

**OFERTA MAYORISTA PARA LA PROVISIÓN DE ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL (RAN) DE
ACUERDO CON ARTÍCULO 26 BIS DE LA LEY N°18.168, GENERAL DE TELECOMUNICACIONES**

TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A. (TMCH)

1. Antecedentes.

El 15 de julio de 2020, se publicó en el Diario Oficial la Ley N°21.245, que establece Roaming Automático Nacional, modificando la Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones, en adelante la Ley, en el sentido de incorporar un nuevo artículo 26 bis, que en su inciso primero señala: *"Los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones que sean asignatarios de derechos de uso de espectro radioeléctrico deberán permitir el acceso y uso de sus facilidades a otros concesionarios de servicios públicos o que estén interesados en constituirse como tales, para la operación móvil virtual y de roaming automático, este último en los casos señalados en los incisos cuarto y quinto de este mismo artículo, debiendo formular y mantener actualizadas ofertas de facilidades mayoristas públicas sobre la base de criterios generales, uniformes, objetivos, transparentes, orientados a costos, en condiciones económicamente viables y no discriminatorias, y suficientemente desagregadas en todos sus elementos. Dicha oferta deberá ser única por cada grupo empresarial y contemplar todas las bandas de frecuencia de que dispongan y que sean utilizadas para la prestación, por sí mismos o a través de terceros, de servicios públicos de telefonía móvil o de transmisión de datos móviles."*

Con fecha 13 de julio de 2020 la Corte Suprema emitió fallo en relación a la modificación del límite máximo de espectro que puede tener cada operador móvil de red ("OMR"), fallo en el cual la citada Corte ha emitido pronunciamiento también acerca de medidas complementarias para favorecer la competencia en el mercado móvil, una de las cuales dice relación con la imposición de roaming nacional, obligatorio y temporal, general a todas las bandas, proporcionado por los operadores incumbentes que poseen una red de cobertura nacional a los operadores asignatarios de frecuencias que aún están en etapa de despliegue de las infraestructuras necesarias para competir plenamente con los primeros.

Igualmente, con fecha 2 de diciembre de 2021, se publicó en el diario oficial el decreto N°138 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones "Reglamento sobre el Servicio de Roaming Automático y de Operación Móvil Virtual", que fijó las condiciones para la elaboración y publicación de la presente Oferta de Facilidades, en adelante el Reglamento.

Conforme con lo anterior, la presente Oferta de Roaming Automático Nacional sólo aplica para la infraestructura de Telefónica Móviles Chile S.A., en adelante TMCH, y contempla todos los servicios provistos por TMCH sobre las bandas de frecuencias concesionadas para servicios públicos de telefonía móvil o de transmisión de datos

móviles de que dispone TMCH y que se encuentren comercialmente en uso al momento de la solicitud por parte de la Concesionaria, en la medida que sea técnicamente factible y teniendo en consideración tanto la obsolescencia tecnológica como también la neutralidad tecnológica en la prestación de los servicios.

Para los efectos de la presente Oferta se define Área de Servicio como el área geográfica dentro de la que TMCH proporcionará a la Concesionaria Contratante, en adelante la Concesionaria, el Servicio de Roaming Automático Nacional contratado.

De acuerdo con lo establecido en la Ley, la presente Oferta está destinada a empresas concesionarias de servicios públicos o que estén interesados en constituirse como tales, para la prestación de servicio público de telefonía móvil, mensajería corta (SMS) y de transmisión de datos a través de las tecnologías disponibles en las redes móviles de TMCH, y que se encuentren actual y comercialmente en uso, y que empleen medios propios o de terceros.

Igualmente, y según lo establecido en el artículo 26 bis de la Ley, el servicio de roaming automático nacional de TMCH estará disponible para dichas empresas concesionarias, en las siguientes categorías:

- a) Para la celebración obligatoria de acuerdos, indistintamente, en localidades, rutas o zonas aisladas; de baja densidad poblacional; beneficiadas por proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones; de servicio obligatorio; o con presencia de un único operador, conforme al catálogo establecido en la resolución exenta N°141 de 2022, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones¹, publicada en el Diario Oficial de 26 de enero de 2022, y sus futuras modificaciones.
- b) Para la celebración obligatoria de acuerdos, en todo el territorio nacional, para mitigar las interrupciones de la red móvil en situaciones de emergencia.
- c) Para la celebración de acuerdos, en el resto del país, con el objeto de promover la inversión en redes y facilitar la entrada de nuevos operadores o que se encuentren aún en etapa de despliegue, cuya vigencia máxima no será mayor a cinco años contados desde el inicio de los servicios.

TMCH y la Concesionaria establecerán un procedimiento expedito para la entrega de las correspondientes coberturas por tecnología con el objeto de determinar y comunicar, en forma previa a la suscripción del respectivo contrato, la zona geográfica teórica donde TMCH prestará los servicios objeto de la presente Oferta. Solicitada la entrega de dichas coberturas por parte de la Concesionaria, TMCH se obliga a su entrega dentro del plazo que hayan pactado las partes y, en subsidio, dentro de 10 días hábiles siguientes a la respectiva petición.

¹ Establece catálogo de localidades, rutas o zonas del cuarto inciso del artículo 26 bis de la ley 18.168, General de Telecomunicaciones

2. Objeto.

El presente documento establece las condiciones en que TMCH, utilizando para estos efectos su infraestructura de red, pone a de la Concesionaria las facilidades que le permitan prestar a sus clientes o usuarios finales, de acuerdo con su propio modelo comercial, (por ejemplo, modalidad de planes de prepago y/o de pospago), en modalidad de roaming nacional, el servicio de telefonía móvil, mensajería corta (SMS), USSD y de transmisión de datos a través de las tecnologías disponibles, conforme a la normativa vigente.

Los servicios que TMCH provee a la Concesionaria disposición mediante roaming automático nacional son aquellos que suministra a sus propios clientes finales en las bandas de frecuencias concesionadas para servicios públicos de telefonía móvil o de transmisión de datos móviles, conforme lo dispuesto en el artículo 7 del Reglamento.

Por su parte, la Concesionaria 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 la Concesionaria pueda contar con los servicios objeto de esta Oferta.

Es condición esencial de la presente Oferta que las prestaciones que se ponen a disposición de la Concesionaria sean otorgadas con la infraestructura, cobertura, capacidades, calidad, plataformas y tecnología que TMCH utiliza para prestar los servicios a sus propios clientes. TMCH mantendrá vigente una oferta pública uniforme para todos los interesados, y que no implicará ningún tipo de discriminación respecto de los servicios que TMCH presta a sus propios clientes y a los clientes de la Concesionaria. La Oferta pública pasará a formar parte del Contrato que cada Concesionaria suscriba con TMCH. Igualmente, TMCH enviará a Subtel todos los contratos suscritos, según lo dispuesto en el artículo 19°, letra b) del Reglamento.

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

La Concesionaria deberá integrar su propio "Core" de red a la red de TMCH por medio de las plataformas de servicios que correspondan, pudiendo estos elementos ser propios o contratados a terceros.

El plazo estimado de implementación de los servicios que se suscriban entre TMCH y la Concesionaria en virtud de la Oferta está indicado en el numeral 23 de esta Oferta, para lo cual se definirá un Plan de Trabajo y responsabilidades de común acuerdo entre las partes, tomando en consideración la disponibilidad por parte de la Concesionaria de los elementos técnicos y plataformas con que deberá contar, según el modelo de servicio a implementar, como por ejemplo: Red para Servicio de Datos, Plataforma de Prepago y Sistemas Comerciales (incluyendo, entre otros, facilidades para efectuar la Medición, Tasación, Facturación y Cobranza de los servicios). En caso de desacuerdo en los plazos del Plan de Trabajo aplicarán los indicados en el numeral 23. En caso de incumplimiento en los plazos contemplados en dicho Plan, las partes podrán recurrir al mecanismo del numeral 12 sobre Resolución de Disputas de esta Oferta.

Las condiciones técnicas y las respectivas obligaciones de las partes, asociadas a la implementación de los servicios, se establecen en el ANEXO N°1 TÉCNICO de esta Oferta.

El retraso en más de seis (6) meses en la implementación de los servicios respecto del plazo acordado por las partes, dará derecho a cualquiera de las dos partes a poner término al contrato sin penalidad alguna, según lo señalado en el numeral 16 de esta Oferta. No obstante, si el retraso es totalmente atribuible a TMCH, entonces el término del contrato sólo podrá efectuarse en acuerdo con la Concesionaria. Sin perjuicio de lo anterior, la Concesionaria podrá requerir nuevamente el servicio cuando lo estime pertinente.

El contrato que se suscriba en virtud de esta Oferta no exigirá ninguna exclusividad para las partes, por lo cual la Concesionaria 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 en este sentido implicará costos adicionales para TMCH los que, en caso de existir, deberán ser pagados por la referida Concesionaria a TMCH, todo ello en la forma prevista en el contrato.

Igualmente, en caso de terminación del contrato en virtud de esta Oferta, por vencimiento del término o por incumplimiento, TMCH proporcionará la asistencia técnica y la información que se establezca como necesaria, para permitir una transición pronta de los clientes, suscriptores o usuarios de la Concesionaria a otro

proveedor de red escogido por ella, por un periodo máximo de 6 meses contados desde dicha notificación.

La solicitud de los servicios de la presente Oferta por parte de la Concesionaria deberá contener razón social, domicilio, RUT y nombre del representante legal y su dirección de correo electrónico. Recibida la solicitud, TMCH deberá dar respuesta en el plazo máximo de 5 días hábiles a la casilla electrónica señalada en la solicitud.

El contacto en TMCH es don Adolfo Scalzotto, correo electrónico adolfo.scalzotto@telefonica.com, con copia a don Antonio de Bonis, correo electrónico antonio.debonis@telefonica.com.

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, sujeto a la respectiva factibilidad técnica y dentro de la cobertura de TMCH, todas las prestaciones sobre las bandas de frecuencias concesionadas y tecnologías comercialmente disponibles para servicios públicos de telefonía móvil o de transmisión de datos móviles de que dispone TMCH para que ésta pueda proveer a sus propios clientes finales los servicios de la Oferta en aquellas áreas del territorio nacional donde la Concesionaria carece de cobertura móvil.

- a) Servicios de telefonía móvil y mensajería SMS/USSD de acuerdo con las tecnologías disponibles que se encuentren actual y comercialmente en uso en las zonas de cobertura de TMCH.
- b) Conectividad de Datos para acceso a Internet de acuerdo con las tecnologías disponibles en las zonas de cobertura de TMCH.
- c) Obligaciones Regulatorias:
 - c.1) 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. Esta información estadística será entregada de manera inteligible, íntegra y oportuna de acuerdo con el mecanismo descrito en el numeral 4 de esta Oferta.
 - c.2) Facilidades requeridas para que la interceptación legal, grabación y conservación de datos de responsabilidad de la Concesionaria contratante, no se vea afectada cuando opera el roaming.

- d) Medidas de Software, hardware y procedimientos: Los operadores de redes móviles enfrentan el permanente desafío de brindar a los usuarios una experiencia móvil segura. TMCH está permanentemente dedicando recursos para proteger la identidad digital y el control de fraude, para lo cual en la red móvil se tienen desplegados diversos elementos que garantizan la seguridad de los datos del cliente, por ejemplo, el AUC (Authentication User Center, centro de autenticación del usuario) se encarga del cifrado de las señales y de la identificación de usuarios dentro del sistema; en GSM (3G) se manejan las tripletas (formadas por tres números), mientras que para UMTS (4G) se usan las quintupletas (formada por cinco elementos). Adicionalmente, TMCH dispone del EIR (Equipment Identification Register, registro de identificación de equipo) que guarda listas de permisos de acceso al terminal, al que identifica unívocamente mediante su número de serie o IMEI, para evitar que los terminales robados y denunciados puedan usar la red.

Las condiciones comerciales y precios de los servicios señalados en este punto están indicados en el ANEXO N° 2 COMERCIAL.

Tratándose de los servicios y/o prestaciones comprendidas 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 para que suministre a sus clientes finales, y sean usados por esos clientes, bajo términos y condiciones no menos favorables, individualmente o en conjunto, a los provistos a los clientes o usuarios finales de TMCH.

Cualquier otro servicio adicional y que no constituya una facilidad necesaria para la prestación de los servicios principales, se podrá pactar y tarificar en forma separada.

4. De los aspectos técnicos.

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

La Concesionaria está en conocimiento y acepta que la cobertura del servicio que le prestará TMCH está limitada a la zona de cobertura técnica del servicio en las respectivas Áreas de Servicio de TMCH y que, además, estará limitada a las condiciones de infraestructura, atmosféricas, ambientales, geográficas, entre otras, de las redes de destino a las cuales los clientes de la Concesionaria quisieren acceder, y a las condiciones de infraestructura, atmosféricas, ambientales, geográficas, entre otras de las redes de cada parte, a través de las cuales se terminan las llamadas en la red pública. Todo lo anterior, en tanto afecte de la misma manera y bajo las mismas condiciones tanto a los clientes de la Concesionaria como a los clientes y/o usuarios equivalentes de TMCH.

La Concesionaria está en conocimiento y acepta que el servicio puede verse afectado o sufrir interrupción, interferencia, corte o suspensión dentro del Área de Servicio, entre

otras causas, por las siguientes: limitaciones de capacidad y disponibilidad propias de las redes, fenómenos atmosféricos, uso del equipo terminal en el interior de inmuebles, subterráneos, túneles y otros lugares de similares características, donde no existe señal o ésta es débil, siniestros y/o desastres naturales, actos vandálicos y otros casos fortuitos o de fuerza mayor, reparaciones programadas y de emergencia, y cualquier otra circunstancia natural que afecte las transmisiones. Todo lo anterior, en tanto afecte de la misma manera y bajo las mismas condiciones a los clientes y/o usuarios de ambas partes.

TMCH se obliga a avisar a la Concesionaria con, al menos 10 días hábiles de anticipación, las mantenciones preventivas e indisponibilidades programadas del servicio con la anticipación necesaria conforme a sus procedimientos internos habituales, cumpliendo, a lo menos, con lo exigido en la regulación y lo acordado en el ANEXO N°1 TÉCNICO. Debido a que TMCH deberá ofrecer a la Concesionaria el mismo estándar de calidad de red que otorgue a sus propios usuarios, teniendo en consideración las obligaciones que TMCH tiene para con sus propios Clientes en caso de mantenciones, fallas o indisponibilidades no programadas, cualquiera fuera su causa que pudiere afectar la continuidad, regularidad, disponibilidad y/o calidad del servicio, TMCH deberá comunicarlas a la Concesionaria en cuanto tenga conocimiento de dichas circunstancias.

TMCH podrá reemplazar o modificar los procedimientos y condiciones técnicas y operativas, definidas en el referido ANEXO N°1 TÉCNICO, cuando sea necesario para incorporar mejoras tecnológicas u operativas al servicio o al modelo de servicio provisto a la Concesionaria, debiendo en tal caso avisar a esta con, a lo menos, tres (3) meses de anticipación. El plazo para la implantación de las adecuaciones por parte de TMCH 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 señalados.

En caso de que TMCH tenga planificado un cambio tecnológico, un plan de apagado de tecnología, ya sea por obsolescencia de sus equipos, evolución tecnológica u operativa a su propia red deberá informar a la Concesionaria dicha circunstancia, con al menos tres (3) meses de anticipación, para los efectos de que la Concesionaria realice las actividades necesarias en sus plataformas y la integre para el suministro del servicio.

En los casos anteriormente señalados, la Concesionaria deberá asumir y realizar, a su propio costo, las adecuaciones que se requieran en las integraciones y/o conexiones 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 las zonas de cobertura de la Concesionaria, debiendo ésta definir e implementar las preferencias de uso de redes para sus clientes, en base a parámetros definidos en la USIM o por otro medio que la propia Concesionaria decida. Esta condición igualmente aplica en Roaming automático en situaciones de emergencia.

TMCH y la Concesionaria cumplirán con su concesión de telecomunicaciones y las leyes y regulaciones aplicables en el ejercicio y desempeño de sus obligaciones. En caso de que la Concesionaria requiera de información adicional que TMCH le pueda proveer para dar cumplimiento a las obligaciones normativas, notificará a TMCH indicando la información requerida. TMCH responderá en un plazo de 10 días hábiles indicando la viabilidad de obtener la información y forma de entrega cuando así corresponda. Las partes, dependiendo de la naturaleza de la información requerida, acordarán el plazo para la entrega de información por parte de TMCH, el que no podrá ser mayor a 15 días hábiles, contados desde la respuesta de TMCH. En caso de que se trate de información periódica, en la primera oportunidad en que ésta sea requerida se establecerá la fecha periódica de entrega.

TMCH deberá mantener indemne a la Concesionaria frente a sanciones de la autoridad competente derivadas de la no entrega oportuna de la información, en los términos señalados en el párrafo precedente.

5. Protocolo en caso de fallas.

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

Tratándose de los servicios y/o prestaciones comprendidas 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 para que ella los suministre a sus clientes y sean usados por esos clientes, bajo términos y condiciones no menos favorables, individualmente o en conjunto, a los que TMCH provee a sus suscriptores o usuarios en las tecnologías disponibles.

6. Terminales y USIM Cards.

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

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

La Concesionaria no estará obligada a realizar la homologación de equipos ni tarjetas SIM, excepto la establecida en la normativa que se encuentre vigente.

TMCH no homologará el perfil radioeléctrico de USIM Cards de la Concesionaria.

En el caso de la homologación del perfil radioeléctrico de USIM Cards, la Concesionaria podrá ocupar un proveedor de USIM Cards no homologado por TMCH. Este proceso deberá ser realizado directamente por la Concesionaria con dicho proveedor y la Concesionaria asumirá los costos y tiempos de dicha homologación. A esta fecha, los proveedores de USIM Cards homologados por TMCH son las empresas IDEMIA, GYD, THALES y VALID.

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

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

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

8. Precios.

Por la prestación del servicio objeto de la presente Oferta, la Concesionaria pagará a TMCH los precios que se detallan en el ANEXO N° 2 COMERCIAL.

TMCH declara que es condición esencial para la prestación del servicio de la presente Oferta la obligación de pago que la Concesionaria asume respecto del servicio utilizado por los clientes o usuarios de aquella, independientemente del resultado de su proceso interno de cobranza a sus respectivos Clientes. Por lo tanto, la Concesionaria será la única y exclusiva responsable de los pagos relacionados con el servicio y prestaciones proporcionadas por TMCH a los clientes de ésta en el marco del Contrato que se suscriba, y la Concesionaria no podrá alegar la falta de pago por parte de sus Clientes o la existencia de incobrables, resultado de su proceso interno de cobranza para justificar el incumplimiento de su obligación de pagar el precio estipulado por el servicio prestado por TMCH.

9. Pagos y liquidaciones.

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

Dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, TMCH remitirá a la Concesionaria 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 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 reciba la correspondiente factura electrónica.

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

La mora o simple retardo en el pago de cualquier factura mensual a que estará obligada la Concesionaria, en más de treinta (30) días en cuatro (4) ocasiones durante una anualidad de la vigencia del contrato que se suscriba, se entenderá como un incumplimiento de una obligación material y dará derecho a TMCH a poner término anticipadamente al referido Contrato conforme a lo señalado en la cláusula sobre 'Resolución y Terminación Anticipada' de la presente Oferta, sin perjuicio de la obligación de la Concesionaria de pagar a favor de TMCH las facturas ya vencidas. En todo caso, de producirse el término anticipado del Contrato, la Concesionaria podrá suscribir un nuevo contrato con TMCH, en la medida que pague íntegramente la deuda, en forma previa a la suscripción del nuevo Contrato.

10. Clientes y marcas.

Los clientes y marcas de la Concesionaria serán propiedad y responsabilidad de ésta.

TMCH no tendrá relación alguna con los clientes de la Concesionaria y respecto a cualquier información que diga relación con estos clientes, se obliga a guardar estricta confidencialidad y a no utilizarla para fines distintos de la presente Oferta. En ningún caso será responsabilidad de TMCH atender directamente los reclamos ni contactar directa o indirectamente a los clientes de la Concesionaria, salvo en el cumplimiento de la legislación y regulaciones aplicables.

11. De la vigencia del convenio.

Para la celebración obligatoria de acuerdos, en las categorías indicadas en el numeral 1, letras a) y b), en caso de que la Concesionaria 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 presente instrumento, tendrá una duración de tres (3) años (período inicial), prorrogable automáticamente por tiempo indefinido.

Para la celebración de acuerdos, en el resto del país, con el objeto de promover la inversión en redes y facilitar la entrada de nuevos operadores o que se encuentren aún en etapa de despliegue, en caso de que la Concesionaria decida aceptar la presente Oferta, el contrato que regulará los derechos y obligaciones de cada una de las partes en la provisión de las prestaciones y suministro de los servicios señalados en el presente instrumento tendrá una duración máxima de 5 años.

En el caso de que sea la Concesionaria de la red de origen la que desahucie o de término al contrato, TMCH procederá a suspender la prestación de los servicios dentro de los plazos acordados entre las Partes.

La fecha de inicio de la obligación de pago de los servicios y del cómputo de los periodos de 12 meses considerados para el pago de los precios establecidos en el ANEXO N°2 COMERCIAL será la que acuerden las partes en el plan de implantación que desarrollarán en conjunto, en cuyo caso la fecha de inicio, para efecto de los pagos, será la del inicio efectivo de los servicios.

Todo lo anterior, sin perjuicio de lo que al efecto se regula en el numeral 16 siguiente, sobre término anticipado.

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

En caso de desacuerdo entre TMCH y la Concesionaria, en lo relativo al proceso de negociación, implementación o ejecución del contrato de roaming automático nacional por cualquiera de las partes, TMCH y la Concesionaria harán sus mejores esfuerzos por resolverlo directamente entre ellas, para lo cual presentarán sus diferencias para ser conocidas y decididas por una Comisión Técnica compuesta por cuatro (4) miembros, dos designados por cada parte.

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

Las decisiones que adopte la Comisión Técnica no serán vinculantes para las partes.

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

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

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

En caso de desacuerdo entre las partes en el proceso de negociación, implementación o ejecución del contrato, sea por motivos técnicos, económicos o de otra índole, las controversias que se susciten serán resueltas por un árbitro arbitrador. El árbitro será designado de común acuerdo por las partes en un plazo máximo de diez (10) días hábiles; entre personas que desempeñen o hayan desempeñado el cargo de abogado integrante o miembros de la Corte Suprema o de la Corte de Apelaciones de Santiago por a lo menos dos períodos consecutivos, o de Decano de Facultades, de director de Departamento o profesor titular de Derecho Civil o Comercial de las Facultades de Derecho de una Universidad reconocida por el Estado. Las partes podrán acordar que, dicho árbitro, sea asesorado por un especialista en economía o finanzas el cual será nombrado de común acuerdo entre la Concesionaria y TMCH. Asimismo, el Árbitro podrá solicitar la realización de Auditorías y/o Peritajes que estime estrictamente necesarias para resolver el asunto sometido a su conocimiento.

A falta de acuerdo, el árbitro será nombrado por la Justicia Ordinaria en subsidio, conforme a lo dispuesto en el artículo 232 del Código Orgánico de Tribunales.

En lo que dice relación con la designación, facultades, procedimiento, honorarios y resolución del arbitraje, se aplicará lo señalado en el Título V del Reglamento.

13. Confidencialidad.

Durante el curso de la ejecución del contrato, cada una de las partes podrá conocer o tener acceso a datos, documentos, comunicaciones, informaciones, materiales o know-how de la otra, la que será tratada por la parte receptora como información confidencial (en adelante la "Información Confidencial"). Será considerada especialmente Información Confidencial aquella información relativa a asuntos de carácter comercial, correspondencia, clientes, finanzas, métodos, procesos y productos, al igual que la información que sea calificada y rotulada por una parte como "confidencial", "privada" o con otra leyenda similar. También será considerado confidencial todo el contenido del presente contrato y sus anexos, no así el hecho de la suscripción de éste, conforme se indica en esta cláusula.

La Información Confidencial de una parte sigue siendo propiedad de ésta, y dicha Información Confidencial se hace disponible en forma limitada únicamente en relación con el contrato que se suscriba.

Cada parte se obliga a informar a sus empleados a quienes les sea entregada la Información Confidencial acerca de sus obligaciones bajo el contrato, y tomará las precauciones necesarias para prevenir divulgaciones no autorizadas de dicha Información Confidencial por alguno de sus empleados. Cada parte sólo podrá utilizar la Información Confidencial de la otra parte para cumplir con las obligaciones que emanen del Contrato.

Ninguna de las partes venderá, divulgará ni hará disponible la Información Confidencial, en su totalidad o en parte, a terceros sin el previo consentimiento expreso y por escrito de la otra parte, y cada parte utilizará respecto de la Información Confidencial de la otra parte el mismo grado de atención, cuidado y diligencia que utiliza con su propia Información Confidencial, pero en ningún caso menos que un grado razonable de cuidado, para evitar la divulgación de Información Confidencial de la otra parte a cualquier persona o entidad no autorizada. Después de la terminación del Contrato, todas las copias de Información Confidencial deberán ser devueltas a su propietario, o acreditada su destrucción por escrito.

Las restricciones de esta cláusula no serán aplicadas a aquella información que: (i) es o se ha vuelto de conocimiento público a través de un acto lícito de la parte que recibe la Información Confidencial; o (ii) es conocida y revelada por algún tercero sin restricción propietaria o de confidencialidad de una fuente distinta de la parte reveladora; o (iii) una de las partes puede demostrar por escrito que tal información fue desarrollada de forma independiente o estaba en su poder antes de la revelación por la otra parte; o iv) sea requerida por órgano judicial o autoridad administrativa competente.

Para el evento de que alguna de las partes tuviere acceso a información que, de acuerdo con la Ley 19.628, pudiere ser calificada como datos personales o sensibles, que se encontraren en bases de datos de la otra parte y/o que pertenezca a clientes de la otra parte, no podrá hacer ningún uso o tratamiento de esta información, a menos que cuente con las autorizaciones pertinentes otorgadas por la otra parte de conformidad a la citada ley. Cualquier uso o tratamiento no autorizado por una parte la hará exclusivamente responsable por todo daño derivado de las consecuencias de este incumplimiento, ya sea respecto de la otra parte o de cualquier tercero.

Las obligaciones establecidas en la presente cláusula permanecerán vigentes desde el inicio del Contrato y hasta el vencimiento del plazo de tres (3) años contados desde la terminación de este.

Sin embargo, la obligación de confidencialidad no comprende el hecho de la existencia y firma del contrato, ni la existencia de una eventual modificación al mismo.

La información confidencial que deba ser intercambiada con motivo de la ejecución del Contrato deberá limitarse a aquella información estrictamente necesaria para cumplir con las obligaciones contenidas en el mismo. En este sentido, las Partes se abstendrán de conversar, discutir o compartir cualquier información distinta a aquella estrictamente indispensable para cumplir las obligaciones del Contrato que se suscriba. En todo caso, la información que necesariamente deba intercambiarse con motivo del contrato deberá siempre entregarse y/o recibirse en la forma más agregada posible que permita el debido cumplimiento de los términos del Contrato que se suscriba.

14. Responsabilidad de las partes.

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

Si la Concesionaria 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 deberá solicitar a TMCH los documentos, informes, registros, y cualquier otra información que sea necesaria y pertinente para que la Concesionaria pueda ejercer los derechos, acciones, excepciones y defensas contra las infracciones o responsabilidades imputadas, según corresponda. TMCH deberá entregar dicha información a la Concesionaria dentro de un plazo prudencial que no deberá exceder los tres (3) días hábiles siguientes a la solicitud de información salvo que a TMCH le resulte imposible cumplir con dicho plazo, lo cual deberá informar a la Concesionaria dentro del día hábil siguiente a la fecha de su solicitud justificando dicha imposibilidad. Si TMCH no ha entregado la documentación solicitada, o si se entrega incompleta dentro del plazo definido y debido a ello se generan consecuencias negativas para el concesionario contratante en la resolución del reclamo o acción judicial, TMCH deberá mantener a la Concesionaria indemne de las consecuencias derivadas de tales reclamos o asuntos judiciales.

En caso de demostrarse que la interrupción de los servicios fue causada por hechos atribuibles a TMCH o terceros contratistas suyos, TMCH será responsable ante la Concesionaria por las fallas del servicio que ésta última esté obligada a asumir ante sus clientes y ante las autoridades sectoriales correspondientes (SUBTEL y SERNAC) por aplicación de la legislación en vigor. 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. En caso de que se produzca alguna situación de las antes mencionadas, la Concesionaria notificará a TMCH las sanciones que se

encuentren ejecutoriadas que hubiesen dado origen a indemnizaciones o multas a más tardar dentro de los sesenta (60) días siguientes a que ocurran; de lo contrario, TMCH no será responsable por descuentos y/o indemnizaciones que puedan surgir a tal respecto. En todo caso, las partes de buena fe tratarán previamente de buscar una solución que permita evitar la sentencia definitiva, mediante acuerdos de reparación o compensación de daños a favor de los clientes. Lo anterior, sin perjuicio de las demás indemnizaciones que pudieran resultar procedentes por los daños y perjuicios que le causen a la otra parte, de acuerdo con las normas generales. El mismo régimen de compensaciones se aplicará respecto de la normativa sobre velocidad mínima de acceso a internet.

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

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

Sin perjuicio de lo anterior, y salvo que en el Contrato se señale lo contrario, las partes acuerdan expresamente que TMCH y la Concesionaria no serán responsables por daños extrapatrimoniales o morales.

La Concesionaria 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.

15. 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 de este.

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, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley General de Telecomunicaciones y de la normativa de libre competencia, en caso de ser procedente.

16. Resolución, terminación anticipada e indemnización.

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

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

Se entenderán como materiales aquellas obligaciones que supongan prestaciones por valores superiores a cien mil dólares de los Estados Unidos de América o que en caso de incumplirse produzcan perjuicios por valores superiores a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$100.000).

Sólo una vez transcurrido el plazo de diez (10) días antes mencionado, sin que la parte incumplidora haya enmendado la infracción contractual, la parte cumplidora podrá dar por terminado ipso facto el Contrato que se suscriba a menos que el incumplimiento se haya sometido al procedimiento de Resolución de disputas del numeral 12 de esta Oferta. No obstante, cualquiera de las partes podrá reclamar la indemnización de los daños y perjuicios que hubiere podido sufrir por el no cumplimiento, independientemente de si dicha infracción fuere subsanada posteriormente por la parte incumplidora.

16.2. Término Anticipado por Decisión de Autoridad:

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

las partes, hubiere pronunciamiento firme de autoridad que ordenare el término del Contrato, éste concluirá anticipadamente.

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

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

La mora o simple retardo en el pago de cualquier factura mensual por parte del Concesionario Contratante, en más de treinta (30) días, durante cuatro (4) ocasiones dentro de una anualidad de la vigencia del Contrato que se suscriba, se entenderá como un incumplimiento de una obligación material y, consecuentemente, dará derecho a TMCH a poner término anticipadamente al referido contrato conforme a lo señalado en el punto 16.1. precedente, y ello, sin perjuicio de la obligación de la Concesionaria de pagar a favor de TMCH las facturas ya vencidas que estuvieren pendientes de pago.

16.4. Término Anticipado por voluntad unilateral de la Concesionaria:

La Concesionaria podrá, en cualquier momento, poner término al contrato que se suscriba, mediante aviso comunicado con una anticipación que no podrá ser inferior a 90 días corridos ni superior a 180 días corridos 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, 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	Valor que la Concesionaria pagará a TMCH (*)
Entre meses 1 y 12 de la fecha de inicio	12 x PMF
Entre meses 13 y 24 de la fecha de inicio	9 x PMF
Entre meses 25 y 36 de la fecha de inicio	3 x PMF

(*) La indemnización no incluye los seis (6) meses por aviso anticipado, periodo en que la Concesionaria deberá también pagar los servicios que utilice

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

16.5. Reglas comunes al Término Anticipado.

El Contrato dispondrá que al terminar la vigencia de este o en caso de aviso de término anticipado cursado por la Concesionaria, 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 de que la Concesionaria lo requiera. Esta obligación de TMCH no será aplicable en caso de declararse la liquidación forzosa respecto de TMCH o de la Concesionaria. En ningún caso, los 6 meses de gracia antes referidos, podrá exceder al plazo máximo de 5 años establecido en la cláusula 11 de esta Oferta.

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

17. Fuerza mayor.

Si como consecuencia de un evento de caso fortuito o fuerza mayor, cualquiera de las Partes se viera imposibilitada total o parcialmente de cumplir con sus obligaciones emanadas del Contrato que se suscriba, previa notificación detallada por escrito que haga la parte afectada, ambas partes deberán suspender la ejecución de sus respectivas obligaciones en la zona afectada por la Fuerza Mayor, mientras se mantenga la imposibilidad de cumplimiento originada por el evento de caso fortuito o fuerza mayor. En caso de que alguna de las partes considere que los antecedentes presentados por la contraparte no son suficientes para justificar fuerza mayor podrá solicitar la constitución de la Comisión Técnica y posterior Arbitraje tal como se detalla en el punto 12 de la presente Oferta.

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

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 contempladas en esta cláusula, la parte afectada por el caso fortuito o fuerza mayor deberá notificar la ocurrencia de este evento a la otra parte tan pronto como tenga conocimiento de ello, individualizando adecuadamente en dicha notificación el evento de caso fortuito o fuerza mayor y

detallando las razones que justifican su carácter de tal. En tales casos, TMCH deberá ofrecer a la Concesionaria una forma de cumplimiento alternativo de sus obligaciones por el tiempo imprescindible para la reposición oportuna de los servicios, pudiendo acordar con un tercero la provisión del servicio materia de este contrato en la zona afectada por fuerza mayor, por el período de la duración de esta, en los mismos términos que los realice con sus clientes. Del mismo modo, en caso de superación del caso fortuito o fuerza mayor, la parte que hubiere sido afectada por dicho evento deberá notificar la circunstancia de su cesación a la otra parte, tan pronto como tenga conocimiento de ello, notificación a partir de cuya fecha volverán a ser exigibles las obligaciones contempladas en el Contrato que se suscriba.

En caso de que la situación de caso fortuito y/o fuerza mayor se prolongare por más de tres (3) meses, y la parte que se vea afectada por tal hecho hubiere realizado sus mejores esfuerzos para solucionar dicho evento de caso fortuito y/o fuerza mayor, las partes negociarán de buena fe la vigencia o término del Contrato que se suscriba, lo que deberá ser decidido de común acuerdo.

18. Domicilio, comunicaciones y legislación aplicable.

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

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

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

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

En ningún caso la correspondencia, fax o correo electrónico intercambiado entre personal subalterno de las partes podrá modificar los términos del Contrato ni tampoco

será considerado como medio idóneo para practicar notificaciones referidas a incumplimientos del Contrato ni infracciones al mismo.

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

Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, para los efectos de coordinar el intercambio de información establecido en el Reglamento, necesario tanto para negociación como para la operación del servicio que se suministre a la Concesionaria y que se acuerde en el Contrato, particularmente lo establecido en el artículo 15 letras i), j), n) y p) del Reglamento, cada Parte deberá designar y mantener a lo menos un coordinador que lo represente. Para dichos efectos, y sin perjuicio de posteriores modificaciones que deberán ser notificadas fehacientemente a la otra parte, para efectos de la presente Oferta el coordinador de TMCH es el siguiente:

Sr. Adolfo Scalzotto - Gerente de Área Comercial Mayorista

E-mail: adolfo.scalzotto@telefonica.com

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

TMCH y la Concesionaria Contratante coordinarán, en cada oportunidad, el intercambio de información con una anticipación que permita a ambas partes realizar los ajustes necesarios para garantizar la prestación y continuidad de sus respectivos servicios a los usuarios finales, así como contar con una adecuada definición de las respectivas estrategias comerciales y, en general, cumplir con cualquier clase de requerimiento de información efectuado por la Subsecretaría u otras entidades públicas en el marco de sus respectivas competencias. El plazo máximo para el intercambio de información será fijado de común acuerdo entre TCH y la Concesionaria, teniendo en consideración la naturaleza del requerimiento y la urgencia del mismo.

Con todo, la información que intercambien las partes será aquella estrictamente necesaria y que resulte imprescindible para la prestación del servicio que TMCH provea a la Concesionaria, debiendo adoptarse las medidas operativas y de resguardo (confidencialidad) necesarias para el debido cumplimiento de la normativa aplicable, en particular, a las disposiciones de la Ley N°19.628 y a la normativa de Libre Competencia.

19. Plazos.

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

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

20. Ausencia de relación laboral.

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

La relación entre las partes será siempre la de sociedades independientes. Nada constituirá a las partes en sociedad, agencia, asociación, cooperativa, empresa colectiva o codueños, ni constituirá a cualquiera de las partes en agente, empleado o representante de la otra o facultará a cualquiera de las partes para actuar por, obligar o de alguna otra manera, crear o asumir cualquier obligación en representación de la otra Parte.

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

21. Parte más favorecida.

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

En caso de que TMCH se retrase, en la aplicación de la nueva Oferta una vez aceptada por la Concesionaria por considerarla más beneficiosa, TMCH deberá reliquidar los

servicios con el mismo interés corriente aplicado en caso de mora o retardo en el pago por parte de la Concesionaria, a contar de dicha aceptación.

22. Anexos.

Forman parte integrante de esta Oferta los siguientes anexos:

ANEXO N° 1	TÉCNICO
ANEXO N° 2	COMERCIAL
ANEXO N° 3	LIQUIDACIONES
ANEXO N° 4	PROTOCOLO EN CASO DE FALLAS
ANEXO N°5	ROAMING EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

23. Cronograma de Implementación.

Una vez suscrito el contrato respectivo, TMCH y la Concesionaria 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 son los siguientes en relación con la integración de las redes móviles de TMCH:

Integración redes en tecnologías disponibles, actual y comercialmente en uso.

ACTIVIDAD	DURACIÓN (Semanas)	RESPONSABLE	SUPUESTO
Proyecto de Integración	43	Concesionaria y TMCH	-
Firma de contrato	0	Concesionaria y TMCH	-
Plan de trabajo	4	Concesionaria y TMCH	Firma de contrato Ok.
-Respuesta a cuestionarios	1	Concesionaria	Concesionaria conoce su equipamiento.
-Diseño de solución	2	TMCH	Cuestionarios Ok
-Documentación solución	1	TMCH	Diseño Ok y acordado
Integración a Red TMCH	39	Concesionaria y TMCH	
-Fabricación USIM Card	6	Concesionaria	Concesionaria firma contrato y fabrica USIM
-Terminales	5	Concesionaria	-
-Instalación equipos Concesionaria en Data Center	6	Concesionaria	Concesionaria dispone de los equipos.
-Construcción de enlaces a Red TMCH	7	Concesionaria	Concesionaria contrata enlaces.

-Networking	7	TMCH	Enlace Concesionaria en instalaciones TMCH
-Configuración de Core de voz y datos 3G	10	TMCH	
Desarrollos Informáticos	23	TMCH	
-Desarrollos de Provisión	18	Concesionaria	Concesionaria provee USim de ingeniería
-Desarrollos de Medición de Tráfico	4	TMCH	Doc. de solución entregada
-Desarrollos de Tasación de Tráficos	12	TMCH	Doc. de solución entregada
-Pruebas de Desarrollos Informáticos	3	Concesionaria y TMCH	Desarrollos del Concesionaria finalizados.
Pruebas de Servicios	4	Concesionaria y TMCH	Integración a red y desarrollos Ok.
Hito Paso a Producción	0	Concesionaria y TMCH	Concesionaria firma acta de aceptación.

En el Plan de trabajo detallado se indicarán las actividades que correspondan a la ruta crítica del proyecto, aquellas que podrán llevarse a cabo en paralelo, y las responsabilidades de las partes en cada una de ellas.

24. Vigencia de esta Oferta.

La presente oferta tendrá una vigencia de 1 año, renovándose automáticamente por períodos iguales y sucesivos, salvo que TMCH informe a través de su página web, con al menos cinco (5) días corridos de anticipación, una nueva Oferta, previa aprobación expresa por parte de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y de la Fiscalía Nacional Económica, en lo que fuera pertinente.

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

25. Suscripción de Contrato y Anexos.

Las partes suscribirán un Contrato cuyo contenido corresponderá a la presente Oferta y sus Anexos. TMCH podrá incorporar al Contrato cláusulas específicas, por ejemplo, aquellas relacionadas con cumplimiento de normativa anticorrupción y de responsabilidad penal de personas jurídicas.

ANEXO N°1 TÉCNICO

OFERTA MAYORISTA PARA LA PROVISIÓN DE ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL (RAN) DE ACUERDO CON ARTÍCULO 26 BIS DE LA LEY N°18.168, GENERAL DE TELECOMUNICACIONES

TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A. (TMCH)

1. Disposiciones generales.

Este Anexo establece los requerimientos necesarios para facilitar a la Concesionaria Contratante, en adelante la Concesionaria, la prestación de los servicios objeto de la “Oferta Mayorista para la provisión de Roaming Automático Nacional de acuerdo al artículo 26 bis de la Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones.

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, 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 y TMCH deberán definir como solución técnica de partida para la prestación de los servicios de esta Oferta.

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

El servicio proporcionado por TMCH a la Concesionaria 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.

Debido a lo anterior, TMCH otorgará a la Concesionaria la prestación de los servicios de esta Oferta, incluyendo la configuración del APN (Access Point Name por sus siglas en inglés), que corresponde al protocolo que actúa como puerta de enlace entre los terminales de los clientes de la Concesionaria y los servicios de datos para acceso a internet. Esta configuración es única para cada Concesionaria al objeto de proveer adecuadamente los servicios a sus clientes. La Concesionaria deberá proveer el direccionamiento IP e interconexión IP para el APN.

2. Términos y condiciones.

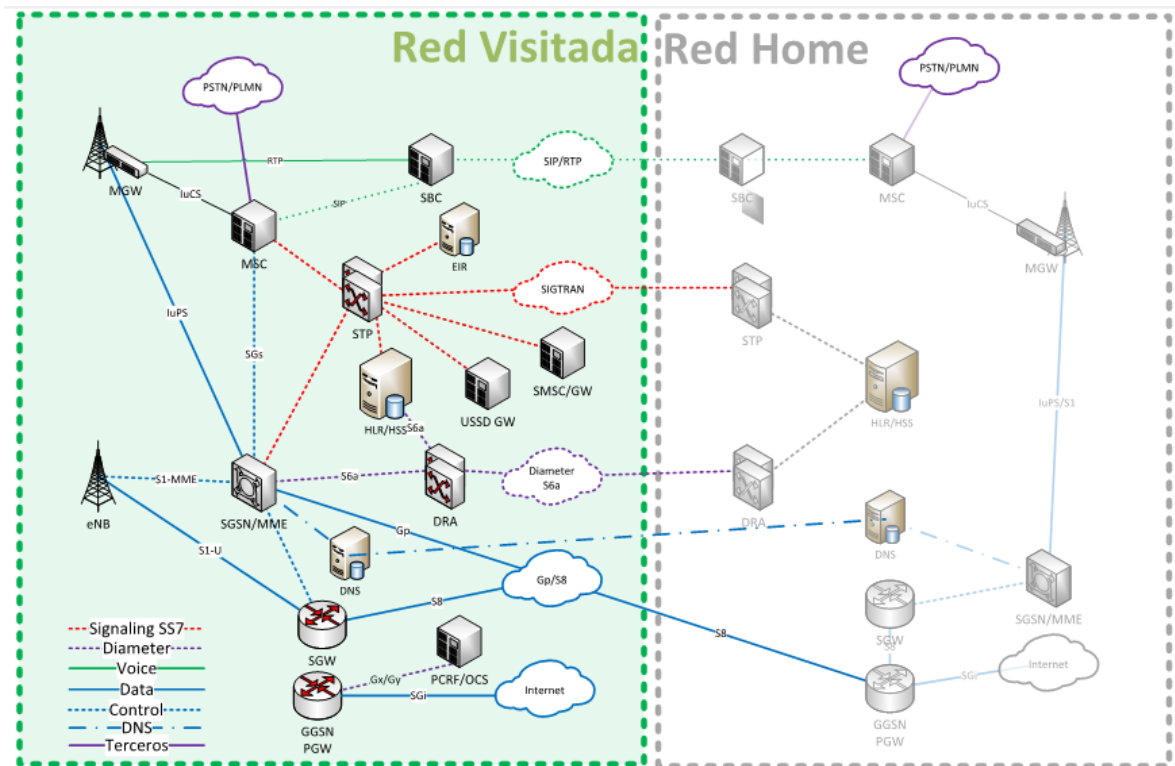
a. Ámbito de Aplicación / Zona de cobertura del servicio.

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

b. Esquema general del escenario de prestación del servicio.

Las partes deberán acordar el esquema definitivo de operación para la prestación del o los servicios que sean objeto del contrato que se deberá suscribir.

A continuación, se muestra el esquema general de alto nivel para prestación de servicios:



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

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

Red 5G/NSA

- i) HSS
- ii) AuC
- iii) EIR
- iv) P-GW

- v) S-GW
- vi) MME
- vii) DRA
- viii) OCS
- ix) PCRF
- x) NR

El Servicio 5G/NSA se basa en el estándar 3GPP del tipo "5G/NSA Option-3 dual connectivity" por lo que utiliza como anchor la red 4G de TMCH.

Red 4G

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

Red 2G/3G

- i) Elementos de Acceso Radio (NodeB, RNC)
- ii) MSC/VLR
- iii) HLR
- iv) AuC
- v) GMSC
- vi) EIR
- vii) SGSN y GGSN
- viii) Servicio de Voz
- ix) SMSC
- x) Servicio de Datos (3G)
- xi) USSD

d. Numeración.

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

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

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

La Concesionaria dispondrá de su propio código de red y rango IMSI para la identificación de sus usuarios móviles y, por tanto, para el registro de éstos en su HSS o la plataforma que corresponda según tecnología.

e. Servicio de Aprovisionamiento.

La Concesionaria será responsable de realizar el aprovisionamiento de los servicios para sus clientes.

En el caso del servicio 5G, el HSS de la Concesionaria deberá contar con soporte de 5G/NSA, que incluya soporte de “NR as Secondary RAT para 5G/NSA”.

f. Puntos de Conexión.

La conexión física entre TMCH y la Concesionaria se realizará en uno o más de los puntos indicados a continuación, que cuenten con factibilidad técnica, vale decir, que cuentan con capacidad para ingresar nuevos operadores al servicio RAN dado que no todos los puntos de conexión disponen de dicha capacidad, según se acuerde en el plan de trabajo respectivo. TMCH garantizará la factibilidad técnica en a lo menos uno de los puntos por servicio y tecnología, proveyendo de todas las interfaces, puertas, y demás elementos necesarios para que la Concesionaria se conecte a la red de TMCH en dicho punto de interconexión.

Servicio	Nodo	Dirección	Tecnología	Proveedor
DATOS	San Martín	San Martín 48, piso 4, Santiago, RM	2G/3G	Huawei
	Independencia	Santo Dumont 984, Independencia, RM	2G/3G 4G/5G NSA	Ericsson
VOZ Señalización	STP Chiloé	Chiloé 1930, Santiago, RM	2G/3G	Ericsson
	STP Holanda	Holanda 358, Providencia, RM	4G/5G NSA	
VOZ Audio	MGW IQQ	Gral. Leigh 2353, Iquique	2G/3G	Ericsson
	MGW ATF	Uribe 746, piso 4, Antofagasta	2G/3G	Ericsson
	MGW SRNJ	Las Garzas 4731, Peñuelas, La Serena	2G/3G	Ericsson
	MGW VLP	Chacabuco 1871, piso 3, Valparaíso	2G/3G	Ericsson
	MGW PDV	Normandía 1965, piso 4, Providencia, Santiago	2G/3G	Ericsson
	MGW SMT	San Martín 48, piso 4, Santiago	2G/3G	Ericsson
	MGW MMT	Manuel Montt 1398, piso 2, Providencia, Santiago	2G/3G	Ericsson
	MGW IND	Santos Dumont, 984, Independencia, Santiago	2G/3G	Ericsson
	MGW RNG	Almarza 167, Rancagua	2G/3G	Ericsson
	MGW CCP	Rozas 753, Concepción	2G/3G	Ericsson
	MGW TCO	Tromen 194, Temuco	2G/3G	Ericsson
	MGW PMT	E. Ramírez 928, Cerro Cardonal, Puerto Montt	2G/3G	Ericsson
	MGW COYH	Simpson 1169, Coyhaique	2G/3G	Ericsson
	MGW PTA	Av. España 0869, Pta.Arenas	2G/3G	Ericsson

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

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

La Concesionaria podrá utilizar los ductos de propiedad de TMCH para ingresar a la cámara de entrada en el punto de conexión, con sus cables de conexión, en la medida que estos ductos estén disponibles. En caso de que no haya ductos disponibles, es decir, que los ductos del punto de conexión no cuentan con la capacidad para ingresar nuevos cables, la Concesionaria deberá asumir a su costo los trabajos necesarios para acceder a dicha cámara de entrada, para establecer la interoperatividad de los servicios.

g. Proyecciones de Crecimiento.

Las partes deberán acordar un procedimiento para definir las proyecciones de tráfico de la Concesionaria respecto de los servicios en la red de TMCH. La periodicidad de entrega de sus proyecciones por parte de la Concesionaria será semestral.

h. Llamadas a niveles de emergencia y traspaso de usuarios.

Cuando los usuarios de la Concesionaria se encuentren haciendo uso del servicio de roaming automático nacional en la red de TMCH y realicen llamadas a los servicios de niveles de emergencia, será responsabilidad de TMCH enrutarlas a su destino, así como dar cumplimiento a lo establecido en la normativa correspondiente.

El traspaso de los usuarios desde la red de TMCH a la red de la Concesionaria, cuando esta última se encuentre disponible, deberá ser transparente al usuario, no requiriendo que este realice configuración alguna en su equipo. Esta condición también aplicará para el traspaso desde la red de la Concesionaria a la red de TMCH, cuando el usuario retorne al área de cobertura de esta última.

i. Acceso a Red Internet y direccionamiento IP

La Concesionaria será responsable de proveer el acceso a la red Internet y el direccionamiento IP para sus clientes.

j. Tablas de Responsabilidades.

Las siguientes tablas especifican las responsabilidades globales de las partes, las que podrán ser adecuadas en forma definitiva por común acuerdo entre TMCH y la Concesionaria:

Redes 4G y 5G/NSA:

Elementos y Sistemas	TMCH	Concesionaria
Proveer rango de IMSI	No	Sí
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 NR para 5G New Radio	Sí	No
Proveer HSS (Home Subscriber Server)	No	Sí
Proveer AuC (Sistema de Autenticación)	No	Sí
Proveer EIR (Elemento de red para bloqueo de terminales)	No	Sí
Proveer S-GW (Serving Gateway)	Sí	No
Proveer P-GW (Packet Data Network Gateway)	No	Sí
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	No	Sí
Proveer provisión de clientes de la Concesionaria en HSS (Incluye provisión de output file)	No	Sí
Proveer Sistema Tasación Online (OCS) (Online Charging System)	No	Sí
Proveer Sistema de Negocio (BSS) (Business Services System)	No	Sí
Proveer Sistemas de Atención al Cliente incluyendo las plataformas pertinentes (Web, Callcenter, IVR, etc.)	No	Sí
Proveer Sistemas de Recargas para clientes de prepago (requiere que la Concesionaria 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	Sí
Proveer habilitación/des habilitación de portados en los elementos de Red. (Manejo de tablas TPD)	No	Sí
Proveer Proyecciones de Crecimiento	No	Sí
Generar factura global por el servicio a la Concesionaria	Sí	No
Realizar actividades de Integración entre redes Operador de Red y contratante a nivel de red, de sistemas y plataformas según corresponda	Sí	Sí

Red 2G/3G:

Elementos y Sistemas	TMCH	Concesionaria

Proveer rango de IMSI	No	Sí
Proveer rango de numeración MSISDN (Mobile Station ISDN)	No	Sí
Proveer tarjetas SIM (Subscriber Identity Module)	No	Sí
Proveer y administrar terminales a cliente final	No	Sí
Proveer STP (Signaling Transfer Point)	Sí	Sí
Proveer VLR (Visitor Locutor Register)	Sí	No
Proveer MSC (Mobile Switching Centre)	Sí	Sí
Proveer Gateway MSC (Gateway Mobile Switching Centre)	Sí	Sí
Proveer Interconexión con otras redes móviles/fijas	No	Sí
Proveer Voice Mail (Buzón de voz)	No	Sí
Proveer HLR (Home Location Register)	No	Sí
Proveer AuC (Sistema de Authentication)	No	Sí
Proveer EIR (Elemento de red para bloqueo de terminales)	No	Sí
Proveer plataforma de interceptación legal	No	Sí
Proveer SMS-C (Short Message Service Center)	No	Sí
Proveer SMSC Gateway (Gateway de Centro de Mensajería para envío de SMS a otras móviles de Chile)	No	Sí
Proveer envío de mensajes SAE (Sistema de Alerta de Emergencia)	Sí	No
Proveer SGSN (Serving GPRS Support Node) y DNS	Sí	No
Proveer GGSN (Gateway GPRS Support Node)	No	Sí
Proveer DPI (Deep Packet Inspection)	No	Sí
Proveer acceso a red internet y direccionamiento IP	No	Sí
Proveer plataforma USSD	No	Sí
Proveer plataforma de SVA (Servicio de Valor Agregado) (Requiere que la Concesionaria suscriba sus propios acuerdos con los integradores de SVA).	No	Sí
Proveer provisión de clientes de la Concesionaria en HLR (Incluye provisión de output file)	No	Sí
Proveer provisión de clientes de la Concesionaria en plataformas de red (FNR, VM, G-SMS, etc)	No	Sí
Proveer Sistema de Prepago (SCP) (Signaling control point)	No	Sí
Proveer SCP con capacidad de traducir números cortos y otras explotaciones especiales	No	Sí
Proveer Sistema Tasación Online (OCS) (Online Charging System)	No	Sí
Proveer Sistema de Negocio (BSS) (Business Services System)	No	Sí
Proveer Sistemas de Atención al Cliente incluyendo las plataformas pertinentes (Web, Callcenter, IVR, etc.)	No	Sí

Proveer Sistemas de Recargas para clientes de prepago (requiere que la Concesionaria 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	Sí
Proveer habilitación/des habilitación de portados en los elementos de Red. (Manejo de tablas TPD)	No	Sí
Proveer Proyecciones de Crecimiento	No	Sí
Generar factura global por el servicio a la Concesionaria	Sí	No
Realizar actividades de Integración entre redes del Operador de Red y la Concesionaria a nivel de red, de sistemas y plataformas según corresponda	Sí	Sí

ANEXO N°2 COMERCIAL

OFERTA MAYORISTA PARA LA PROVISIÓN DE ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL (RAN) DE ACUERDO CON ARTÍCULO 26 BIS DE LA LEY N°18.168, GENERAL DE TELECOMUNICACIONES

TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A. (TMCH)

1. Objeto.

El presente Anexo establece los precios y demás condiciones comerciales para prestar a la Concesionaria Contratante, en adelante la Concesionaria, los servicios objeto de la "Oferta Mayorista para la provisión de Roaming Automático Nacional (RAN) de acuerdo al artículo 26bis de la Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones, en adelante la "Oferta".

2. Precios.

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

a) Cargo de habilitación Red 2G/3G.

- \$77.500.000 por la habilitación de la integración de la red de la Concesionaria en la red 2G/3G de TMCH. En caso de que esta integración a la red 2G/3G ya esté ejecutada debido a una prestación de servicio anterior, la Concesionaria estará eximida de este cobro. Este cargo incluye la creación y provisión de un APN en la red de TMCH.

b) Cargo de habilitación Redes 4G y 5G/NSA.

- \$93.000.000 por la habilitación de la integración de la red de la Concesionaria en la red 4G de TMCH. En caso de que esta integración a la red 4G ya esté ejecutada debido a una prestación de servicio anterior, la Concesionaria estará eximida de este cobro. Este cargo incluye la creación y provisión de un APN en la red de TMCH.
- \$93.000.000 por la habilitación de la red de la Concesionaria en la red 5G/NSA de TMCH. Este cargo incluye la creación y provisión de un APN en la red de TMCH. Si la Concesionaria ya se encuentra integrada con sus plataformas a las redes 2G/3G y 4G de TMCH, entonces dispondrá de un 25% de descuento respecto del cargo de habilitación para 5G/NSA, es decir, pagará un monto de UF 2.250 (dos mil doscientos cincuenta unidades de fomento) por este concepto.

c) Cargo integrado de habilitación en redes 2G/3G, 4G y 5G/NSA.

- \$198.000.000 en caso de que la Concesionaria solicite la habilitación conjunta de la integración de sus redes a las redes 2G/3G, 4G y 5G/NSA de TMCH.

El cargo de habilitación en las opciones a), b) o c) será aplicable para los casos de habilitación del servicio de roaming nacional para operadores ya existentes y para operadores entrantes o nuevos operadores. Este cargo no es aplicable para la habilitación de roaming en situaciones de emergencia, considerando que dicho servicio sólo se puede proveer a operadores que ya se encuentren conectado con la red de TMCH para el servicio RAN.

El cargo de habilitación en las opciones a), b) o c) 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 dará derecho a TMCH a suspender las actividades de habilitación del servicio.

d) Cargo de habilitación de un APN adicional.

- \$3.100.000 por la creación y provisión de un APN adicional en la red de TMCH, a requerimiento de la Concesionaria. 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.

e) Renta Fija mensual por sitio

- Valor renta mensual **\$1.313.489.-** sin IVA.
 - Dicha renta corresponde al total de costos que deben ser remunerados con una renta mensual por cada sitio. La parte que le corresponde pagar a cada empresa que hace uso de dichas instalaciones se calcula en proporción del total del tráfico, medido en Mbps, de cada empresa respecto del total cursado por cada estación, incluido el tráfico generado por los clientes de la concesionaria visitada. Lo anterior, en concordancia con lo establecido en la sección 2.4 Ingresos y Costos del “Anexo: Directrices para el cálculo de Precios de las Ofertas”, numeral 2.4.2 Indicaciones, cuarto párrafo, que señala: “En cuanto a los costos compartidos, incluyendo costos fijos independientes de la demanda, estos deben ser distribuidos entre servicios del operador y servicios de RAN en base a un criterio de uso de activos, en donde se propone como asignador la participación de tráfico entre los servicios propios de la red visitada y los servicios de RAN prestados a los operadores de las redes de origen.
- Esta renta mensual no corresponde que sea cobrada en los casos de Roaming en situaciones de emergencia.
- Dichos porcentajes de utilización deberán ser calculados sitio por sitio.

- Al inicio del contrato se harán las estimaciones o mediciones pertinentes para establecer los porcentajes iniciales para la distribución de las tarifas de rentas mensuales que correspondan.
- Los porcentajes de utilización indicados anteriormente deberán ser recalculados en forma semestral.

f) Servicio de Datos móviles.

El servicio de datos se cobrará en base a un precio en pesos chilenos por Kilobyte, el que se establece según las siguientes categorías:

Categoría	Descripción	Precio (\$/Kbyte sin IVA)
1	Roaming en localidades, rutas o zonas aisladas; de baja densidad poblacional; beneficiadas por proyectos del FDT; de servicio obligatorio; o con presencia de un único operador.	0,000807
2	Roaming en situaciones de emergencia resultantes de fenómenos de la naturaleza o fallas eléctricas generalizadas o en situaciones de catástrofe.	0,000246
3	Roaming para facilitar la entrada de nuevos operadores.	0,000422

El servicio de datos móviles incluirá tráfico de subida y de bajada, y será tasado en unidades de tráfico por Kilobyte.

g) Servicio de Voz móvil.

El servicio de Voz móvil se cobrará en base a un precio en pesos chilenos por segundo, el que se establece según las siguientes categorías:

Categoría	Descripción	Precio (\$/Segundo sin IVA)
1	Roaming en localidades, rutas o zonas aisladas; de baja densidad poblacional; beneficiadas por proyectos del FDT; de servicio obligatorio; o con presencia de un único operador.	0,0190
2	Roaming en situaciones de emergencia resultantes de fenómenos de la naturaleza o fallas eléctricas generalizadas o en situaciones de catástrofe.	0,0078
3	Roaming para entrantes o nuevos operadores ² o que aún están en etapa de despliegue ³ .	0,0300

El tráfico de voz a cobrar será tanto el saliente como el entrante al abonado de la Concesionaria.

² Conforme a la definición del artículo 2º, letra j) del Reglamento.

³ Conforme a lo establecido en el capítulo B "En cuanto a las Medidas Complementarias", letra a) de la parte resolutive de la sentencia de la Excm. Corte Suprema de 13 de julio de 2020.

El servicio de comunicaciones de voz móvil se tasará en segundos, redondeando al entero superior. Sólo se cobrarán las llamadas debidamente completadas, conforme a la normativa vigente.

Los cargos de acceso y su liquidación con TMCH y otros operadores serán responsabilidad de la Concesionaria.

Los cargos de acceso se aplicarán en conformidad con la normativa vigente y los correspondientes Decretos Tarifarios que se encuentren vigentes:

Tipo de Llamada		Servicio de Roaming pagado por la Concesionaria	Cargos de Acceso
Desde	Hacia		
Concesionaria	Concesionaria	2	-
Concesionaria	TMCH	1	CAD
Concesionaria	RPT	1	CAD
RPT	Concesionaria	1	CAM
TMCH	Concesionaria	1	CAM

- Concesionaria: cliente de la Concesionaria realizando Roaming en la red de TMCH.
- RPT: Red Pública Telefónica (Concesionarias Fijas y Móviles distintas de TMCH).
- CAD: Indica que Cargo de Acceso en Destino es pagado por la Concesionaria.
- CAM: Indica que Cargo de Acceso Móvil es pagado a la Concesionaria.

h) Servicio de mensajería SMS y USSD.

El servicio de mensajería SMS y USSD se cobrará en base a un precio en pesos chilenos por unidad, el que se establece según lo siguiente:

Categoría	Servicio	Precio (\$/Unidad sin IVA)
Roaming Automático Nacional	SMS (saliente y entrante)	4,50
Roaming Automático Nacional	USSD	4,50

El servicio de mensajería SMS, incluye mensajes del tipo P2P, A2P y cualquier otra denominación asociada a mensajería corta.

TMCH no prestará servicio de validación de recepción del mensaje SMS o USSD.

Los cargos de terminación de SMS y su liquidación con TMCH y otros operadores serán responsabilidad de la Concesionaria y se aplicarán en conformidad con los acuerdos de la industria que se encuentren vigentes:

Tipo de Mensaje		Servicio de Roaming pagado por la Concesionaria	Cargos de Terminación SMS
Desde	Hacia		

Concesionaria	Concesionaria	2	-
Concesionaria	TMCH	1	CAD
Concesionaria	RPT	1	CAD
RPT	Concesionaria	1	CAM
TMCH	Concesionaria	1	CAM

- Concesionaria: cliente de la Concesionaria realizando Roaming en la red de TMCH.
- RPT: Red Pública Telefónica (Concesionarias Fijas y Móviles distintas de TMCH).
- CAD: Indica que Cargo de Terminación SMS en Destino es pagado por la Concesionaria.
- CAM: Indica que Cargo de Terminación SMS es pagado a la Concesionaria.

3. Cargos de Acceso correspondientes a llamadas de Voz y cargos de terminación de SMS.

Cargos de Acceso.

La Concesionaria operará su propia red y establecerá sus propias interconexiones con terceros operadores para cursar y recibir las comunicaciones de este tipo de sus clientes roamers. La Concesionaria será responsable de pagar y cobrar a los terceros operadores los correspondientes cargos de acceso a sus respectivas redes.

Cargos de Terminación Mensajería.

La Concesionaria operará su propia plataforma de mensajería y establecerá directamente las conexiones con terceros operadores para cursar y recibir las comunicaciones de sus clientes roamers, siendo responsable de pagar y cobrar a los terceros operadores los correspondientes cargos de terminación SMS a sus respectivas redes.

4. Otras condiciones comerciales.

a) Vigencia de Tarifas y Mecanismos de Reajustabilidad.

Los precios establecidos en el presente Anexo podrán modificarse mediante acuerdo entre las partes.

Las tarifas correspondientes a Cargos de Habilitación deberán ser ajustadas mensualmente de acuerdo a la variación experimentada por indexador establecido en el Decreto N°3/2024 del 26 de enero de 2024 de los ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Turismo, que Fija la estructura, nivel y mecanismo de indexación de las tarifas y servicios suministrados a través de las interconexiones por Telefónica Móviles Chile S.A. o del que lo reemplace, para el

servicio de “Adecuación de espacio físico en PTR”, por tratarse de servicio más similar a una habilitación.

Las tarifas correspondientes a las rentas mensuales asociadas a cada estación base, serán actualizadas de acuerdo con la variación del indexador correspondiente al servicio de “Conexión a PTR” del mismo Decreto N°3/2024 o del que lo reemplace.

Las tarifas unitarias asociadas al costo del minuto de voz, de un kilobyte de datos o SMS, serán actualizadas de acuerdo con la variación del indexador correspondiente al servicio de “Servicio de Acceso a Comunicaciones a la Red Móvil” del mismo Decreto N°3/2024 o del que lo reemplace.

Las tarifas unitarias correspondiente a los servicios de SMS y USSD serán actualizadas de acuerdo con la variación del indexador correspondiente al servicio de “Servicio de Terminación de Servicios de Mensajería Corta” del mismo Decreto N°3/2024 o del que lo reemplace.

Todas las tarifas se encuentran expresadas en moneda del 31 de diciembre de 2021.

El procedimiento de liquidación de los precios de los servicios se detalla en el ANEXO N°3 LIQUIDACIONES.

b) Boleta de Garantía.

La Concesionaria deberá entregar a TMCH una boleta de garantía de fiel cumplimiento del contrato que se suscriba, incondicional e irrevocable emitida por un banco de la plaza, pagadera a la vista por un monto de UF 13.500 (trece mil quinientas Unidades de Fomento). Una boleta por este mismo monto deberá extendida por TMCH a la Concesionaria que suscriba esta Oferta.

La glosa de la boleta debe mencionar que tiene por finalidad garantizar el fiel, oportuno y correcto cumplimiento de las obligaciones contractuales del Servicio de Roaming Automático Nacional, correspondientes al contrato celebrado entre la Concesionaria y TMCH. La entrega de la boleta deberá efectuarse dentro de los 10 días hábiles siguientes a la suscripción del contrato.

El plazo de vigencia de esta garantía deberá ser de, al menos, todo el periodo inicial de vigencia del contrato que se suscriba más un adicional de 90 días. En caso de que opere alguna prórroga del contrato, la Concesionaria se obligará a entregar una nueva boleta que comprenda el periodo de la prórroga más 90 días adicionales, con una anticipación mínima de 30 días al vencimiento de la anterior boleta. Esta práctica deberá realizarse mientras se preste el Servicio de Roaming Automático Nacional. Ante el incumplimiento de la Concesionaria o de TMCH de alguna de sus obligaciones emanadas del presente contrato, la Concesionaria o TMCH podrá hacer efectiva la garantía.

Sin perjuicio de lo antes mencionado, se deja expresamente establecido que la parte cumplidora podrá demandar indemnización por perjuicios a la parte incumplidora, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1543 del Código Civil. Sin perjuicio de lo antes mencionado, la parte incumplidora tendrá derecho a impugnar la ejecución de dicha Boleta de Garantía por la o las causales de incumplimiento imputadas.

La garantía de fiel cumplimiento del contrato que se suscriba será devuelta a la Concesionaria a los noventa días siguientes al término del contrato, una vez que las partes expresen su satisfacción con el cumplimiento íntegro del contrato. Esta situación deberá ser acreditada por los coordinadores del contrato.

5. Marcha blanca.

La Concesionaria y TMCH podrán acordar la implementación de un periodo de Marcha Blanca con el propósito exclusivo de efectuar pruebas del servicio y el cual no se extenderá más allá de 30 días, desde la fecha del término del proyecto de integración entre las redes.

6. Incorporación y eliminación de sitios.

La Concesionaria estará facultada para solicitar a TMCH la incorporación de nuevos sitios y/o la eliminación de sitios de los que se hayan acordado al inicio del Contrato que se suscriba, lo que deberá estar conforme a las directrices entregadas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones al respecto, lo que dependerá de la clasificación de la zona o localidad donde se encuentra emplazado dicho sitio.

Respecto a la incorporación y/o eliminación, las partes procederán de acuerdo con lo siguiente:

a) Incorporación de Sitios.

Una vez ocurrida la incorporación y habilitación de un nuevo sitio, TMCH podrá dar inicio al cobro del mismo, proporcionando los elementos de cobro que correspondan en el mes de habilitación, según los días efectivos en que el sitio haya estado habilitado respecto a la totalidad de días del mes de habilitación.

b) Eliminación de Sitios.

Una vez ocurrido el término del servicio de un sitio, TMCH deberá finalizar todos los cobros asociados al sitio. Respecto al cobro del mes en que se dé término a un sitio, TMCH deberá proporcionar los elementos de cobro que correspondan, según los días efectivos en que el sitio haya estado habilitado respecto a la totalidad de días del mes de término de servicio.

c) Protocolo.

Junto con el contrato correspondiente, las partes suscribirán un Protocolo que regulará el proceso de habilitación y eliminación de sitios de la red de TMCH.

ANEXO N°3 LIQUIDACIONES

OFERTA MAYORISTA PARA LA PROVISIÓN DE ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL (RAN) DE ACUERDO CON ARTÍCULO 26 BIS DE LA LEY N°18.168, GENERAL DE TELECOMUNICACIONES

TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A. (TMCH)

1. Objeto.

El presente Anexo establece las condiciones para la liquidación, facturación, pago e impugnación por la prestación de los servicios objeto de la “Oferta Mayorista para la provisión de Roaming Automático Nacional de acuerdo al artículo 26 bis de la Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones, en adelante la “Oferta”.

2. Liquidación de los servicios.

Los servicios de Roaming Automático Nacional a cobrar por TMCH a la Concesionaria, se liquidarán mensualmente.

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

La liquidación de cada servicio constará de un resumen respaldado en un medio electrónico, con el siguiente detalle:

a) Servicio de Voz.

- Mes de Liquidación.
- Cantidad total de segundos de consumo efectivo de servicio de Voz originados por clientes de la Concesionaria en la Red de TMCH.
- Cantidad total de segundos de consumo efectivo de servicio de Voz terminados por clientes de la Concesionaria en la Red de TMCH.
- Cantidad total de segundos de consumo efectivo de comunicación de servicio de Voz que se contabilizan para el mes en liquidación.
- Cantidad de segundos a liquidar, y el precio aplicable de acuerdo con los precios señalados en el ANEXO N°2 COMERCIAL.
- Monto por cobrar por servicios de comunicaciones de servicio de Voz.

b) Servicio de Datos.

- Mes en liquidación.
- Cantidad total de unidades de tráfico de comunicación de datos móviles, expresadas en Kilobytes, de subida de clientes de la Concesionaria en la Red de TMCH.

- Cantidad total de unidades de tráfico de comunicación de datos móviles, expresadas en Kilobytes, de bajada a clientes de la Concesionaria en la Red de TMCH.
- Cantidad total de unidades de tráfico de comunicación de datos móviles, expresadas en Kilobytes, que se contabilizan para el mes en liquidación.
- Cantidad de unidades de tráfico de comunicación de datos móviles a liquidar, expresadas en Kilobytes, y el precio aplicable de acuerdo con los precios señalados en el ANEXO N°2 COMERCIAL.
- Monto por cobrar por servicios de comunicaciones de datos móviles.

c) Servicio de mensajería SMS y USSD.

- Mes en liquidación.
- Cantidad total de mensajes SMS originados en clientes de la Concesionaria en la Red de TMCH.
- Cantidad total de mensajes SMS recibidos en clientes de la Concesionaria en la Red de TMCH.
- Cantidad total de mensajes SMS que se contabilizan para el mes en liquidación.
- Cantidad de mensajes totales a liquidar, expresadas en SMS y USSD, y el precio aplicable de acuerdo con los precios señalados en el ANEXO N°2 COMERCIAL.
- Monto por cobrar por servicio de mensajería SMS.
- Monto por cobrar por servicio de mensajería USSD.

TMCH y la Concesionaria intercambiarán mensualmente, la información de localidades, sitios y/o tráficos medidos para cada servicio materia del Contrato que se suscriba, correspondiente a los primeros 10 días de cada mes, con el fin de verificar y ajustar anticipadamente las potenciales desviaciones. Las partes definirán de común acuerdo la fecha más adecuada para intercambiar dicha información.

3. Procedimiento de aprobación de liquidación.

Dentro de los primeros diez 10 días hábiles de cada mes, TMCH remitirá a la Concesionaria la liquidación de las prestaciones efectuadas en el mes calendario inmediatamente anterior. Cada servicio se liquidará en forma separada. El detalle de cada servicio contenido en la liquidación deberá incluir información suficiente para permitir la validación de las distintas condiciones comerciales aplicables. La liquidación constará de un resumen respaldado en un medio electrónico, conteniendo, tipo de servicio, cantidad de tráfico cursado, unidad y método de tasación.

Una vez que TMCH envíe su liquidación conforme al procedimiento señalado precedentemente, la Concesionaria tendrá un plazo de 10 (diez) días hábiles para comunicar a TMCH su aprobación u objeción a dicha liquidación. Vencido el plazo antes mencionado, sin que la Concesionaria se haya pronunciado, TMCH emitirá y entregará su factura electrónica. En caso de que dentro de dicho plazo se impugne la liquidación,

TMCH estará autorizada para emitir y entregar su factura únicamente por los montos no disputados más el 50% del monto impugnado. En caso de que la Concesionaria impugne dicha liquidación parcial o totalmente, las partes tendrán un plazo máximo de 60 (sesenta) días corridos, contados desde la fecha de vencimiento del plazo inicial para aprobar u objetar la liquidación, y para resolver definitivamente sus discrepancias. En dicho caso, junto con la notificación de la impugnación, la Concesionaria informará los nombres de los dos miembros que lo representarán en la Comisión Técnica.

Ninguna disputa será válida sin contar con el respaldo de los documentos e información que den cuenta de la aprobación, objeción y/u observaciones a la respectiva liquidación.

Se podrá impugnar la liquidación de los servicios, cuando los montos liquidados y los montos valorizados se diferencien en un monto superior al 1% de lo liquidado, y el monto disputado equivalente en pesos (\$) nunca podrá ser inferior a 110 Unidades de Fomento.

Si TMCH no acepta la impugnación, lo notificará por escrito a la Concesionaria en un plazo de 10 (diez) días hábiles desde la fecha de recepción de la misma. En dicho caso, junto con la notificación del rechazo de la impugnación, TMCH informará los nombres de los dos miembros que lo representarán en la Comisión Técnica.

Si la diferencia de los montos liquidados y los montos valorizados, objeto de la impugnación, reflejan un porcentaje igual o superior al 2% o cuyo monto disputado equivalente en pesos (\$) es igual superior a UF 600, la impugnación se rechazará automáticamente y se procederá a la formación de la Comisión Técnica, constituida por 2 representantes de cada empresa, que tendrá como objetivo la resolución de la impugnación.

Las partes acuerdan que la Comisión Técnica tendrá un plazo de 15 días hábiles desde su constitución para lograr un acuerdo respecto a la liquidación controvertida. Vencido el plazo sin que la Comisión Técnica haya resuelto la impugnación, las partes tendrán un plazo de 15 días hábiles para solicitar la resolución de la disputa a través del arbitraje. Vencido dicho plazo, y sin que se hubiese requerido el arbitraje, se cerrará la liquidación impugnada con el pago por parte de la Concesionaria de un monto igual al 50% de lo disputado en un período no mayor a 10 días corridos después de cerrada la liquidación.

En el caso de detectar errores en la medición o tráficos no considerados, posterior a la facturación, el cobro de los servicios podrá efectuarse siempre y cuando no supere los tres meses de antigüedad y sean debidamente justificados y respaldados por TMCH.

ANEXO N°4 PROTOCOLO EN CASO DE FALLAS Y NIVELES DE SERVICIO (SLA)

OFERTA MAYORISTA PARA LA PROVISIÓN DE ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL DE ACUERDO AL ARTÍCULO 26 BIS DE LA LEY N°18.168, GENERAL DE TELECOMUNICACIONES

TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A. (TMCH)

El presente Anexo establece el Protocolo en caso de fallas y niveles de servicio (SLA)⁴ por la prestación de los servicios objeto de la “Oferta Mayorista para la provisión de Roaming Automático Nacional de acuerdo al artículo 26 bis de la Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones.

1. Procedimiento:

- El NOC⁵ de la Concesionaria Contratante, en adelante la Concesionaria, 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 la Concesionaria, éste lo procederá a escalar a TMCH. Para ello, la Concesionaria 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 de la Concesionaria 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 de la Concesionaria.
- El Equipo de Supervisión de la Concesionaria 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

⁴ SLA o service level agreement

⁵ Network Operations Center, centro de atención técnica.

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.

2. 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" (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 de la Concesionaria 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, la Concesionaria tendrá un plazo de 48 horas para responder dicha solicitud, en caso contrario, el reclamo se cerrará debiéndose abrir un nuevo ticket de incidencia.

3. Aviso de Indisponibilidades.

- La apertura, avance, cierre de indisponibilidades y trabajos programados que pudieran afectar a los clientes del servicio de la Concesionaria serán notificadas por el NOC de TMCH al NOC de la Concesionaria 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 de la Concesionaria podrá consultar de los avances de acuerdo con el cuadro de escalamiento del NOC TMCH (ventanilla única).
- En caso de que la Concesionaria 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 de la Concesionaria y el NOC de TMCH trabajarán en conjunto.
- La Concesionaria deberá entregar estructura de comunicación ante incidencias y/o reclamos, para ello deberá informar nombres, teléfono y correo electrónico de los encargados.

4. 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 de la Concesionaria.

Se adjunta planilla de ejemplo para envío de reclamos:

Número de reclamo	Número celular del cliente que reclama	Fecha y hora de ingreso	Tipología	Descripción del reclamo	Ciudad	Región	Datos adicionales	Usuario que ingresó el reclamo	Dirección dónde presentó la falla	Lugar de referencia	Números con los cuales presenta problemas

5. 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 de TMCH, quienes derivarán al área-encargado correspondiente. Lo anterior vía telefónica y correo electrónico, informando debidamente la incidencia.

6. 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. Marcelo Barrueto Díaz, correo electrónico marcelo.barrueto@telefonica.com. La Concesionaria deberá informar el nombre, email y teléfono de su coordinador.

TMCH otorgará a lo menos un 95% de cumplimiento de los niveles de servicio, disminución de reclamos por ingresos erróneos al sistema, revisión de KPI's, considerando entre otros, el porcentaje (%) de reclamos resueltos dentro del rango de tiempo estipulado y número de clientes afectados. En cualquier caso, los niveles de calidad y servicio, así como los plazos de resolución de reclamos que otorgue a la Concesionaria no deberán ser discriminatorios respecto de los que dé a sus propios clientes.

Este nivel de cumplimiento está sujeto a las siguientes exclusiones: realización de todo trabajo, cambio o sustitución de piezas que deriven del uso impropio del sistema de comunicaciones y los problemas de servicio causados por accidente, negligencia, actos maliciosos, falla de energía o de aire acondicionado, energía eléctrica fuera de rango, inundaciones y filtraciones, temblores y terremotos, huelgas o paralizaciones de trabajo,

actos de autoridad, conexiones de equipos ajenos al sistema de comunicaciones o intervenciones en este que no hayan sido autorizadas por TMCH.

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 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.

7. Horarios de atención y soporte técnico.

Horario de Atención Supervisión, NOC y BOT TMCH: lunes a domingo en modalidad 7x24.

Todo esto lo recibirá y gestionará el Área de Supervisión Nacional de Servicios.

La Concesionaria deberá informar a TMCH el Horario de Atención de su NOC.

8. 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 de la Concesionaria.
- Reclamos de servicios de valor agregado: son aquellos reclamos por problemas que afectan a los servicios adicionales contratados por los clientes de la Concesionaria, 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 de los clientes de la Concesionaria.

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

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

9. Descripción de tipologías:

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

- **Cruce de llamadas:** Cuando el cliente de la Concesionaria 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 de la Concesionaria 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 de la Concesionaria 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 de la Concesionaria 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 de la Concesionaria no puede enviar y/o recibir mensajes (SMS) hacia/desde otros celulares (de la Concesionaria, TMCH y OMV conectados en la red de TMCH).
- **Mensajería Off Net:** Este reclamo se utiliza cuando el cliente de la Concesionaria no puede enviar y/o recibir mensajes (SMS) hacia/desde otros celulares (distinto de la Concesionaria, TMCH y OMV conectados en la red de TMCH).
- **Servicios de Voz (Básicos):** Este reclamo se utiliza cuando el cliente de la Concesionaria 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)
- **Tarjeta de datos:** Esta tipología se utiliza cuando un cliente de la Concesionaria, al utilizar una tarjeta de datos no le permite navegar por Internet; la velocidad es menor 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.

10. SLA Red.

El procedimiento de reclamos y escalamiento considera un SLA para las fallas en el servicio que está prestando TMCH a la Concesionaria.

Los plazos comprometidos regirán a partir del ingreso del reclamo por parte del BOT/NOC de la Concesionaria al BOT de TMCH, el cual le informará si la falla obedece a una falla en los sistemas de TMCH. En dicho caso, la resolución de la incidencia contempla los tiempos indicados en la tabla a continuación.

Resolución de Incidencias por Fallas 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 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 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 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 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
- 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.

11. Escalamientos.

a) Escalamiento NOC (Supervisión) TMCH:

Nivel	Contacto	Correo	Cargo	Teléfono	Horarios
1	Mesa Supervisión	supervision.mayorista@movistar.cl supervision.omv.cl@telefonica.com	NOC Mayorista	+56 2 2661 7943 +56 2 2339 4912	Todo horario
2	Guardia Emergencia	dl-mayorista@movistar.cl	Guardia Posventa	+56 9 4504 0009	Fuera de horario hábil
3	Nadia Inaipil	nadia.inaipil@telefonica.com	Soporte Posventa Técnica	+56 9 9542 3439	Horario hábil
4	Marcelo Barrueto	marcelo.barrueto@telefonica.com	Gerente Área Clientes e Ingeniería	+56 9 74977892	Todo horario
5	Eduardo Jiménez	adolfoscalzotto@telefonica.com	Gerente Área Comercial	+56 9 83397729	> 8 horas Todo horario
6	Antonio de Bonis	antonio.debonis@telefonica.com	Gerente Mayorista	+56 9 92310760	>10 horas Todo horario

b) Escalamiento NOC CONCESIONARIA.

Supervisor Red de la Concesionaria	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 deberá ser completada por la Concesionaria antes de la firma del Acta de Aceptación de los Servicios.

ANEXO N°5 ROAMING EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

OFERTA MAYORISTA PARA LA PROVISIÓN DE ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL (RAN) DE ACUERDO CON ARTÍCULO 26 BIS DE LA LEY N°18.168, GENERAL DE TELECOMUNICACIONES

TELFÓNICA MÓVILES CHILE S.A. (TMCH)

El presente Anexo establece el Protocolo ante la interrupción de la red móvil en situaciones de emergencia objeto de la “Oferta Mayorista para la provisión de Roaming Automático Nacional de acuerdo al artículo 26 bis de la Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones, en adelante la Oferta.

1. Alcance.

El roaming automático aplicable ante la interrupción de servicio en situaciones de emergencia procede respecto de aquellas interrupciones que se producen con motivo de las situaciones de emergencia resultantes de fenómenos de la naturaleza o fallas eléctricas generalizadas o en situaciones de catástrofe, que sean calificadas como Fallas Significativas en el decreto supremo N° 60, de 2012, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones⁶.

La presente Oferta de Roaming Automático Nacional sólo aplica para la infraestructura de Telefónica Móviles Chile S.A., en adelante TMCH, y contempla todos los servicios provistos por TMCH sobre todas las bandas de frecuencias concesionadas para servicios públicos de telefonía móvil o de transmisión de datos móviles de que dispone TMCH y que se encuentren comercialmente en uso al momento de la solicitud por parte de la Concesionaria, en la medida que sea técnicamente factible y teniendo en consideración tanto la obsolescencia tecnológica como también la neutralidad tecnológica en la prestación de los servicios.

2. Normativa Aplicable.

Serán aplicables las definiciones, alcance y demás disposiciones contenidas en el decreto N°138 de 2020, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprueba el Reglamento sobre roaming automático y operación móvil virtual, en lo que sea pertinente en este apartado de roaming automático en situaciones de emergencia y su normativa complementaria.

3. Procedimiento:

Las concesionarias de la red de origen y de la red visitada se ajustarán estrictamente a lo dispuesto en la resolución exenta N°219 de 2021, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, y sus modificaciones, o la norma que la reemplace.

⁶ Reglamento para la Interoperación y Difusión de la Mensajería de Alerta, Declaración y Resguardo de la Infraestructura Crítica de telecomunicaciones e Información sobre Fallas Significativas en los Sistemas de Telecomunicaciones.

TMCH configurará y mantendrá sus redes preparadas para activar el servicio de roaming automático para los fines de mitigar las interrupciones de la red móvil en situaciones de emergencia, una vez ocurrida una interrupción o frente a una interrupción inminente.

La activación del servicio de roaming automático ante situaciones de emergencia se realizarán para todas las LAC (código de área de localización) con cobertura total o parcial en la zona afectada por la emergencia. Lo anterior, sin perjuicio que los Operadores Móviles de Red (OMR) puedan acordar una o más comunas afectadas como unidad mínima de activación del servicio de roaming automático.

Una vez ocurrida la interrupción, el concesionario de la Red de Origen deberá informar a la Subsecretaría, en el primer reporte de falla del "Sistema de Gestión de Emergencia", en adelante SGE, informando en el campo "Descripción/Observaciones", los concesionarios de Red Visitada a los cuales solicitará la activación del roaming, separado por guiones de la siguiente manera: "RAN- Emergencia: Concesionario Red Visitada 1-... Concesionario Red Visitada enésima".

Dentro de los 10 minutos posteriores al reporte señalado en el párrafo anterior, el concesionario de la Red de Origen deberá solicitar al concesionario de la Red Visitada la activación de roaming automático en las LAC de la o las comunas afectadas. La solicitud se dirigirá a todos los concesionarios y deberá efectuarse a través de medios electrónicos y con copia a la Subsecretaría al correo noc_subtel@subtel.gob.cl. En el campo "Asunto" deberá utilizar el siguiente formato: "RAN-Emergencia/"Número de reporte de falla del SGE"/Solicitud de activación.". Para TMCH el mail deberá ser dirigido a las siguientes casillas de correo electrónico:

- supervision.mayorista@movistar.cl
- centro.gestion@telefonica.com
- supervisión.omv.cl@telefonica.com

A partir de esta solicitud, el concesionario de la Red Visitada con radio bases con cobertura total o parcial en la zona afectada solicitada, deberá activar el roaming automático en el plazo máximo de 30 minutos por LAC que cubra la o las comunas afectadas, por cada operador que lo requiera. El servicio de roaming automático deberá estar previamente preparado para ser activado en forma transparente para el usuario, esto es, sin intervención del mismo. Asimismo, la obligación establecida en el art. 10 del Reglamento de Roaming Automático y Operación Móvil Virtual, respecto a restringir envío y/o descarga de contenido de gran tamaño, permitiendo el envío de datos con mensajes livianos, será de la red origen siempre que sea técnicamente factible.

Por su parte, el concesionario que no tenga radio bases con cobertura en la zona afectada que se solicite, deberá informar de ello al concesionario de la Red de Origen, a través de los mismos medios electrónicos referidos en el artículo anterior, y con copia

a la Subsecretaría al correo noc_subtel@subtel.gob.cl. En el campo "Asunto" deberá utilizar el siguiente formato: "RAN-Emergencia/"Número de reporte de falla del SGE"/Sin cobertura".

Una vez activado el servicio de roaming automático, el concesionario de la Red Visitada deberá informar inmediatamente, al concesionario de la Red de Origen, a través de medios electrónicos, con copia a la Subsecretaría, la fecha y hora de habilitación del servicio de roaming y número de reporte de falla del SGE, considerando en el campo "Asunto" el siguiente formato: "RAN-Emergencia/"Número de reporte de falla del SGE"/Roaming Activado."

Una vez solucionada la interrupción, el concesionario de la Red de Origen deberá informar a la Subsecretaría, en el reporte de cierre de la falla del SGE, en el campo "Descripción/Observaciones", los concesionarios de Red Visitada a los cuales solicitará la desactivación del roaming, separado por guiones de la siguiente manera: "Desactivación RAN-Emergencia: Concesionario de la Red Visitada 1-... Concesionario de la Red Visitada enésima".

Dentro de los 10 minutos posteriores al reporte señalado en el artículo anterior, el concesionario de la Red de Origen deberá solicitar al o los concesionarios de la Red Visitada a los que se hubiera solicitado el roaming automático de emergencia su desactivación en la zona o comunas afectadas.

Dicha solicitud deberá efectuarse a través de las siguientes casillas de correo electrónico:

- supervision.mayorista@movistar.cl
- centro.gestion@telefonica.com
- supervisión.omv.cl@telefonica.com

y con copia a la Subsecretaría al correo noc_subtel@subtel.gob.cl. En el campo "Asunto" deberá utilizar el siguiente formato: "RAN-Emergencia/"Número de reporte de falla del SGE"/Solicitud de desactivación".

Recibida la anterior solicitud, el concesionario de la Red Visitada deberá desactivar el roaming automático en un lapso no mayor a 30 minutos después de transcurrido el plazo de permanencia que corresponda según se indica a continuación: El roaming deberá permanecer activado, luego de informada la reposición del servicio afectado, durante los siguientes plazos dependiendo de la clasificación de falla significativa de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 38° del DS 60/2012 del MTT, esto es: 4 horas para falla de criticidad baja, 8 horas para falla de criticidad media y 12 horas para falla de criticidad alta.

Una vez desactivado el servicio de roaming automático, el concesionario de la Red Visitada deberá informar inmediatamente al concesionario de la Red de Origen, a

través de medios electrónicos y con copia a la Subsecretaría al correo electrónico ya señalado, la fecha y hora de desactivación del servicio de roaming y número de reporte de falla del SGE, considerando en el campo "Asunto" el siguiente formato: "RAN-Emergencia/"Número de reporte de falla del SGE"/Roaming Desactivado."

Ante situaciones de emergencia alertadas por Senapred que pudieran conllevar un riesgo de interrupción inminente de su servicio, de acuerdo con lo prescrito en el literal k) del artículo 2° del actual Reglamento de Roaming Automático y Operación Móvil Virtual, el concesionario de la Red de Origen deberá, con la anticipación suficiente, solicitar a todos los concesionarios la activación del servicio de roaming automático.

En estos casos, el roaming deberá permanecer activado hasta que cese la situación de emergencia o el concesionario de la Red de Origen comunique al concesionario de la Red Visitada el cese del riesgo de interrupción inminente de sus servicios y solicite la desactivación del roaming.

En caso de que cese la situación de emergencia, cuando sea el concesionario de la Red Visitada quien desee proceder a la desactivación del roaming, deberá previamente comunicarlo al concesionario de la Red de Origen con una anticipación de al menos 30 minutos a la efectiva desactivación. Lo anterior sin perjuicio que el concesionario de la Red de Origen pueda solicitar la desactivación del roaming ante el cese de la emergencia.