

PROPUESTA DE ACUERDO CONCILIATORIO

I

Consideraciones

La Fiscalía Nacional Económica (en adelante "FNE") y Claro Chile S.A. (en adelante, "Claro"), 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 211"), interpuso ante el H. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (en adelante, "H. TDLC"), con fecha 29 de enero del año en curso, un requerimiento en contra de Claro, imputándole una infracción al inciso primero del artículo 3° del DL 211, por la vía de haber infringido 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 Claro habría infringido la regla A.2. de las referidas Instrucciones, al *a)* haber comercializado determinados planes de telefonía móvil de post pago que conferían a los usuarios el derecho de inscribir 4 Números Unidos, que debían ser de la red de Claro ("On Net"), y a los que éstos podían hablar reiterada e ilimitadamente a precio \$0; y *b)* haber comercializado determinadas bolsas asociables a planes de telefonía móvil de prepago, que contenían sólo minutos On Net.
2. Por su parte, con fecha 22 de abril del año en curso, Claro contestó el requerimiento, solicitando el rechazo del mismo, alegando, en síntesis, que no ha incumplido las reglas de las IG N°2, señaladas por la FNE. En particular, respecto de la infracción a la regla A.2., señala que los Números Unidos en los planes de postpago corresponden a "planes grupales" en los términos de la resolución aclaratoria del H. TDLC, de fecha 29 de mayo de 2013, los que durante el período transitorio no deben considerarse para los efectos de la indicada regla A.2 y, respecto de la comercialización de las Bolsas de minutos, que éstas se ajustan a la literalidad y espíritu de las IG N°2.
3. Con fecha 12 de junio 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 del mismo día, que citó a la audiencia de fecha 24 de junio, y posteriormente, a la de 08 de julio de 2014.
4. Los comparecientes han acordado la presente Propuesta de Acuerdo Conciliatorio (en adelante, "la PAC"), que a su juicio se ajusta a las disposiciones y normas del DL 211.
5. Los Comparecientes han consentido en la PAC como una unidad, encontrándose cada una de sus estipulaciones justificación en otra u otras, o en conjunto.



1

107

11 JUL 14 20:09

6. 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 unidos On Net

Claro se obliga a proporcionar a los usuarios de telefonía móvil del servicio postpago que hayan contratado alguno de los "Planes Multimedia" individualizados en el Requerimiento¹, el derecho a inscribir los Números Unidos que permita cada contrato, sin restricción de red móvil de destino, de modo tal que dichos usuarios podrán inscribir como Números Unidos, destinatarios de cualquier compañía de telefonía móvil, sean éstos clientes de la Red Claro o de otra.

De esta manera, por una parte, Claro sólo comercializará a futuro "Planes Multimedia" que permitan inscribir Números Unidos todo destino; y por otra parte, los clientes que hubieren contratado alguno de los "Planes Multimedia" individualizados en el Requerimiento durante el período transitorio fijado por las IG N°2 del H. TDLC, podrán optar por cambiar el/los "Número/s Unido/s" On Net que hubiere designado a esta fecha, por Número/s Unido/s sin limitación de red de destino (Números Unidos todo destino).

En todo lo demás, regirán íntegramente las condiciones comerciales del plan multimedia contratado por cada cliente.

Se deja expresa constancia que los clientes que hubieren contratado "Planes Multimedia" de Claro, que incluyan Número Unidos, podrán reemplazar el o los numero/s designados cuando lo estime pertinente a partir de la fecha indicada en la Cláusula Cuarta, por cualquier otro número sin restricción de red de destino.

Para efectos de fiscalizar el cumplimiento de la presente obligación, Claro ha hecho entrega a la FNE del listado que contiene la individualización de los 164.177 usuarios de

¹ Según se desprende de la página 6 del Requerimiento, tales planes son los siguientes: Plan Multimedia 200; Plan Multimedia 350; Plan Multimedia 500; Plan Multimedia 800; Plan Multimedia 1000; Multimedia Ultra 2GB; Multimedia Ultra 3,5 GB; Multimedia Ultra 5 GB; Multimedia Ultra 6,5 GB; y Multimedia Ultra 10 GB.



108

11 JUL 14 20:09

telefonía móvil del servicio postpago que podrán hacer uso del derecho establecido en esta cláusula.

SEGUNDO: Acuerdo respecto de Bolsas de minutos que incluían minutos de voz "on net"

Claro se obliga, respecto de todos aquellos clientes de telefonía móvil, en la modalidad prepago, que compraron bolsas de minutos que incluían sólo minutos de voz "on net" individualizadas en el Requerimiento² en el período transitorio fijado por las IG N°2 del H. TDLC, a entregar, por una sola vez y sin costo para el cliente, una "bolsa de minutos de voz todo destino" en las mismas condiciones y por el mismo número de minutos de voz de la/s bolsa/s que cada uno de ellos hubiere adquirido en el período antes singularizado.

La vigencia, forma de activación, caducidad y demás condiciones de uso de las bolsas serán idénticas a las bolsas de minutos originalmente comercializadas, con la sola excepción que los minutos de voz serán todo destino.

Para efectos de fiscalizar el cumplimiento de la presente obligación, Claro ha hecho entrega a la FNE del listado de los 79.931 números de teléfonos móvil del servicio prepago que podrán hacer uso del derecho establecido en esta cláusula.



TERCERO: Acuerdo respecto de la desagregación de las ofertas multimedia

Los Comparecientes declaran que por *oferta multimedia del servicio móvil* se entiende aquella oferta que hace la compañía a los clientes del servicio postpago, que incluye voz, mensajería de texto (sms), e internet y/o datos.

Claro, de acuerdo a con lo dispuesto en la letra B de las IG N° 2, se obliga a disponer en todas sus plataformas comerciales, de una *oferta multimedia de servicio móvil* desagregada.

En razón de lo anterior, Claro se obliga a mantener, además de las ofertas comerciales que importen ventas conjuntas, ofertas por separado de: (i) servicio de voz móvil y mensajería de texto y (ii) servicio de datos e internet móvil.

² Según se desprende de la página 10 del Requerimiento, tales bolsas de minutos son las siguientes: Bolsa Mixta XS (Comercializada previamente bajo la denominación "Bolsa Mixta S"); Bolsa Mixta S (Comercializada previamente bajo la denominación "Bolsa Mixta M"); Bolsa Mixta M (Comercializada previamente bajo la denominación "Bolsa Mixta L"); y Bolsa Mixta L (Comercializada previamente bajo la denominación "Bolsa Mixta XL").

CUARTO: Acuerdo de remedio conductual

Claro se obliga a realizar al menos una sesión de capacitación en normas sobre libre competencia, dirigida a su fuerza de ventas interna, la que deberá ser efectuada por especialistas en la materia que Claro elegirá libremente. Asimismo, Claro ofrecerá a su fuerza de venta externa participar en una sesión de capacitación análoga a la antes referida.

Dentro de la capacitación se deberá comprender la explicación de los alcances y cumplimiento de las normas contempladas en las Instrucciones Generales N°2 del H. TDLC.

QUINTO: Término del requerimiento

Como se indicó en el Capítulo I precedente, la FNE y Claro, 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 el presente PAC es aprobado por resolución ejecutoriada del H. TDLC, se pondrá término a la causa en que incide el mismo, con fuerza de cosa juzgada.

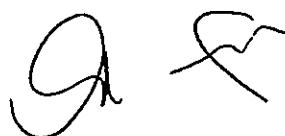
SEXTO: Costos asociados a la implementación del PAC

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

SÉPTIMO: Plazo de implementación de la PAC

Para los efectos de implementar las obligaciones que consigna este documento, Claro dispondrá del plazo que respecto de cada obligación se indica a continuación:

- **Acuerdo respecto de los "Planes Multimedia" que comprenden Número Unidos On Net:** Claro deberá dar cumplimiento a la obligación asumida en el numeral PRIMERO del Capítulo II dentro del plazo fatal de 90 días corridos, contados desde la fecha en que la resolución que apruebe la presente PAC se encuentre ejecutoriada;
- **Acuerdo respecto de Bolsas de minutos On Net:** Claro deberá dar cumplimiento a la obligación asumida en el numeral SEGUNDO de este Capítulo II dentro del plazo



110

fatal de 90 días corridos contados desde la fecha en que la resolución que apruebe la presente PAC se encuentre ejecutoriada;

11JUL 14 20:10

- **Acuerdo respecto de la desagregación de las ofertas multimedia:** Claro deberá dar cumplimiento a la obligación asumida en el numeral **TERCERO** de este Capítulo II dentro del plazo fatal de 60 días corridos contados desde la fecha en que la resolución que apruebe la presente PAC se encuentre ejecutoriada; y
- **Acuerdo de remedio conductual:** Claro deberá dar cumplimiento a la obligación asumida en el numeral **CUARTO** de este Capítulo II dentro del plazo fatal de 60 días contados desde la fecha en que la resolución que apruebe la presente PAC se encuentre ejecutoriada.

OCTAVO: Comunicación de las obligaciones asumidas por Claro

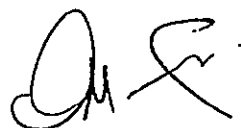
Claro se obliga a comunicar a los clientes que hubieren contratado alguno de los "Planes Multimedia" que incluyen Números Unidos y/o bolsas de minutos on-net, los beneficios que a cada cual le correspondiere en virtud de las obligaciones asumidas en los numerales PRIMERO y SEGUNDO del presente Capítulo II.

Para estos efectos, Claro Chile notificará a través de mensaje de texto a cada cliente o número telefónico beneficiado. El contenido de dicho mensaje de texto será definido de común acuerdo entre Claro y la FNE. Claro podrá además enviar carta o utilizar otro medio equivalente.

Respecto de la obligación asumida en el numeral TERCERO del presente Capítulo II, ésta simplemente deberá estar disponible en todas sus plataformas comerciales.

Respecto de la obligación asumida en el numeral CUARTO del presente Capítulo II, los trabajadores beneficiados serán citados a través de los medios ordinariamente ocupados en la Compañía. Claro deberá remitir a la FNE una copia de la respectiva citación, dentro de los 5 días corridos siguientes a la fecha de su envío.

Adicionalmente, Claro 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 del presente Capítulo II. 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 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 la PAC.



NOVENO: Auditoría

Claro se obliga a contratar una empresa auditora de reconocido prestigio nacional para que, una vez expirados los plazos fijados en el numeral SÉPTIMO del presente Capítulo II, se certifique:

- Que a los clientes o números informados por Claro a la FNE, se les ha ofrecido en la forma indicada en esta PAC, la variación de su "Plan Multimedia" que comprenden número unidos On Net original, a un plan todo destino y su derecho a cambiar el/los número/s unido/s designado por otro/s de su elección, sin limitación de red de destino;
- Que a los teléfonos de prepago informados por Claro a la FNE se les ha ofrecido en la forma indicada en esta PAC, una bolsa con el número de minutos de tráfico de voz, todos destino, que corresponda, según lo acordado en este instrumento.
- Que los servicios de voz móvil + mensaje de texto e internet/datos que conforman la oferta comercial de los planes multimedia se ofrecen de manera desagregada, a partir de los sesenta días siguientes a la aprobación del presente PAC por el H. TDLC.

Para los efectos de la determinación de la empresa o institución que efectuará la auditoría, Claro 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 primera 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, como KPMG.

DÉCIMO: Envío de información

Una vez transcurridos seis meses desde el vencimiento del plazo de implementación de las obligaciones establecidas en las Cláusulas Primera y Segunda de este Capítulo II, Claro deberá remitir a la FNE un reporte que contenga la cantidad de usuarios que hicieron uso de los derechos establecidos en dichas cláusulas.

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 afecten la regulación de las materias de la presente PAC o el Acuerdo de Conciliación que apruebe el H. TDLC, Claro tendrá derecho a adaptar los "Planes Multimedia" que comprenden



número unidos todo destino o sus bolsas de minutos que incluían minutos de voz todo destino que comercialice en lo sucesivo, 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.


FÉLIPE IRARRAZABAL PHILIPPI
p.p. Fiscalía Nacional Económica


GIANPAOLO PEIRANO BUSTOS
p.p. Claro Chile S.A.

Apexo N°1

BENEFICIOS A CLIENTES DE CLARO POR CONCILIACIÓN CON FNE

Claro Chile S.A. informa que con fecha [] de [] de 2014, el H. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia aprobó el acuerdo conciliatorio celebrado entre la empresa de telecomunicaciones y la Fiscalía Nacional Económica, en los autos Rol C-273-14. En virtud de éste, se acordaron los siguientes beneficios para los usuarios de Claro Chile S.A. que, entre el 9 de marzo de 2013 y el 20 de enero de 2014, contrataron planes y/o bolsas.

¿En qué consisten los beneficios?

1. Quienes contrataron durante dicho período “Planes Multimedia” que comprenden números unidos on net, podrán cambiar en cualquier momento él o los números “unidos” que hubieren designado por otros números de cualquier compañía telefónica, sea Claro u otra.
2. Quienes contrataron durante dicho período, en la modalidad prepago, bolsas de minutos que incluían minutos de voz on net, correspondientes a las denominadas Bolsas Multimedia XS (15+15+15), Bolsas Multimedia S (30+30+30), Bolsas Multimedia M (60+60+60), Bolsas Multimedia L (100+100+100), Bolsa Voz 15 minutos, Bolsa Voz 30 minutos y Bolsa Voz 60 minutos, tendrán derecho a recibir, por una sola vez y sin costo, una “bolsa de minutos de voz todo destino”, en las mismas condiciones que las adquiridas en dicho periodo, esto es, número de minutos de voz de la bolsa.

¿Cuándo puedo pedir este beneficio?

Estos beneficios podrán hacerse efectivos a partir de [---] y hasta [---]¹.

Para hacer efecto el beneficio u obtener más información, los clientes podrán llamar al teléfono [], contactar las oficinas comerciales de Claro o en Internet www.claro.cl

¹ Estas fechas se determinarán dependiendo de la fecha de las primeras publicaciones del aviso