

PROPUESTA DE ACUERDO CONCILIATORIO

I

Consideraciones

La Fiscalía Nacional Económica (en adelante “FNE”) y Telefónica Chile S.A. (en adelante indistintamente “Telefónica Chile”, “la Compañía” o “Movistar”), conjuntamente, los “Comparecientes”, tienen en consideración lo siguiente para la formulación de la presente Propuesta de Conciliación:

1. La FNE, en ejercicio de las atribuciones que le confiere el Decreto Ley N° 211 (en adelante “DL N° 211”), interpuso ante el H. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (en adelante, “H. TDLC”), con fecha 15 de julio del año en curso, un Requerimiento en contra de Movistar, imputándole una infracción al inciso primero del artículo 3° del DL N° 211, por la vía de haber incumplido las Instrucciones de Carácter General N° 2/2012 (en adelante “IG N°2”), dictadas por el H. TDLC con fecha 18 de diciembre de 2012. En su Requerimiento, la FNE sostiene que Movistar habría infringido la regla B.4 de las referidas Instrucciones, al haber condicionado la contratación del servicio de televisión de pago provista por medio de Fibra Óptica (“IPTV”) a la contratación de internet banda ancha y/o de telefonía fija (en planes denominados *Dúos* y *Tríos*).
2. Con fecha 13 de noviembre del año en curso, los Comparecientes solicitaron al H. TDLC, de común acuerdo, que se citara a una audiencia de conciliación, a lo que se accedió por resolución de 18 de noviembre, que citó a la audiencia de fecha 3 de diciembre, y posteriormente, a la de 17 de diciembre de 2014.
3. Los comparecientes han acordado la presente Propuesta de Acuerdo Conciliatorio (en adelante, “PAC”), que a su juicio se ajusta a las disposiciones y normas del DL N° 211.
4. Los Comparecientes han consentido en la PAC como una unidad, encontrándose cada una de sus estipulaciones justificación en otra u otras, o en conjunto.
5. En consecuencia, el Acuerdo Conciliatorio, si así lo aprueba este H. TDLC, pondrá término al presente proceso en que se ventila el Requerimiento de la FNE, con fuerza de sentencia definitiva, esto es, con autoridad de cosa juzgada.

II

Acuerdos

En mérito de las consideraciones precedentemente indicadas, los Comparecientes han alcanzado los siguientes acuerdos, que someterán a la aprobación del H. TDLC en la correspondiente audiencia de conciliación:

PRIMERO: Acuerdo respecto de IPTV

- Clientes que tenían contratados planes Dúos o Tríos con Servicio de IPTV a la fecha de presentación de la PAC

Telefónica Chile se obliga a informar a los clientes que tengan contratados planes Dúos o Tríos con Servicio de IPTV, las condiciones comerciales específicas del servicio de IPTV y de Banda Ancha, en las que se indicará, en forma explícita, la posibilidad de contratar el servicio de IPTV en forma independiente al de internet banda ancha, en los casos en que exista factibilidad técnica, y el precio de cada uno de estos servicios.

Telefónica Chile también se obliga a permitir que los usuarios que hubieren contratado alguno de los servicios provistos por medio de Fibra Óptica de manera *paquetizada* puedan deshabilitar uno o más de los servicios que compongan el respectivo pack, sin cobrar ningún cargo por dicha deshabilitación.

Dichas comunicaciones a los usuarios se harán del modo indicado en la Cláusula Sexta de esta PAC.

Para efectos de fiscalizar el cumplimiento de la presente obligación, Telefónica Móviles hará entrega a la FNE del listado que contiene la individualización de los usuarios del servicio de IPTV, dentro de los 7 días hábiles siguientes a la fecha en que la presente PAC sea aprobada por el H. Tribunal. Sin perjuicio de lo anterior se deja constancia que a septiembre de 2014, los usuarios que podrán hacer uso del derecho establecido en esta cláusula ascendían a 25.703.

- Nuevos clientes

Telefónica Chile se obliga en lo sucesivo a comercializar el servicio de IPTV provisto por medio de Fibra Óptica, en forma independiente al de Internet banda ancha provisto por dicha tecnología, sin perjuicio de su derecho de venderlos de manera *paquetizada*, de conformidad con lo dispuesto en la Sección B de las IG N°2.

Por su parte, Telefónica Chile se obliga a que su material de apoyo publicitario que contenga la oferta de tales servicios, informará sobre la posibilidad de contratar el servicio de IPTV por medio de Fibra Óptica, de forma independiente al servicio de Internet banda ancha provisto también por medio de Fibra Óptica, sujeto a factibilidad técnica.

Además, Telefónica Chile se obliga a incluir en el protocolo telefónico e informar en las capacitaciones que realice a su fuerza de venta, que al ofrecer los servicios de IPTV e Internet banda ancha, provistos por medio de Fibra Óptica, debe informarse a los usuarios sobre la circunstancia de que cada uno de tales servicios se comercializa de manera independiente al (los) otro (s). El contenido de dicha información ha sido determinado de común acuerdo entre los Comparecientes.

Finalmente, Telefónica Chile se obliga a comercializar el servicio de IPTV provisto por medio de Fibra Óptica en su modalidad single, con un cargo de instalación rebajado, por un período de 6 meses. Dicho costo de instalación será de \$34.990; monto que es equivalente al valor promedio de la renta mensual del servicio IPTV.

Cumplido dicho período de 6 meses, Telefónica Chile establecerá el nuevo valor del cargo de instalación de acuerdo a las condiciones del mercado, respetando las normas de libre competencia y, en particular, cuidando que el mismo no constituya una barrera de entrada para el servicio de IPTV provisto por medio de Fibra Óptica, en su modalidad single. Telefónica Chile, para todos los efectos, se obliga a observar un especial deber de cuidado en no causar distorsiones en el funcionamiento competitivo del mercado al establecer el valor del cargo en cuestión, e informar a la FNE las modificaciones a dicho costo de instalación durante un año contado desde la entrada en vigencia del PAC.

SEGUNDO: Acuerdo de remedio conductual

Telefónica Chile se obliga a realizar al menos una sesión de capacitación en normas sobre libre competencia, dirigida a su fuerza de ventas interna y externa, la que deberá ser efectuada por especialistas en la materia que Telefónica Chile elegirá libremente.

Dicha capacitación se realizará en una modalidad que combinará la capacitación *on line* con la *presencial*, la que consistirá en cápsulas de aproximadamente 15 minutos de duración cada una que se entregarán vía *on line* a la fuerza de venta, siendo obligatorio para ellos someterse a estos cursos y aprobarlos. El contenido de dichas cápsulas deberá ser aprobado por la FNE.

Para efectos de implementar dicho sistema, los ejecutivos de venta serán asistidos presencialmente por tutores, quienes reforzarán la capacitación y resolverán sus consultas.

Los tutores se encontrarán desplegados en la mayoría de las sucursales de la Compañía, serán aproximadamente 240 personas, quienes en forma previa serán capacitados, presencialmente, por un abogado experto en Libre Competencia, sobre las materias relativas a esta PAC. Para estos efectos, los tutores serán citados previamente, mediante turnos (en días y horarios distintos), en la ciudad de Santiago.

Al término de cada cápsula, los ejecutivos serán sometidos a un examen que debe ser aprobado, para lo cual se exigirá alcanzar al menos un 80% de respuestas correctas.

TERCERO: Término del requerimiento

La FNE y Telefónica Chile están de acuerdo en que la presente PAC no atenta contra la libre competencia y se ajusta a las disposiciones y normas del Decreto Ley N°211.

En consecuencia, si la presente PAC es aprobada por resolución ejecutoriada del H. TDLC, se pondrá término a la causa en que incide la misma, con fuerza de cosa juzgada.

CUARTO: Costos asociados a la implementación del PAC

Se deja expresa constancia que todos los costos asociados al cumplimiento e implementación de las obligaciones que asume Telefónica Chile en esta PAC son de cargo exclusivo de ella. De esta manera, la implementación de las obligaciones asumidas por Telefónica Chile no tendrá costo alguno para los usuarios que puedan verse beneficiados con ella.

QUINTO: Plazo de implementación de la PAC

Telefónica Chile deberá dar cumplimiento a las obligaciones asumidas en la cláusula Primera de la presente PAC dentro del plazo fatal de 30 días hábiles¹, contados desde la fecha en que la resolución que apruebe la presente PAC se encuentre ejecutoriada.

Para efectos de la obligación individualizada en la Cláusula Segunda de esta PAC, Telefónica Chile dispondrá de un plazo fatal de 30 días hábiles - contados desde la fecha en que la resolución que apruebe la presente PAC se encuentre ejecutoriada - para capacitar presencialmente a los tutores, y de 60 días hábiles - contados desde la fecha en que la resolución que apruebe la presente PAC se encuentre ejecutoriada- para implementar el sistema de capacitación on line individualizado en dicha Cláusula.

¹ Para los efectos de la presente PAC, se considerarán como inhábiles los días sábados, domingos y festivos.

SEXTO: Comunicación de las obligaciones asumidas por Telefónica Chile

Telefónica Chile se obliga a comunicar a los clientes que hubieren contratado alguno de los planes *Dúos* o *Tríos* con Servicio de IPTV, las obligaciones asumidas en el numeral PRIMERO de esta PAC.

Para estos efectos, además de publicar dicha información en su sitio Web, Movistar notificará a cada cliente beneficiado a través de email, inserto en boleta y/o carta que será enviada conjuntamente con la respectiva facturación. El contenido de dicha comunicación ha sido definido de común acuerdo entre las Comparecientes.

Respecto de la obligación asumida en el numeral SEGUNDO, Telefónica Chile deberá citar a su fuerza de venta interna a través de los medios ordinariamente ocupados en la Compañía. Tratándose de su fuerza de venta externa, la citación deberá realizarse por cualquier medio idóneo. Telefónica Chile deberá remitir a la FNE una copia de las respectivas citaciones, con a lo menos 10 días de anticipación a la fecha en que las capacitaciones tengan lugar.

Adicionalmente, Telefónica Chile se obliga a efectuar 4 publicaciones, en al menos dos días distintos, a través de las cuales comunicará al público las obligaciones asumidas en el numeral PRIMERO. Las primeras dos publicaciones deberán realizarse dentro de los 5 días anteriores a la fecha de implementación de dichas obligaciones, y las últimas dos, dentro de los 15 días siguientes a tal fecha. Las publicaciones serán de formato 16 por 16 centímetros e incluirán el logo de Movistar. Cada par de publicaciones se efectuará, en el mismo día, en los Diarios El Mercurio y La Tercera. El tenor de las publicaciones será el indicado en el Anexo I, que forma parte integrante de esta PAC.

SÉPTIMO: Auditoría

Telefónica Chile se obliga a contratar una empresa auditora de reconocido prestigio nacional para que, una vez expirados los plazos fijados para cada obligación, se certifique que Telefónica Chile está dando cumplimiento a las mismas.

Para los efectos de la determinación de la empresa o institución que efectuará la auditoría, Telefónica Chile preseleccionará tres empresas consultoras de reconocido prestigio que deberá presentar por escrito a la FNE dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de implementación de la obligación asumida en la presente PAC, a fin de que la FNE elija —de entre la lista de preseleccionadas- al auditor.

Se deja constancia que para efectos ejemplares, se entiende por empresa o instituciones de reconocido prestigio -sin que la enumeración sea taxativa, sino meramente ejemplificadora- Universidades o Empresas relacionadas a las mismas, tales como como Dictuc o Regcom, o empresas auditoras externas debidamente registradas.

Al confeccionar la referida terna, Telefónica Chile deberá tener en especial consideración que las empresas seleccionadas tengan características de independencia e imparcialidad, razón por la cual, entre otros: i) no podrán ser empresas relacionadas a Telefónica Chile, en los términos de la Ley N°18.045, y; ii) no podrán estar actualmente prestando servicios o manteniendo contratos vigentes con Telefónica Chile, ni haber estado en ninguna de dichas hipótesis en los dos años anteriores a la fecha de suscripción del presente acuerdo.

La FNE podrá impugnar cualquiera de las empresas seleccionadas por Telefónica Chile, en caso que no se cumplan los requisitos especificados en el párrafo anterior, debiendo ésta reemplazarla en el término de 10 días hábiles desde que la FNE le notifique, por cualquier medio, de la impugnación.

OCTAVO: Envío de información

Una vez transcurridos seis meses desde el vencimiento del plazo de implementación de la obligación establecida en el numeral PRIMERO, Telefónica Chile deberá remitir a la FNE un reporte que contenga la cantidad de usuarios que hicieron uso del beneficio establecido en dicho numeral.

NOVENO: Aprobación por parte del H. TDLC y Confidencialidad

El Acuerdo Conciliatorio de los Comparecientes, de que da cuenta este instrumento, queda sujeto a la aprobación mediante resolución firme del H. TDLC.

En caso de no cumplirse la condición señalada en el párrafo anterior, los Comparecientes se obligan a no invocar ni en este proceso ni en ningún otro proceso el hecho de haber existido el Acuerdo Conciliatorio o sus cláusulas, pues es intención de los Comparecientes que nadie obtenga ni provecho ni perjuicio alguno por causa de haberse convenido este instrumento.

DÉCIMO: Ejecución de buena fe

Los comparecientes se obligan a ejecutar de buena fe todas las obligaciones del presente acuerdo.

VANESSA FACUSE ANDREUCCI
pp. Fiscalía Nacional Económica

CRISTIÁN ANINAT SALASpp. Telefónica Chile S.A.