas en las respectivas ofertas vigentes sobre la materia al momento de ser contratados.

TERCERO: OBLIGACIONES DE TELEFÓNICA CHILE

Son obligaciones de Telefónica Chile:

1. Efectuar todas las operaciones técnicas necesarias para proveer el servicio Bitstream, incluyendo el enrutamiento del tráfico originado en el domicilio del cliente final hasta el punto de conexión situado en el edificio que aloja el PTR de Telefónica Chile de la zona primaria correspondiente.
2. Una vez ingresada una solicitud en la Extranet de Ventas, y establecida la factibilidad, proceder a la habilitación del servicio en la dirección de instalación, dentro de los mismos plazos que Telefónica Chile contempla para sus propios clientes finales. En todo caso, dicha actividad deberá quedar ejecutada en un plazo máximo de 20 días hábiles. El análisis de factibilidad y la habilitación del servicio se harán por orden cronológico de las solicitudes y no se efectuarán reservas de servicio.
3. En caso que el usuario final no disponga de una línea telefónica de Telefónica Chile, vale decir, Bitstream en la modalidad denominada "sin servicio telefónico", Telefónica Chile instalará, a petición de la operadora contratante, para efectos de prestar el servicio, un par de cobre y la acometida correspondiente, junto con habilitar la tecnología de módem ADSL, todo esto sujeto a factibilidad técnica condicionada por las características de la planta externa y la red ADSL.
4. En caso de que se solicite habilitar el servicio Bitstream sobre una línea telefónica de Telefónica Chile y que la tecnología de módem ADSL no estuviera ya aplicada en la respectiva línea telefónica, al solicitar el operador contratante la habilitación del acceso para un usuario final, con el consentimiento del suscriptor obtenido por el mismo,

Telefónica Chile efectuará las acciones conducentes a su aplicación, sujeta a factibilidad técnica condicionada por las características de la planta externa.

5. Efectuar las modificaciones pertinentes en caso que la operadora contratante requiera en la Extranet de Post Venta la sustitución del plan contratado, traslados y bajas para un usuario final.
6. Subsanan las interrupciones o defectos del servicio que sean de su responsabilidad, dentro de los plazos y tiempos de repuesta señalados en el Anexo N° 2, para lo cual la operadora contratante deberá reportar la incidencia a través de la Extranet de Post Venta. Solamente personal técnico autorizado por Telefónica Chile podrá intervenir, reparar o reemplazar los equipos e instalaciones de ésta.
7. Formular, en el caso previsto en la cláusula quinta, la consulta allí indicada, previo a la desconexión física del par de cobre, y, con la repuesta afirmativa del operador contratante, convertir el servicio en modalidad “sin servicio telefónico” con la correspondiente aplicación del recargo mensual desde que se ha dado de baja la línea telefónica.
8. Emitir y enviar mensualmente a la operadora contratante la facturación por las sumas totales devengadas por el suministro del servicio Bitstream

CUARTO: OBLIGACIONES DEL OPERADOR CONTRATANTE

Son obligaciones del operador contratante:

1. Proveer la conexión entre el Punto de Conexión situado en el edificio del PTR de Telefónica Chile en la zona primaria correspondiente y las instalaciones del operador contratante.
2. Solicitar, a través de la Extranet de Ventas, sujeta a factibilidad técnica, la habilitación del servicio Bitstream para los usuarios finales que contraten sus servicios de banda ancha, a través de los formatos predispuestos, indicando el plan a contratar en cada caso. La sola presentación de una solicitud de habilitación supone que la operadora contratante ha verificado que el equipamiento y el software y hardware de su cliente final reúne las condiciones necesarias para que opere el servicio Bitstream.
3. En caso de que la banda ancha a suministrar por Telefónica Chile opere sobre una línea telefónica sobre la cual no esté aplicada la tecnología de módem ADSL al momento de la solicitud de habilitación, es obligación de la operadora contratante obtener y conservar la autorización otorgada por el usuario final para aplicar dicha tecnología y efectuar la provisión del servicio Bitstream sobre su línea telefónica.
4. Usar el servicio de acuerdo al contrato y, en especial, abstenerse de todo uso del mismo que constituya infracción a la normativa técnica vigente y ejecutar las acciones necesarias para impedir tal uso indebido por parte de sus clientes finales.
5. Pagar los precios estipulados en la cláusula sexta como contraprestación del servicio Bitstream.

6. Para asegurar el fiel y oportuno cumplimiento de todas, cada una y cualesquiera de las obligaciones que contrae en virtud de este contrato, el operador contratante entrega a Telefónica Chile, en este mismo acto, una Boleta de Garantía Bancaria a la vista, emitida en favor de "TELEFONICA CHILE S.A." por un Banco con domicilio en Chile, por un monto de UF 75 (setenta y cinco unidades de fomento), con vigencia por plazos de un año, que en el primer período corresponderá hasta el XXX de XXXXXXX de 20XX, facultando el operador contratante por este mismo acto expresa y formalmente a Telefónica Chile para hacer efectiva dicha Boleta, sin más trámite y en forma directa e inmediata contra sola presentación por ventanilla, por el monto total de su importe. Corresponderá al operador contratante mantener permanentemente vigente la Boleta de Garantía, debiendo renovarla, por las respectivas nuevas anualidades, con una anticipación mínima de 30 días a la fecha de su vencimiento.

QUINTO: CONVERSIÓN DE HABILITACIONES A MODALIDAD SIN SERVICIO TELEFONICO

Las conexiones de banda ancha habilitadas sobre líneas telefónicas se extinguirán por la terminación sobreviniente del servicio telefónico, salvo lo indicado en los párrafos siguientes.

Si el servicio telefónico sobre el cual opera la banda ancha termina por solicitud del suscriptor, por no pago del servicio en el plazo de 120 días o por vencimiento del plazo del contrato, el operador contratante podrá optar por mantener habilitada la conexión de banda ancha mediante su conversión a la modalidad "sin servicio telefónico", obligándose en tal caso a pagar el "recargo mensual para conexiones de Bitstream sin servicio telefónico".

Para este efecto, cada vez que se dé de baja una línea telefónica en razón de alguna de las causales señaladas, previo a la desconexión física del par de cobre, Telefónica Chile consultará al operador contratante, mediante correo electrónico dirigido a la dirección de correo electrónico señalada por éste, si desea pasar a modalidad Naked o dar de baja el servicio de banda ancha que provee al usuario en virtud del servicio Bitstream, decisión privativa de la operadora contratante que ésta debe comunicar en un plazo fatal de tres días hábiles. Con la respuesta negativa o con la falta de respuesta oportuna, se pondrá término a la conexión de banda ancha respectiva conjuntamente con el servicio telefónico.

Por el sólo hecho de respuesta afirmativa se entenderá modificada la conexión de banda ancha a la modalidad "sin servicio telefónico", y el operador contratante quedará obligado al pago del "Recargo mensual para conexiones Bitstream sin servicio telefónico" señalada en la cláusula siguiente.

SEXTO: PRECIOS

Como retribución por cada conexión de servicio Bitstream que le sea habilitada, el operador contratante pagará a Telefónica Chile las siguientes tarifas reguladas por el decreto supremo Nº 57, de 2009, conjunto de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Reconstrucción, o las fijadas en el decreto que lo reemplace.

Prestación	Tipo de Cobro	Tarifa \$
i. Conexión del servicio	Cargo por conexión	10.568,1
ii. Renta Mensual		
Cargo fijo del servicio mensual	\$/Conexión-mes	7.237,6
Cargo variable mensual por Mbps	\$/Conexión-mes	708,9
iii. Recargo mensual para conexiones de Bitstream sin servicio telefónico	\$/Conexión-mes	4.096,1
iv. Habilitación para conexiones de Bitstream sin servicio telefónico	Cargo por conexión	31.404,1

Las tarifas antes indicadas no incluyen el impuesto al valor agregado (IVA) y se reajustarán de acuerdo a las cláusulas de indexación contenidas en el citado decreto tarifario o el que lo reemplace.

SÉPTIMO: FACTURACIÓN, OPORTUNIDAD Y FORMA DE PAGO

Telefónica Chile remitirá al operador contratante una factura dentro de los 15 (quince) primeros días de cada mes, por los cargos y rentas correspondientes al servicio Bitstream devengados en el mes precedente. La factura irá acompañada de una liquidación con el detalle de los servicios prestados.

El pago de la factura deberá realizarse en el plazo de 30 (treinta) días corridos a contar de la fecha de recepción de la factura por parte del operador contratante.

Telefónica Chile no aceptará pagos parciales de los valores facturados y, en el caso de existir objeciones a la liquidación por parte del ISP, su ajuste, en caso de ser procedente, se realizará en la liquidación siguiente a su comprobación.

Si dentro del plazo de vencimiento de la factura no se realizan objeciones, se entenderá que el operador contratante acepta los montos facturados y renuncia expresamente a realizar cualquier reclamo posterior relativo a la facturación de dicho periodo. No será causal de excepción del pago de las obligaciones pecuniarias establecidas en el contrato el hecho que los clientes finales no hubiesen pagado el o los servicios que les presta el operador contratante. Por consiguiente, el operador contratante no invocará tal circunstancia como excusa para no ejecutar el pago íntegro y oportuno de dichas obligaciones.

La mora o simple retardo en el pago de los valores a que está obligado el operador contratante, facultará a Telefónica Chile para aplicar al monto que se le adeude el interés máximo convencional permitido por la ley, definido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, por todo el período comprendido entre la fecha en que se hizo exigible la obligación y la de su pago efectivo. Asimismo, la mora o simple retardo faculta a Telefónica Chile para suspender el suministro del servicio Bitstream y, si no obstante haberlo requerido previamente por escrito Telefónica Chile, el pago no se produce dentro de 90 (noventa) días contados desde que la obligación se hizo exigible, para poner término ipso facto y sin más trámite al contrato, sin perjuicio de los demás derechos que el ordenamiento jurídico otorga al contratante diligente.

OCTAVO: RESPONSABILIDADES

En caso de interrupción del servicio Bitstream por causa imputable a Telefónica Chile, la responsabilidad de ésta se limitará a descontar al operador contratante, de la renta mensual del servicio, la parte proporcional al tiempo que dure la interrupción. El descuento procederá cuando la interrupción se extienda por períodos continuos que excedan de doce horas y se hará efectivo en la factura que se emita por el servicio en el mes siguiente. Telefónica Chile no será responsable por eventuales perjuicios que puedan derivar, para suscriptores u otros terceros, de la interrupción o mal funcionamiento del servicio Bitstream. En particular, los operadores contratantes conocen y aceptan que el servicio mayorista puede verse alterado o interrumpido temporalmente como consecuencia de alteraciones o interrupciones que afecten los servicios que Telefónica Chile suministra a sus propios usuarios en razón de modificaciones a los sistemas técnicos o informáticos.

Telefónica Chile no asume responsabilidad alguna respecto de los servicios prestados por el operador contratante a los usuarios finales, como tampoco por las consecuencias derivadas para dichos servicios de la terminación del contrato que se suscriba. La publicidad e información del operador contratante sobre su servicio no podrá expresar bajo forma alguna que Telefónica Chile concurre en la prestación de sus servicios. Cualquiera comunicación del operador contratante que impute a Telefónica Chile cobros que él mismo efectúe a sus usuarios finales, se considerará infracción grave al contrato que se suscriba y facultará a Telefónica Chile para ponerle término. A mayor abundamiento, el operador contratante libera a Telefónica Chile de toda responsabilidad por la veracidad, exactitud y contenido de la información a que accedan los suscriptores usuarios de su servicio de acceso a Internet de banda ancha.

NOVENO: SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO

Sin perjuicio de los casos especialmente señalados en esta Oferta, Telefónica Chile podrá suspender la provisión del servicio Bitstream o poner término anticipado al contrato que se suscriba, en cualquiera de los siguientes casos:

1. Incumplimiento por parte del operador contratante de cualquiera de las obligaciones y prohibiciones establecidas en esta Oferta y en el Contrato.
2. Si el operador contratante incurre en acciones u omisiones que perjudiquen, alteren o intercepten el funcionamiento de cualquiera de los servicios de telecomunicaciones prestados por Telefónica Chile, incluidas las medidas de prevención o corrección respecto de los clientes finales que solicite Telefónica Chile, en el caso de la modalidad “con servicio telefónico”.
3. Si el operador contratante otorga al servicio contratado un uso que constituya infracción a la normativa técnica vigente o permite que clientes finales efectúen dicho uso indebido pese a habersele requerido por Telefónica Chile que adopte las acciones necesarias para impedirlo.
4. Sin necesidad de requerimiento judicial alguno, en caso que se declare judicialmente la quiebra del operador contratante o caiga éste en notoria insolvencia y/o, en general, sea sometido a algún tipo de procedimiento concursal, sea preventivo o no, judicial o extrajudicial.

5. El servicio terminará en todo caso si Telefónica Chile cesa por cualquier causa en la prestación de servicios de banda ancha a sus propios clientes, lo que deberá avisar al operador contratante con al menos sesenta días de anticipación.

DÉCIMO: PLAZO DE CONTRATACIÓN

El contrato que se suscriba tendrá duración indefinida, pudiendo el operador contratante, en cualquier momento, ponerle término mediante aviso escrito comunicado a Telefónica Chile con a lo menos 90 días de anticipación. Lo anterior es sin perjuicio del derecho de Telefónica Chile de poner término al contrato de acuerdo con lo estipulado en las cláusulas NOVENO y UNDÉCIMO y en otras estipulaciones de la presente Oferta.

UNDÉCIMO: VIGENCIA DE LA OFERTA

La presente oferta dejará de estar vigente desde que los precios del servicio Bitstream dejen de estar afectos a regulación tarifaria.

En consecuencia, ocurrido el evento señalado en el párrafo anterior, los Contratos del servicio Bitstream que a esa época se encontraren vigentes, pasarán, automáticamente, a tener una duración de plazo fijo no renovable de 10 meses, contados a partir de la fecha en que los citados precios dejen de estar afectos a regulación tarifaria, por lo que expirarán ipso facto y sin más trámite al vencimiento del plazo fijo antes indicado, lo que se entiende sin perjuicio de la posibilidad de algún acuerdo escrito en contrario al que libre y voluntariamente puedan, eventualmente, arribar las partes, en uso de su autonomía o libertad contractual. Durante el plazo de 10 meses antes citado, los precios del servicio Bitstream se reajustarán mensualmente conforme a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC), informado por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y, en caso de que durante el periodo de vigencia del contrato se elimine dicho Índice, se utilizará la unidad, sistema o índice que en su reemplazo determine la autoridad.

Telefónica Chile podrá reemplazar o modificar en cualquier momento los procedimientos operativos, habida consideración de que las mejoras de eficiencia que se introduzcan en tales procedimientos suponen unidad y simplificación de la gestión.

DUODÉCIMO: SERVICIO MAYORISTA EN LAS REGIONES XI Y XII

Habida consideración de que en las Regiones XI y XII Telefónica Chile suministra servicios minoristas de acceso a Internet de banda ancha en velocidades de hasta 600 Kbps, dadas las características técnicas de la red allí disponible, se ofrece a los operadores interesados un servicio mayorista para dichas Regiones consistente con la oferta minorista de Telefónica Chile para las mismas, cuyas condiciones son las siguientes:

1. Planes:

Se ofrece el siguiente Plan para las Regiones XI y XII:

Plan Bitstream	Velocidad (bajada / subida)
600 Kbps	600 Kbps / 200 Kbps

2. Precios:

Rige la tabla de precios inserta en la cláusula sexta, "PRECIOS", salvo en cuanto el "Cargo variable mensual por Mbps de bajada" se aplica proporcionalmente a la velocidad de 600 Kbps ofrecida.

Lo anterior es sin perjuicio del precio de transporte indicado en el número siguiente.

3. Punto de Conexión, Transporte y Precio del Transporte:

Atendido que Telefónica Chile no dispone de un Agregador de Servicio en la XI Región que permita entregar el tráfico de datos a la operadora contratante en la localidad de Coyhaique, dicho tráfico se entregará al operador contratante en el punto de conexión de Puerto Montt.

Considerando que los precios indicados para este servicio mayorista no incluyen el transporte del tráfico de datos fuera del área primaria, la operadora contratante deberá pagar, por el transporte que efectuará Telefónica Chile entre las localidades de Coyhaique y Puerto Montt, un cargo mensual de UF 0,44 más IVA por conexión de banda ancha activa en la zona.

4. En todo lo demás, las condiciones del servicio corresponden a las del servicio Bitstream materia de la presente Oferta.

DECIMOTERCERO: CESIÓN

Queda prohibido a las partes ceder o transferir, total o parcialmente, el contrato que se suscriba a terceros, sin la autorización expresa de la otra, la cual no podrá ser negada por ninguna de las partes sin causa justificada.

Las partes no estarán afectas a la limitación establecida en el párrafo anterior para ceder y transferir el contrato a alguna de sus empresas filiales, coligadas o relacionadas, actuales o futuras, conjuntamente con la transferencia de las concesiones en virtud de las cuales concurren, respectivamente, a la celebración del respectivo contrato. En este caso, la parte que ceda su concesión y el contrato a una empresa filial, coligada o relacionada, deberá comunicar a la contraparte, por escrito, la aceptación expresa de la nueva concesionaria de los términos del contrato.

DECIMOCUARTO: CONFIDENCIALIDAD

Toda información intercambiada entre Telefónica Chile y el operador contratante con ocasión del contrato que suscriban será mantenida en estricta confidencialidad y sólo será utilizada para

dar adecuado cumplimiento a los compromisos adquiridos en virtud del mismo contrato. Se considerará una infracción al referido convenio traspasar dicha información en forma verbal o escrita a cualquier empresa ajena al mismo.

DECIMOQUINTO: ARBITRAJE

El contrato que se suscriba contendrá la siguiente cláusula de arbitraje:

“Las partes convienen que toda cuestión que se origine con motivo de la validez, ejecución, terminación, resolución, interpretación, cumplimiento, incumplimiento y toda otra materia relacionada con el contrato, a excepción expresa de mora en el pago del servicio, será resuelta en única instancia, por un Árbitro Mixto. Las partes renuncian desde ya a todos los recursos legales, con excepción del de reposición y el de casación en contra de la sentencia definitiva. El Árbitro será nombrado por las partes de común acuerdo, y en caso de no haberlo designado dentro de los 15 días siguientes a la solicitud escrita de cualquiera de ellas, será designado por la Justicia Ordinaria, debiendo en tal caso recaer la designación en una persona que sea o haya sido abogado integrante de la Excm. Corte Suprema o de la I. Corte de Apelaciones de Santiago, al menos por tres años, o bien profesor de las cátedras de Derecho Civil, Procesal o Comercial de las facultades de Derecho de las Universidades de Chile o Católica. Se estimará que no existió acuerdo para la designación del árbitro por el solo hecho de haber solicitado cualquiera de las partes tal designación a la justicia ordinaria.

En el caso de que las diferencias de cualquier tipo que surjan entre las partes versen sobre aspectos estrictamente técnicos relacionados con la aplicación de cualquiera de las estipulaciones del contrato que se suscriba y sus anexos, en especial las diferencias referentes a eventuales fraudes, éstas serán sometidas previamente por las partes al conocimiento y decisión de una Comisión Técnica integrada por cuatro miembros, debiendo cada parte designar a dos de ellos.

Si la Comisión Técnica no se constituye o no llega a acuerdo sobre la materia debatida dentro de un plazo de 10 días hábiles contados desde que se hubiese requerido su constitución, las partes podrán someter la controversia al arbitraje mencionado precedentemente.

Queda establecido que tanto el Árbitro como la Comisión Técnica antes aludidos no tendrán competencia ni autoridad alguna para cambiar los términos o condiciones del presente contrato.”

DECIMOSEXTO: ANEXOS

Los Anexos N° 1 "Localización de los edificios de los puntos de terminación de red (PTR) de Telefónica Chile para servicio Bitstream" y N° 2 "Condiciones Técnicas y Operativas para Servicio Bitstream", son parte integrante e inseparable de esta Oferta para todos los efectos legales.

DECIMOSÉPTIMO: DOMICILIO

Para todos los efectos derivados del respectivo contrato, las partes fijarán su domicilio en la comuna de Santiago y se someterán a la jurisdicción de sus tribunales.

ANEXO N° 1

LOCALIZACIÓN DE LOS EDIFICIOS DE LOS PUNTOS DE TERMINACIÓN DE RED (PTR) DE TELEFÓNICA CHILE PARA SERVICIO BITSTREAM

Zona Primaria	PTR de Telefónica Chile	Dirección
Arica	Arica 4	Pedro Aguirre Cerda N° 1971, Arica
Iquique	Iquique 2	Serrano N° 606/620, Iquique
Antofagasta	Antofagasta 2	Uribe N° 730/746, Antofagasta
Copiapó	Copiapó	O'Higgins N° 531, Copiapó
La Serena	La Serena 2	Cordovez N° 325, La Serena
Ovalle	Ovalle	Miguel Aguirre N° 256, Ovalle
Los Andes	Los Andes	Avda. B. O'Higgins N° 405, Los Andes
Quillota	Quillota	Blanco N° 160, Quillota
Valparaíso	Valparaíso 3	Chacabuco N° 1871, Valparaíso
Santiago	Santiago Principal	Tucapel Jiménez N° 43/49, Santiago
San Antonio	San Antonio 2	Centenario N° 323, San Antonio
Rancagua	Rancagua 3	San Martín N° 457, Rancagua
Curicó	Curicó	Peña N° 555, Curicó
Talca	Talca 5	Uno Sur N° 1110, Talca
Linares	Linares	Constitución N° 596, Linares
Chillán	Chillán 2	Arauco N° 563/573, Chillán
Concepción	Concepción 2	Rozas N° 641, Concepción
Los Ángeles	Los Ángeles 2	Valdivia N° 326/328, Los Ángeles
Temuco	Temuco 6	Claro Solar N° 777, Temuco
Valdivia	Torreones	García Reyes N° 570, Valdivia
Osorno	Río Damas	Bilbao N° 1263, Osorno
Puerto Montt	Vicente Pérez Rosales	Urmeneta N° 905, Puerto Montt
Coyhaique	Vicente Pérez Rosales	Urmeneta N° 905, Puerto Montt
Punta Arenas	Punta Arenas II	Janequeo/Avda. España, Punta Arenas

ANEXO Nº 2

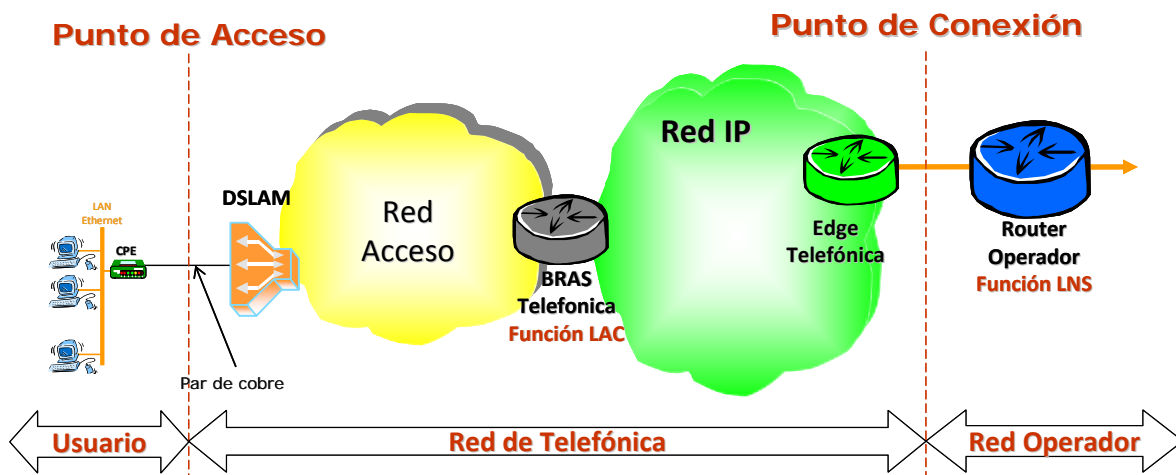
CONDICIONES TÉCNICAS Y OPERATIVAS PARA EL SERVICIO BITSTREAM

1. Descripción del Servicio Bitstream

El servicio Bitstream es un servicio mayorista de acceso indirecto al par de cobre del suscriptor que posibilita, mediante técnicas basadas en tecnologías ADSL, la concentración del tráfico procedente de un número de usuarios sobre una única interfaz hacia un Operador contratante.

En la Figura 1 se muestra un diagrama simplificado del modelo de servicio Bitstream.

Figura 1.- Arquitectura del Servicio Bitstream



El servicio Bitstream permite la conexión de los usuarios del operador contratante, mediante un acceso ADSL, a la red de dicho operador, situados ambos dentro de una misma zona primaria.

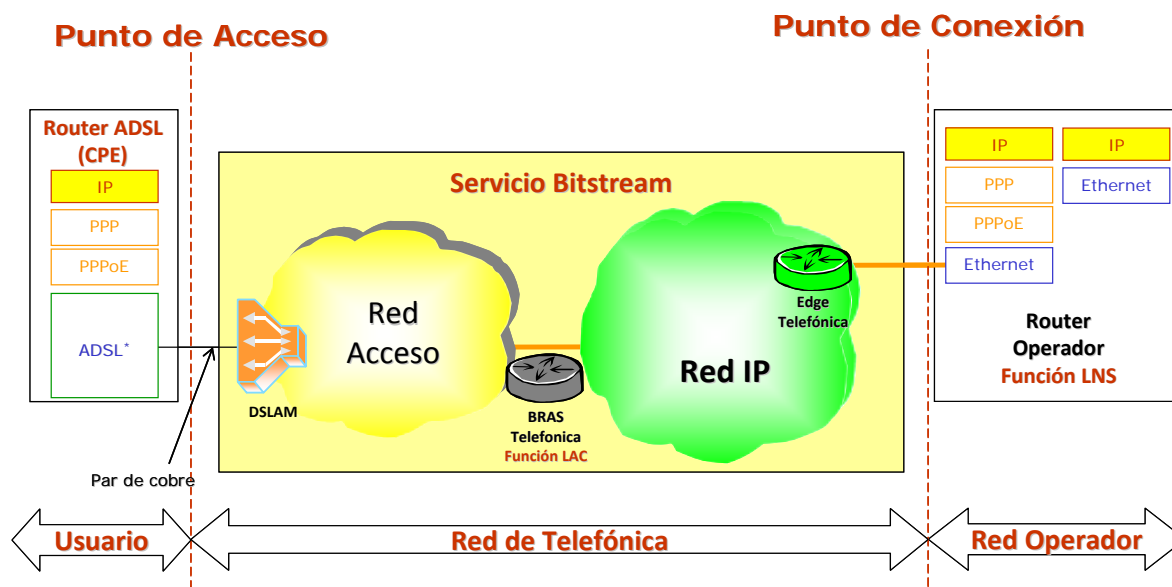
En el extremo del usuario final, existe un Punto de Acceso (PA) al servicio, el cual está soportado físicamente sobre un conector en el que termina la línea telefónica o el par telefónico. El operador contratante deberá conectar al PA su equipamiento ADSL mediante un cableado interior que incluye la incorporación de un elemento de filtrado.

En el otro extremo, que corresponde al Punto de Conexión, el Operador contratante se conecta hacia una puerta del elemento de red denominado "Edge" de la red de Telefónica Chile. Esa puerta se denomina "puerta de Edge" (pEdge), y sobre esa puerta se concentrarán las conexiones procedentes de los usuarios pertenecientes al mismo operador dentro de una misma área primaria. La puerta pEdge presentará una interfaz IP.

2. Modelo de red y protocolos

La Figura 2 representa los principales aspectos del modelo de red sobre el que se apoya el servicio Bitstream, así como el modelo de operación del mismo.

Figura 2.- Modelo simplificado de red del Servicio Bitstream



*: De acuerdo a la normativa de ITU-T y del ADSL Forum

El servicio Bitstream se basa en conexiones PPP extremo a extremo, que garantizan transparencia a la información del usuario. Desde el punto de vista de arquitectura de protocolos, se transportan sesiones PPPoE¹ encapsuladas en túneles L2TP².

Cada usuario final del operador contratante dispondrá de un acceso ADSL con un único Canal Virtual ATM sobre ADSL, el cual no interferirá con el servicio público telefónico que se presta en la modalidad “con servicio telefónico”, siempre y cuando el cableado interior en el domicilio del usuario disponga de los correspondientes elementos de filtrado.

Los túneles L2TP se inician en los BRAS de Telefónica Chile, que actúan de LAC³, y terminan en los equipos del Operador contratante con funciones de LNS⁴.

Como se representa en la figura, la funcionalidad asociada a los niveles ADSL, ATM, IP y superiores en el lado del usuario han de ser implementadas por un módem que queda fuera del ámbito de prestación del servicio Bitstream.

En el CPE el tráfico del cliente, que es tráfico IP, se debe encapsular por una conexión serial, normalmente de tipo PPP/PPPoE, que va sobre un frame Ethernet. Se debe encapsular ese tráfico de acuerdo a la normativa para el transporte en ADSL, es decir sobre un PVC ATM y esto se monta sobre las portadoras de la línea ADSL. En el DSLAM se le saca la componente ATM y se lo encapsula en una VLAN interna y se le agrega un segundo nivel de VLAN, la VLAN externa. Desde ese punto, los paquetes son conmutados en la Red de Acceso en base a la VLAN externa, sin procesar la VLAN interna.

¹ PPPoE sobre Ethernet según RFC 2516.

² L2TP según RFC 2661.

³ L2TP Access Concentrator.

⁴ L2TP Network Server.

Al extremo de la red de acceso el tráfico ingresa al BRAS de Telefónica Chile, el cual no procesa la sesión PPPoE y sólo la prolonga hacia la red del Operador contratante. El BRAS se conecta por medio de una red MPLS con el punto de intercambio de tráfico con los Operadores contratantes, que está compuesto por el equipo denominado "Edge". Desde el Edge sale una interfaz física dedicada (pEdge) al Operador contratante, por donde se entrega la sesión PPPoE. En la red del Operador contratante, la sesión PPPoE debe llegar a un equipo router que efectúa la funcionalidad de LNS, con la cual se procede a terminar la sesión PPPoE, y de esta forma se rescata el tráfico IP del usuario final.

3. Administración de las direcciones IP del usuario

El servicio Bitstream opera sobre la base que la sesión PPPoE, iniciada en el lado del usuario, se prolonga hasta el equipo Router del Operador contratante, el cual realiza la función de LNS. Es en este equipo donde se le asigna la dirección IP al usuario final, la cual es asignada por el Operador contratante de acuerdo a sus propios recursos y criterios de asignación.

El servicio Bitstream emplea un esquema de asignación dinámica de direcciones IP, soportado sobre el protocolo PPP.

La sesión PPP entre el usuario y el Operador contratante se transporta de las siguientes maneras dependiendo del tramo de la red:

- Entre el usuario y el BRAS se encapsula sobre Ethernet (PPPoE) de acuerdo con lo especificado en la RFC 2516.
- Entre el BRAS, que actúa como LAC (L2TP Access Concentrator), y el Router con funcionalidad de LNS (servidor de túneles) del Operador contratante, se transporta PPP sobre IP, mediante túneles L2TP, de acuerdo a la RFC 2661.

Los criterios de establecimiento de los túneles L2TP, entre los BRAS de Telefónica Chile y los LNS del Operador, son los siguientes:

El Operador debe asignar a cada usuario una clave de acceso a su servicio final, la que se compone por un login, con la estructura usuario@mnemónico, y una password. Cuando el usuario desee conectarse a dicho servicio, su Router ADSL, o el PC del usuario, deberá establecer una sesión PPPoE en la que se identifique con las claves asignadas.

La red de Telefónica Chile únicamente recoge y utiliza el mnemónico, que debe ser una cadena de hasta 20 caracteres alfanuméricos en minúsculas formado por letras (menos la "ñ"), números, y los caracteres "-", ".", "_".

Únicamente se admitirá el carácter "@" como separador entre el nombre de usuario y el mnemónico (ej. "usuario@mnemónico"), no permitiéndose el carácter "@" en el propio mnemónico.

Los datos de usuario/password, además de ir encriptados, no son utilizados ni registrados en ninguna forma en la red de Telefónica Chile; simplemente son prolongados hasta el LNS (terminador de túnel L2TP) del Operador contratante que finalizará la identificación.

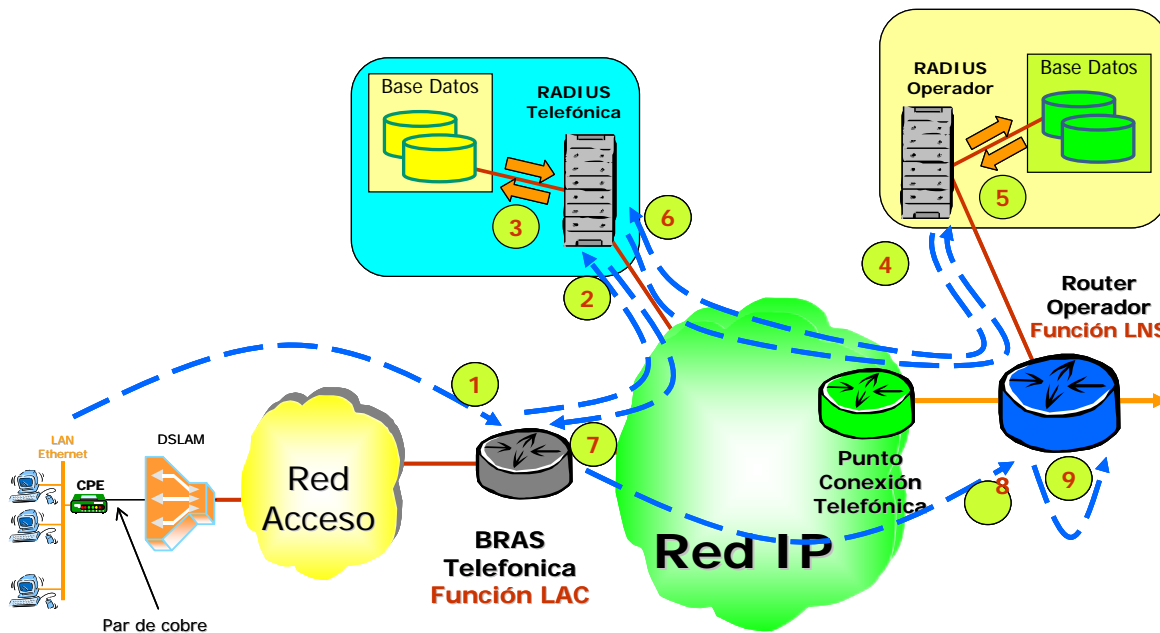
Previo al inicio de la operación del servicio Bitstream, el Operador contratante debe solicitar a Telefónica Chile la habilitación del mnemónico que ocupará. En esta operación debe indicar todos los datos que se requieren para la tramitación del mnemónico. El proceso de habilitación incluye una prueba de que el LNS se encuentra operativo.

Los equipos BRAS de Telefónica establecen una relación directa entre un mnemónico y el servidor LNS (su dirección IP) contra el que iniciarán el túnel L2TP. Los equipos BRAS, una vez que reciban a través de la sesión PPPoE el dato del mnemónico, siempre intentarán establecer el túnel L2TP contra la dirección IP del LNS asociada a dicho mnemónico.

El servicio Bitstream permite asociar más de una dirección LNS por mnemónico. De esta forma se puede obtener una alta disponibilidad del servicio, al facilitar el reparto de carga entre varios LNS, ya que éste no se interrumpirá por la caída de un LNS. Las conexiones se repartirán de forma homogénea y proporcional (reparto estadístico) entre el número de equipos LNS al que apunte el mnemónico.

El proceso de establecimiento de una conexión de usuario se describe en la Figura 4.

Figura 3.- Establecimiento de conexiones de usuarios con administración IP por el operador contratante



1. El CPE del usuario inicia una sesión PPP introduciendo el usuario@mnemónico y password.
2. El BRAS de Telefónica Chile informa al equipo Radius de Telefónica Chile de un intento de conexión de un usuario.
3. El equipo Radius consulta en la base de datos la información sobre el acceso y su mnemónico.

4. Si el mnemónico tiene los atributos de Radius, se consulta al Radius del Operador contratante el intento de conexión de un usuario, enviando la identificación del acceso.
5. El equipo Radius del Operador contratante consulta en su base de datos para autorizar o rechazar dicha petición de conexión.
6. El equipo Radius del Operador contratante informa al Radius de Telefónica Chile el resultado de la petición de conexión.
7. Si la conexión es rechazada, el Radius del Operador contratante le envía una indicación de rechazo al BRAS de Telefónica Chile. Si la conexión es admitida, el Radius del Operador contratante le envía la lista de LNS al BRAS de Telefónica Chile, cambiando el orden cada vez, para garantizar el balanceo de carga.
8. El BRAS de Telefónica Chile trasfiere la sesión PPP del usuario hacia el LNS del Operador contratante. Si el primer LNS no está activo lo intenta sobre el siguiente y así sucesivamente, garantizando de esta manera una alta disponibilidad.
9. El router del Operador contratante toma el control de la sesión PPP asignándole diversos atributos, entre ellos la dirección IP, la ruta por defecto y las direcciones de los servidores de nombres (DNS).

4. Interconexión entre el Operador Contratante y Telefónica Chile

El servicio Bitstream provee conectividad de banda ancha entre el domicilio del suscriptor y un Punto de Conexión situado en el edificio que aloja el PTR de Telefónica Chile en la zona primaria correspondiente, a los que el operador contratante se debe conectar para proveer sus servicios al cliente final en cada una de las zonas primarias.

Específicamente, la conexión entre la red de Telefónica Chile y la red del Operador contratante se realizará en los puntos denominados "Edge", donde el tráfico procedente de los usuarios finales de la zona primaria respectiva se concentra y se entrega a través una interfaz física denominada "pEdge".

Por la conexión entre la red del Operador contratante y la red de Telefónica Chile sólo puede pasar tráfico con destino a los elementos que forman el servicio Bitstream, que son:

- Servidores Radius del Operador
- Router del Operador con función de LNS.

Para garantizar la diversidad de la conexión entre la red de Telefónica Chile y la red del operador contratante, un Edge está formado por dos routers.

El Operador contratante puede solicitar la conexión en uno de los dos routers que forma el Edge, o en ambos routers. En este último caso, la conexión se puede definir con balanceo de carga y alta disponibilidad.

Las interfaces de conexión actualmente disponibles en dichos puntos son:

Tipo Interfaz	Velocidad Nominal
ETHERNET	10/100 Mbps
GIGA ETHERNET	1000 Mbps

Telefónica Chile podrá modificar en el futuro los tipos de interfaz de conexión disponibles, lo que será debidamente informado al operador contratante.

El encaminamiento entre los equipos de Telefónica Chile y del Operador contratante (protocolo de encaminamiento entre operadores en la interfaz del equipo Edge), podrá ser estático o dinámico. Para el caso del dinámico, se empleará el protocolo BGP.

Las direcciones IP de LNS que se anuncien en cada una de las conexiones al Edge han de ser distintas. Esto debe ser así, para que la red de Telefónica Chile pueda enrutar el tráfico a través de la conexión del Edge que corresponda.

Telefónica mantendrá informado al Operador contratante de los rangos de direcciones IP empleados como loopback en los BRAS (origen de los túneles), para que el Operador contratante pueda configurar los enrutamientos adecuados en su red. En todo caso, estas direcciones IP de loopback de los BRAS, son para uso exclusivo de encaminamiento del tráfico tunelizado entre las dos redes. Telefónica Chile prohíbe al Operador contratante que propague dichas direcciones IP hacia otras redes (Internet). En caso de no respetar esta disposición, el Operador contratante se hace responsable de las disfunciones y perjuicios que ello ocasione. Telefónica Chile tampoco propagará hacia Internet las direcciones IP de los LNS comunicadas por el Operador contratante.

El tráfico IP será transportado a través de la red ADSL de Telefónica Chile en modalidad “best effort”.

El nivel de disponibilidad del servicio (Uptime) será de 99,9%.

La velocidad mínima del servicio será un 10% respecto del ancho de banda correspondiente al plan contratado, medido en la hora cargada.

5. Incompatibilidad con otros servicios de Telefónica Chile

Para el caso de la modalidad “con servicio telefónico”, el Servicio Bitstream no es compatible con:

- Líneas de acceso RDSI (Red Digital de Servicios Integrados)
- Línea Renta Plana Internet (acceso conmutado a Internet)
- Líneas telefónicas de Telefónica Chile fuera de la cobertura de la red de banda ancha
- Servicio Carrier de Abonados (tetraplicadores, etc.)
- Servicio Medidor Telefónico
- Líneas de telefonía fija inalámbrica (FWT)

6. Requerimientos para el computador (PC) del cliente final del operador contratante

El operador contratante debe verificar que las características del computador de su cliente final sean adecuadas, de acuerdo con los requerimientos normales, para funcionar con un acceso de banda ancha como el provisto por el servicio de Bitstream.

7. Ingreso de Solicitudes de Servicio Bitstream

Telefónica Chile pone a disposición del operador contratante una Extranet de Ventas a través de la cual la operadora contratante deberá cursar sus solicitudes de servicio. Estas solicitudes se atenderán en estricto orden cronológico. El acceso a la Extranet de Ventas mediante el nombre de usuario y clave de acceso que serán provistos por Telefónica Chile y las acciones realizadas durante las sesiones correspondientes son de exclusiva responsabilidad de la operadora contratante.

Una vez ingresada una solicitud por medio de la Extranet de Ventas, la habilitación o baja de servicio en la dirección señalada se realizará dentro de los mismos plazos que Telefónica Chile contempla para sus propios clientes finales. En todo caso, dicha actividad deberá quedar ejecutada en un plazo máximo de 20 días hábiles. El análisis de factibilidad y la habilitación del servicio se harán por orden cronológico de solicitudes y no se efectuará reservas de servicio.

8. Servicio de Postventa

En caso de fallas en el servicio, la operadora contratante podrá ingresar una incidencia en la Extranet de Postventa destinada para este efecto. El acceso a la Extranet de Postventa mediante el nombre de usuario y clave de acceso, que serán provistos por Telefónica Chile, y las acciones realizadas durante las sesiones correspondientes son de exclusiva responsabilidad de la operadora contratante. El procedimiento de ingreso y seguimiento de incidencias se encuentra disponible en la misma Extranet de Postventa.

Esta modalidad de soporte permite atender las incidencias reportadas por la operadora contratante y no comprende, en ninguna forma, un servicio de atención para consultas, soporte o reclamos de Telefónica Chile hacia los clientes finales de la operadora.

La operadora contratante será responsable exclusiva de mantener un servicio de atención de postventa o mesa de soporte para sus clientes finales.

El Servicio de Postventa exige a la operadora contratante, previo al ingreso de una incidencia a la Extranet de Postventa, ésta debe efectuar un soporte de primer nivel que permita solucionar problemas básicos de su cliente.

Telefónica Chile comunicará oportunamente la operadora contratante el procedimiento de escalamiento de problemas complejos que se puedan presentar en el servicio prestado a su cliente final.

Tiempo de respuesta de atención de fallas de Telefónica Chile a la operadora contratante:

Concepto	Servicio	Plazo objetivo
Porcentaje de reparaciones atendidas en el plazo máximo de un día, sin cita	Bitstream	80%

El tiempo de respuesta para reparaciones está sujeto a las siguientes condiciones:

a) El cálculo del tiempo de reparación excluye:

- Fallas originadas por fuerza mayor: guerra, terremoto, inundación, actos vandálicos, actos terroristas, destrozo de armarios, incendios, otros actos de la naturaleza, robo de cables. Igualmente se excluyen los daños derivados directa o indirectamente de trabajos viales, cortes de cables por exceso de altura en vehículos o accidentes de tránsito que deriven en caídas de postes.
- Casos en que el operador contratante o el usuario final no permite el acceso a sus instalaciones o cambia la cita para una fecha posterior a la asistencia del técnico a sus instalaciones (por ejemplo: fines de semana, horario no hábil u otro requerimiento del operador contratante o del usuario final).
- Caso en que el servicio reclamado se encuentra restablecido sin problemas, pero el operador contratante desea dejarlo en observación o solicita mediciones adicionales a Telefónica Chile.
- Imposibilidad de acceder a instalaciones de Telefónica Chile, del operador contratante o del usuario final por causas ajenas a la voluntad de Telefónica Chile (por ejemplo, por restricciones impuestas por alguna autoridad competente).
- Imposibilidad de trabajar en horario nocturno en sectores considerados riesgosos para la seguridad de los representantes de Telefónica Chile.

b) Plazo de reparación: el nivel objetivo incluye el tiempo de traslado al lugar del reclamo.