

PROPUESTA DE ACUERDO CONCILIATORIO

1

Consideraciones

La Fiscalía Nacional Económica (en adelante "FNE") y Telefónica Móviles Chile S.A. (en adelante indistintamente "Telefónica Móviles", "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 A.2. de las referidas Instrucciones, al *a)* haber comercializado determinados planes de telefonía móvil de post pago que conferían el derecho de Inscribir 1 Número Preferido al que los usuarios podían hablar a precio \$0, si se trataba de un número de la red de Movistar o red fija, y a \$70 el minuto, si se trataba de un número de otra red móvil de destino; y *b)* haber comercializado determinadas bolsas asociadas a planes de telefonía móvil de postpago, que contenían sólo minutos *On-Net*.
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 de 2014 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 211.
4. Los Comparecientes han consentido en la PAC como una unidad, encontrándose cada una de sus estipulaciones justificadas 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 los “Planes Multimedia” que comprenden Números Preferidos

Telefónica Móviles se obliga a proporcionar a los usuarios de telefonía móvil del servicio postpago que hayan contratado durante el período transitorio fijado por las IG N°2 del H. TDLC, alguno de los “Planes Multimedia” individualizados en el Requerimiento, y que se encuentren vigentes a la fecha de la presente PAC, el derecho a inscribir como Número Preferido, el de cualquier compañía móvil, es decir, sin restricción de red móvil de destino y sin cobrar Cargo de Acceso Móvil cuando se trate de números de una red móvil de destino distinta de Telefónica Móviles. De esta manera, Telefónica Móviles no cobrará ningún cargo por las llamadas que tales usuarios realicen al Número Preferido inscrito, sea que éste sea de la red de Telefónica Móviles, o de otra.

Además, a contar del plazo individualizado en la Cláusula Séptima de esta PAC, Telefónica Móviles se obliga a proporcionar a los usuarios de telefonía móvil del servicio postpago que hayan contratado alguno de los “Planes Multimedia” señalados en el párrafo anterior, el derecho a reemplazar tal Número Preferido, sin costo para el usuario hasta 3 veces por mes. A contar del cuarto cambio dentro del mismo mes, Telefónica Móviles cobrará la tarifa que normalmente cobra por dicho cambio.

A mayor abundamiento, aun cuando Telefónica Móviles declara que en la actualidad no comercializa planes de postpago con Números Preferidos, si en el futuro llegara a comercializarlos, se obliga a que dichos planes garantizarán el derecho del cliente para elegir como número preferido el de cualquier red móvil de destino, sin hacer ninguna diferenciación sea que se trate de la red Movistar o de la de cualquier otra compañía móvil.

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 de telefonía móvil del servicio postpago que podrán hacer uso del derecho establecido en esta cláusula, 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 podían hacer uso del derecho establecido en esta cláusula ascendían a 81.605.

SEGUNDO: Acuerdo respecto de Bolsas de Minutos Recurrentes que Inclúan Minutos de Voz On-Net

Telefónica Móviles se obliga a modificar las *Bolsas de Minutos On-Net Recurrentes*¹ objeto del Requerimiento que hubieren sido contratadas por los clientes de post pago durante el período transitorio de la IG N°2, y que se encuentren aún vigentes, en *Bolsas de Minutos Todo Destino Recurrentes*², sin ningún costo adicional para los usuarios.

Las demás condiciones de tales bolsas serán las mismas que las vigentes al momento de su contratación o a la fecha de entrada en vigencia de esta PAC (si las primeras hubieren cambiado), con la sola diferencia que los minutos de voz serán todo destino.

Asimismo, Telefónica Móviles se obliga en el futuro a comercializar únicamente bolsas de minutos todo destino.

Para efectos de fiscalizar el cumplimiento de la presente obligación, Telefónica Móviles hará entrega a la FNE del listado de los números de teléfonos móvil del servicio post pago que podrán hacer uso del derecho establecido en esta cláusula, 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 podían hacer uso del derecho establecido en esta cláusula ascendían a 24.902.

TERCERO: Acuerdo respecto del canje de los Puntos Club Movistar y extensión de oferta de planes de post pago

Canje de Puntos Club Movistar

Telefónica Móviles se obliga a que todos quienes tengan contratado, mediante planes individuales del segmento masivo, el servicio telefónico móvil de postpago con Movistar y se encuentren al día en sus pagos, podrán canjear los puntos del *Club Movistar*, por bolsas de minutos de voz, SMS y MMS todo destino.

Extensión de oferta de planes de post pago

Telefónica Móviles se obliga a que todos quienes tengan contratado, mediante planes individuales del segmento masivo, el servicio telefónico móvil de postpago con Movistar y

¹ Para estos efectos, se entiende por *Bolsas de Minutos On-Net Recurrentes*, aquellas bolsas de minutos *On-Net* que se señalan en el Requerimiento, comercializadas por Movistar durante el período de vigencia transitoria de las IG N°2, que de acuerdo a las condiciones de contratación, se renuevan automáticamente mes a mes.

² Para estos efectos, se entiende por *Bolsas de Minutos Todo Destino Recurrentes*, aquellas bolsas de minutos que, sin contener diferenciación entre minutos *On-Net* y *Off-Net*, se renuevan automáticamente mes a mes en los mismos términos que las *Bolsas de Minutos On-Net Recurrentes*.

se encuentren al día en sus pagos, podrán contratar a contar del 1 de enero de 2015, y hasta el 31 de diciembre de 2015, los planes que a continuación se individualizan:

Nombre del plan	Precio	Minutos todo destino	Internet Móvil	SMS todo destino
Megaplan 2.0 MM Libre 2.5 GB	29.990	600	2,5 GB	Ilimitados
Super Plan MM Libre 4 GB	39.990	900	4 GB	Ilimitados

Se deja constancia que los planes antes individualizados a esta fecha están vigentes sólo respecto de un reducido número de clientes (200.000) y a contar de la fecha individualizada precedentemente serán ofrecidos a toda la cartera de clientes de planes individuales de Telefónica Móviles (aproximadamente 1.800.000 usuarios).

El primero de dichos planes incluye 150 minutos todo destino y 0,5 GB de navegación de internet móvil adicionales a los planes masivos que actualmente se comercializan bajo el mismo precio, mientras que el segundo incluye 300 minutos todo destino y 0,5 GB de navegación de internet móvil adicionales a los planes que actualmente se comercializan bajo el mismo precio.

Dichos planes podrán ser contratados por los usuarios individualizados precedentemente de manera telefónica o presencialmente en las sucursales de Movistar desplegadas a lo largo de todo el país.

CUARTO: Acuerdo de Remedio Conductual

Telefónica Móviles 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 Móviles 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 c/u 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.

QUINTO: Término del Requerimiento

La FNE y Telefónica Móviles 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.

SEXTO: 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 Móviles en esta PAC, son de cargo exclusivo de Telefónica Móviles. De esta manera, la implementación de las obligaciones asumidas por Telefónica Móviles en la presente PAC no tendrá costo alguno para los usuarios que puedan verse beneficiados con ella.

SÉPTIMO: Plazo de implementación de la PAC

Telefónica Móviles deberá dar cumplimiento a las obligaciones individualizadas en las cláusulas PRIMERA y SEGUNDA de la presente PAC, dentro del plazo único y fatal de 30 días hábiles³, contados desde la fecha en que la resolución que apruebe la presente PAC se encuentre ejecutoriada.

Las obligaciones asumidas en la Cláusula Tercera de esta PAC deberán ser implementadas por Telefónica Móviles a contar del 1 de enero de 2015.

Asimismo, para efectos de la obligación individualizada en la Cláusula Cuarta de esta PAC, Telefónica Móviles 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

³ Para los efectos de la presente PAC, se considerarán como inhábiles los días sábados, domingos y festivos.

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.

OCTAVO: Comunicación de las obligaciones asumidas por Telefónica Móviles

Telefónica Móviles se obliga a comunicar a los clientes que hubieren contratado alguno de los "Planes Multimedia" que incluyen Número Preferido y/o bolsas de minutos On-Net, los beneficios que a cada cual le correspondiere en virtud de las obligaciones asumidas en los numerales PRIMERO y SEGUNDO.

Para estos efectos, Telefónica Móviles notificará a través de mensaje de texto a cada cliente o número telefónico beneficiado. El contenido de dicho mensaje de texto ha sido definido de común acuerdo por los Comparecientes. Telefónica Móviles deberá además enviar un email o carta a los usuarios beneficiados con la presente PAC, como asimismo publicar en su sitio web las obligaciones asumidas.

Respecto de las obligaciones asumidas en el numeral TERCERO del presente Capítulo II, éstas deberán ser informadas, a través del envío de un SMS, a todos los clientes que podrán acceder a ellos, dentro del plazo de 30 días contados desde la entrada en vigencia de las obligaciones señaladas en dicha cláusula.

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

NOVENO: Auditoría

Telefónica Móviles se obliga a contratar una empresa auditora de reconocido prestigio nacional para que, una vez expirados los plazos fijados en las cláusulas SÉPTIMA y OCTAVA, certifique:

- Que a los clientes o números informados por Telefónica Móviles a la FNE, se les ha ofrecido en la forma indicada en esta PAC, la posibilidad de cambiar el número preferido designado, por otro de su elección en los términos acordados en la cláusula PRIMERA de esta PAC, sin limitación de red de destino, y sobre la eliminación del Cargo de Acceso Móvil, en caso de que el número de destino designado sea de otra red móvil;
- Que a los clientes que teniendo algún plan de post pago, contrataron bolsas recurrentes de minutos *On-Net* durante el período transitorio informado por Telefónica Móviles a la FNE, se les ha modificado la configuración de los minutos incluidos en la respectiva bolsa, de modo que estos han pasado de ser sólo *On-Net*, a ser todo destino; y,
- Que Telefónica Móviles ha ofrecido a sus clientes la posibilidad de canjear los puntos del *Club Movistar* por bolsas de minutos de voz, SMS y MMS todo destino; que ha hecho extensiva a toda su cartera de clientes los planes de postpago individualizados en la Cláusula TERCERA; y que ha informado dichas obligaciones a los usuarios beneficiados en la forma y dentro de los plazos señalados en la Cláusula OCTAVA.

Para efectos de la determinación de la empresa o institución que efectuará la auditoría, Telefónica Móviles 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 las obligaciones asumidas 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, o empresas auditoras externas debidamente registradas.

Al confeccionar la referida terna, Telefónica Móviles 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 Móviles, en los términos de la Ley N°18.045 y; ii) no podrán estar actualmente prestando servicios o manteniendo contratos vigentes con Telefónica Móviles, 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 Móviles, 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.

DÉCIMO: Envío de Información

Una vez transcurridos seis meses desde el vencimiento del plazo de implementación de las obligaciones establecidas en la presente PAC, Telefónica Móviles deberá remitir a la FNE un reporte que contenga la cantidad de usuarios que hicieron uso de cada uno de los derechos establecidos en la misma.

UNDÉCIMO: Modificación de la Instrucciones Generales N°2

En el evento que el H. TDLC modifique y/o aclare las IG N°2, en un sentido que afecte la regulación de las materias de la presente PAC o el Acuerdo de Conciliación que apruebe el H. TDLC, Telefónica Móviles tendrá derecho a adaptar el beneficio adicional del Número Preferido otorgado con los "Planes Multimedia", o sus bolsas de minutos recurrentes que incluirán minutos de voz todo destino, a la nueva regulación, siempre y cuando no se afecte los derechos adquiridos de los usuarios y el cumplimiento de las obligaciones contraídas en el presente Acuerdo Conciliatorio.

DUODÉCIMO: 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 TERCERO: 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

CRISTIAN ANINAT SALAS
pp. Telefónica Móviles Chile S.A.