

**OFERTA COMERCIAL DE SERVICIO INTERMEDIO DE TELECOMUNICACIONES
FIJO POR SATÉLITE PARA CONCESIONARIAS Y PERMISIONARIAS DE
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.**

El presente documento contiene los términos y condiciones comerciales de la Oferta Comercial ("Oferta") de Servicio Intermedio de Telecomunicaciones Fijo por Satélite entre los extremos definidos en esta oferta, que permite la interconexión entre Isla de Pascua con Chile Continental (el "Servicio"), prestado por la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. ("ENTEL") destinada a concesionarias y permisionarias de servicios de telecomunicaciones (el "solicitante").

1. GENERALIDADES

- 1.1. Por Resolución 16 y 69 de 2013 se aprobaron las bases generales y específicas para el Concurso Público denominado "Ampliación Enlaces Satelitales en Isla de Pascua y Juan Fernandez", Código : FDT 2013-05.
- 1.2. Mediante ingresos SUBTEL N°102.686, N°102.687, N°102.688 y N°102.689, todos de fecha 17 de diciembre de 2013, la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. presentó su propuesta al Concurso Público indicado precedentemente, para la Isla de Pascua.
- 1.3. Por oficio ORD.: N°9.498, GFDT N°538 de 27 de diciembre de 2013 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, se comunicó a la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. la adjudicación de su propuesta presentada para Isla de Pascua del Concurso Público denominado "Ampliación Enlaces Satelitales en Isla de Pascua y Juan Fernandez", Código : FDT 2013-05.
- 1.4. De acuerdo a lo dispuesto en el Título IX de las referidas Bases Específicas, artículo 32 y siguientes, se dispuso la obligación para la beneficiaria, en su calidad de concesionaria de servicio intermedio de telecomunicaciones, en cuanto deberá disponer una oferta comercial durante todo el Período de Obligatoriedad de la Oferta Comercial.
- 1.5. Por lo expuesto, la presente Oferta Comercial de Servicio Intermedio de Telecomunicaciones Fijo por Satélite está dirigida a titulares de una concesión o permisionaria de servicios de telecomunicaciones que las habilite a prestar los servicios de telecomunicaciones en el marco de la normativa legal vigente, calidad

que se deberá acreditar a ENTEL acompañando los antecedentes referidos en el **Anexo 1**.

- 1.6. En su calidad de concesionario o permisionario, el “solicitante” será el único responsable del cumplimiento de las obligaciones relacionadas con esa calidad que establece la Ley N° 18.168 y la normativa de telecomunicaciones ante la autoridad competente, y las relativas a la prestación del servicio a sus clientes. Por su parte, ENTEL no tendrá responsabilidad alguna ante los suscriptores y usuarios del Solicitante, siendo éste el único responsable de todas las obligaciones que su calidad de concesionario o permisionario acarrea respecto de sus suscriptores y usuarios, terceros y las autoridades competentes.
- 1.7. El “solicitante” no podrá vender o ceder ni directa o indirectamente el Servicio a ningún otro concesionario o permisionario de servicios de telecomunicaciones, sin aprobación previa y por escrito de ENTEL.
- 1.8. Atendido a que el servicio intermedio de telecomunicaciones Fijo por Satélite que presta ENTEL a través de sus instalaciones y redes está destinado a satisfacer las necesidades de los concesionarios o permisionarios de telecomunicaciones en general, quien acepte la presente Oferta Comercial no tiene la calidad de usuario final del servicio, circunstancia esencial para acceder a las condiciones establecidas en ésta oferta. Así, el Solicitante prestará los servicios de telecomunicaciones inherentes a su concesión o permiso a clientes finales bajo su propia cuenta y riesgo, entendiéndose por ello que, a lo menos, ENTEL no tendrá responsabilidad alguna ante los suscriptores y usuarios del Solicitante, siendo éste el único responsable de todas las obligaciones que su calidad de concesionario o permisionario acarrearán respecto de sus suscriptores y usuarios, terceros y las autoridades competentes. Del mismo modo, será de exclusivo cargo del Solicitante la obtención de permisos o concesiones, autorizaciones o requisitos que lo habiliten para proveer el servicio inherente a su concesión o permiso a sus usuarios finales, además del cumplimiento de toda la normativa vigente para la prestación de esos servicios. Finalmente, el Solicitante, deberá utilizar su propia marca, nombre comercial, servicios de venta, comercialización, facturación, plataforma de tasación y control de tráfico, recaudación y cobranza, y todos aquellos otros servicios que fueren necesarios para la prestación del servicio que presta como concesionaria y/o permisionaria de servicios de telecomunicaciones.

- 1.9. En caso que el concesionario o permisionario acepte la presente Oferta Comercial pura y simplemente y cumpla los requisitos establecidos en ella, ENTEL prestará el Servicio al Solicitante. (el Contrato)

2. OBJETO DE LA OFERTA COMERCIAL

- 2.1. Una vez que la presente Oferta Comercial sea aceptada por el Solicitante, ENTEL se obliga a prestar el Servicio Intermedio de Telecomunicaciones que permita la interconexión directa entre Isla de Pascua y Chile Continental mediante la transmisión dedicada de datos, en las condiciones y características que se detallan en esta Oferta y sus Anexos, utilizando la infraestructura de red de ENTEL y medios de terceros (indistintamente, la “Red” o la “Red de ENTEL”), todo ello conforme a lo especificado en esta Oferta. Asimismo, Entel se obliga, en los términos indicados, a prestar el servicio de Housing, energía y climatización (“Servicios de Arriendo de Infraestructura”).
- 2.2. En ningún caso podrá el Solicitante introducir equipamiento no homologado por ENTEL a la Red. En caso que el Solicitante requiera utilizar un equipamiento no homologado, deberá solicitar autorización en forma previa y por escrito a ENTEL.
- 2.3. La Oferta Comercial se aplicará en la Zona de Servicio Mínima indicadas en el artículo 28° y Anexo 1 de las Bases Específicas del Concurso Público denominado “Ampliación Enlaces Satelitales en Isla de Pascua y Juan Fernandez”.
- 2.4. El Solicitante podrá contratar otros servicios ofertados por ENTEL distintos a los regulados en esta Oferta y Anexos. La contratación y precio de estos otros servicios, distintos a los indicados en el Anexo 2, será libremente acordada entre las partes, previo estudio de su factibilidad técnica y comercial.

3. TARIFAS Y FORMA DE PAGO

- 3.1. Por el Servicio el Solicitante se obligará a pagar a ENTEL las tarifas indicadas en el Anexo 2, que incluirán:
- a) Cargos Mensuales: Son aquellos precios, fijos o variables del Servicio prestados al Solicitante, facturados y cobrados por adelantado a partir de la fecha de

Inicio del Servicio Comercial, por ENTEL al Solicitante. El Solicitante deberá pagar los Cargos Mensuales en los lugares y/o mediante los medios que se indiquen en la factura respectiva, dentro del plazo de treinta (30) días siguientes a la fecha de recepción por parte del Solicitante de las facturas correspondientes.

- b) Precio de Activación y Habilitación del Servicio: La suma que será pagada por el Solicitante en dos cuotas iguales, una a la fecha de suscripción del Contrato y la otra en la fecha de Inicio del Servicio Comercial.
- c) Cargos Especiales: ENTEL y el Solicitante podrán acordar precios, fijos o variables de cualquier tipo de servicios distintos a los regulados en esta Oferta y Anexos, prestados al Solicitante o utilizados por éste, por única vez o que no estén comprendidos en otro cobro pactado, los cuales se facturarán y cobrarán por ENTEL según lo acordado, mediante una factura independiente o bien conjuntamente con cualquiera de las facturas mensuales que corresponda emitir al término del mes en que hayan sido prestados los servicios o hayan sido entregados los productos relacionados a dichos servicios, debiendo pagarlos el Solicitante en el lugar o por los medios que se indique en la factura respectiva. A falta de tal información deberán ser pagados en el domicilio de ENTEL dentro del plazo de treinta (30) días siguientes a la fecha de recepción de las facturas correspondientes.

- 3.2. Las tarifas estarán expresadas en pesos chilenos (CLP) al último día hábil del mes que se indica en el anexo respectivo. Dichos valores se actualizarán a la citada base de referencia de moneda, considerando el IPP (índice de precio al productor) determinado por el INE. La indexación de las tarifas de la Oferta Comercial se hará efectiva al acumularse un 3% de variación del IPP mensual, de manera positiva o negativa. La primera indexación de tarifas se hará al momento de inicio del servicio.

Salvo que la factura esté sometida al procedimiento de impugnación establecido en el Anexo 3, si el Solicitante no pagare las facturas emitidas dentro del plazo señalado, el monto facturado devengará el interés máximo convencional para operaciones reajustables o no reajustables de 30 (treinta) días, según si la renta se pactó en una unidad de medida reajutable o en pesos, respectivamente,

determinado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras o el organismo que hiciere sus veces. A falta de mecanismo de determinación del interés máximo convencional señalado, se aplicará la tasa de interés que considere equivalente el Banco Central de Chile.

El Solicitante será el único y exclusivo responsable de los pagos relacionados a los servicios proporcionados por ENTEL en el marco de esta Oferta. La circunstancia que el Solicitante sea capaz o no de recaudar los pagos por parte de sus usuarios o suscriptores o del incobrable que le pudiere afectar a ese respecto, incluso proveniente del caso fortuito o fuerza mayor, no será eximente o limitativa de la responsabilidad del Solicitante, con la sola excepción de las deficiencias o retrasos en la recaudación del Solicitante que se deban total o parcialmente, pero directamente, a hecho o culpa de ENTEL en la prestación del Servicio.

- 3.3. **Boleta de garantía.** Con el objeto de garantizar el fiel, exacto, íntegro y oportuno cumplimiento del Contrato y sus Anexos, y el pago de las indemnizaciones y/o multas convenidas, el Solicitante entrega en este acto a ENTEL una boleta de Garantía Bancaria nominativa, emitida a favor de EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. pagadera a la vista, irrevocable, sin condiciones, pagadera a su sola presentación y sin plazo de espera para su pago. La referida boleta asciende a la suma equivalente a 3.000 UF, sin perjuicio de lo anterior ENTEL tendrá derecho a exigir un aumento del valor de la boleta a el Solicitante si así lo estimara conveniente.

Esta boleta deberá ser emitida por un banco nacional o extranjero de primera categoría con agencia o sucursal en Chile, y es entregada por El Solicitante a ENTEL conjuntamente con la suscripción de esta Oferta Comercial.

La boleta bancaria de garantía deberá tener una vigencia mínima de 36 meses. El Solicitante deberá renovar la mencionada Boleta de Garantía, a lo menos 60 días corridos antes del vencimiento del plazo que se trate, por otra de iguales características y condiciones, por igual monto a excepción que ENTEL solicite un aumento de éste de acuerdo a lo estipulado en este contrato.

Si en dicho plazo el Solicitante no entrega a ENTEL una nueva Boleta con las mismas condiciones y plazos que la que está por vencer, y no se hubiere puesto término al contrato, e igual situación si existiese retardo en el pago de una o más

obligaciones para con ENTEL, ésta podrá hacer efectiva dicha boleta ante el Banco respectivo sin más trámite y a su sólo requerimiento.

En todo caso, ENTEL podrá hacer efectivas las boletas de garantía ante el Banco respectivo, haciéndole presente únicamente el incumplimiento del Contrato por parte de el Solicitante total o parcial. El Solicitante al contratar con el Banco el otorgamiento de las garantías antes mencionadas, pactará las estipulaciones recién expresadas, las que deberán constar en la respectiva boleta de garantía, bajo el siguiente tenor:

“Para garantizar el fiel, exacto, íntegro y oportuno cumplimiento de las obligaciones de (nombre de el Solicitante) en el Contrato suscrito entre éste y EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. con fecha (fecha del Contrato). El Banco pagará esta Boleta a la sola presentación de ella a cobro por parte de EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES”

La Boleta de Garantía se restituirá a el Solicitante al momento de recibir la nueva Boleta de Garantía o dentro del plazo de 3 meses desde la fecha de término del contrato, y siempre que el Solicitante no esté en mora o simple retardo de alguna obligación con relación a ENTEL.

- 3.4. En caso que a futuro ocurran cambios regulatorios relevantes que afecten materialmente la estructura de negocio de la presente Oferta, los precios aquí pactados deberán ser revisados conjuntamente por el Solicitante y ENTEL. Esta revisión no supondrá la terminación anticipada de la prestación del Servicio, sin perjuicio de los derechos de ENTEL y del Solicitante de terminarla anticipadamente según se establece en diversos párrafos de la presente Oferta. Cualquier discrepancia que se produzca entre ENTEL y el Solicitante respecto de tal revisión, se podrá resolver por los mecanismos establecidos en la cláusula 19.
- 3.5. Una vez transcurrido el periodo de obligatoriedad de la oferta comercial y ocurran cambios regulatorios relevantes que afecten materialmente la estructura de negocio de la presente Oferta, los precios aquí pactados deberán ser revisados conjuntamente por el Solicitante y ENTEL. En caso no haber acuerdo sobre las

nuevas tarifas, dichos cambios darán derecho a ENTEL para poner término al contrato sin derecho a indemnización para el Solicitante.

4. CONDICIONES DEL SERVICIO

- 4.1. ENTEL otorgará el Servicio Intermedio de Telecomunicaciones Fijo por Satélite entre la Isla de Pascua y Chile Continental, sujetándose en todo caso a las condiciones establecidas en esta Oferta y según las obligaciones establecidas para ENTEL para la prestación de este servicio.

El Solicitante declara expresamente conocer y aceptar que las condiciones del Servicio están limitadas a la zona de cobertura técnica del servicio autorizada por el Decreto Supremo N° 123 de 28 de julio de 2014, y que, además, está limitada a las condiciones de los servicios y redes de destino a las que sus usuarios y suscriptores quieran acceder y a las vicisitudes propias de los servicios de transmisión satelital, sin que ello genere responsabilidad alguna a ENTEL.

- 4.2. El Solicitante declara conocer y aceptar expresamente que el Servicio puede verse afectado o sufrir interrupciones, interferencias, cortes o suspensiones por causas tales como fenómenos atmosféricos e interferencia solar o de la naturaleza o por restricciones técnicas. En consecuencia, ello no dará lugar a responsabilidad alguna de ENTEL, salvo que se haya debido a culpa grave en el actuar directo de ENTEL.

Asimismo, no será responsabilidad de ENTEL las indisponibilidades que sean resultado de fallas en los equipos o sistemas del Solicitante que no hayan sido provistos por ENTEL o por terceros contratados por ENTEL, o que sean resultado de acciones, omisiones, hecho o culpa del Solicitante o el resultado de un caso fortuito o fuerza mayor que haya afectado a ENTEL.

- 4.3. Los aspectos operativos, funciones y responsabilidades técnicas a que se obligan las Partes en relación al Servicio serán establecidos en el Contrato, sin perjuicio de lo señalado en el **Anexo 4**.

5. PRESTACIÓN DE SUMINISTRO Y CALIDAD DE SERVICIO

- 5.1. Una vez que el Solicitante haya acreditado a ENTEL que está en condiciones de iniciar la prestación de servicios, y habiéndose aceptado la presente Oferta Comercial en forma previa, la fecha para el inicio del servicio comercial se ajustará a lo establecido en el Anexo 2 Precio y Condiciones Comerciales (el "Plazo de activación de los servicios"). ENTEL no podrá retrasar injustificadamente la provisión al Solicitante del Servicio.
- 5.2. ENTEL dará aviso al Solicitante de las indisponibilidades programadas del Servicio conforme a sus procedimientos internos habituales. En caso de una indisponibilidad de servicio no programada o de problemas de red que causen una afectación significativa de la disponibilidad del Servicio, ENTEL se obliga a dar aviso al Solicitante en la forma más rápida que sea razonablemente posible considerando la causa, extensión y magnitud del evento de que se trate.
- 5.3. El Solicitante se obliga a dar aviso a ENTEL de cualquier información de que disponga relativa a una afectación negativa del Servicio, continuidad o disponibilidad de éste, de acuerdo al Anexo 5, Procedimiento de Atención de Fallas y Escalamiento
- 5.4. Cuando sea necesario para incorporar mejoras o modificaciones tecnológicas u operativas, la Red de ENTEL podrá sufrir modificaciones en su estructura de modo de reflejar adecuaciones o cambios planificados ya sea para dicha red o para los servicios suministrados a sus clientes.

ENTEL informará con anticipación de los cambios que realice a su Red, sistemas, equipos, entre otros elementos al Solicitante toda vez que considere que dichos cambios pudiesen alterar el normal funcionamiento de la operación de los servicios que presta el Solicitante.

Asimismo, ENTEL podrá adoptar las medidas que estime convenientes o necesarias en caso de eventos de fuerza mayor, como terremotos, o en caso que se requiera efectuar reparaciones o trabajos de mantención en la Red.

En caso de emergencia, ENTEL podrá realizar cambios no planificados a la Red, obligándose a informar de ello al Solicitante tan pronto como le sea razonablemente posible.

6. ESTIMACIONES DE DEMANDA.

- 6.1. Sin perjuicio de las obligaciones pactadas entre las partes y las obligaciones comerciales y económicas que de estas se desprende, el Solicitante deberá dar aviso con 90 días de anticipación frente a cualquier cambio de las condiciones comerciales originalmente contratadas, todo ello de acuerdo a lo señalado en el Anexo 2, Precio y Condiciones Comerciales.

7. INFORMACIÓN Y PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN

- 7.1. La facturación y liquidación entre ENTEL y el Solicitante se realizará de acuerdo a lo detallado en el **Anexo 3**.

8. RELACIÓN CON CLIENTES DEL SOLICITANTE.

- 8.1. El Solicitante está facultado para determinar a su completa discreción la forma en que fija sus precios, promueve y distribuye sus productos y servicios a sus clientes.
- 8.2. ENTEL no proveerá ningún servicio de atención a clientes por cuenta del Solicitante, ni a los clientes ni usuarios del Solicitante, salvo que se acuerde explícitamente y por escrito entre las partes. En ningún caso ENTEL será responsable de proveer servicios de atención a clientes del Solicitante.

9. INTERACCIÓN DE BUENA FE

- 9.1. ENTEL y el Solicitante se obligan a no dañar o perjudicar la marca o buena reputación de la otra parte o de las bases comerciales de la presente Oferta y del Contrato.

10. USO DE LAS MARCAS Y CLIENTES

- 10.1. Nada de lo dispuesto en esta Oferta o en el Contrato podrá entenderse como una renuncia, concesión ni autorización para el uso de las marcas comerciales, u otro tipo de propiedad intelectual o industrial que cada parte posee o poseerá, utiliza o utilizará, debiendo cada parte respetar dichos derechos de la otra de conformidad con la ley, sin excepción alguna.

- 10.2. El Solicitante no podrá utilizar las marcas u otra propiedad intelectual de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A o de empresas relacionadas a ésta, publicitar ni comunicar a tercero a alguno el hecho que revende servicio de esa compañía sin autorización previa y por escrito de ENTEL, sin perjuicio de lo dispuesto en la regulación vigente. Asimismo, tampoco podrá informar a sus potenciales clientes en sus puestos de venta o locales comerciales de esta circunstancia. El incumplimiento de lo dispuesto en este párrafo será considerado un incumplimiento grave de sus obligaciones que dará derecho a Entel para poner término al contrato y a cobrar la boleta de garantía.

11. VIGENCIA DE LA OFERTA COMERCIAL.

- 11.1. La presente Oferta Comercial tendrá un plazo máximo de 5 años contados desde la publicación en el Diario Oficial del Decreto que otorga la concesión de Servicio Intermedio de Telecomunicaciones respectivo.
- 11.2. Las condiciones contractuales y tarifas basadas en la presente Oferta Comercial, exceptuando el reajuste, tendrá una vigencia máxima de 5 años y mínima de 3 años. En caso que se contrate después de los dos primeros años de vigencia de la Oferta Comercial, el contrato no podrá ser superior al plazo que reste de la misma. En caso de renovación, el contrato será renovable por aquel período que reste de la vigencia de la Oferta Comercial.

12. TERMINACIÓN

- 12.1. **Terminación por ENTEL en caso de incumplimiento del Solicitante.** El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del Solicitante bajo el Contrato facultará a ENTEL para solicitar la terminación anticipada del Contrato al juez árbitro a que se refiere la cláusula 19 siguiente, sin perjuicio de la facultad de ENTEL de reclamar los perjuicios derivados del incumplimiento y/o cobrar la boleta de garantía.

Sin perjuicio de lo anterior, ENTEL podrá dar por terminado el Contrato mediante aviso escrito al domicilio del Solicitante, sin necesidad de declaración administrativa ni judicial ni arbitral alguna, y siempre que ENTEL haya previamente requerido al Solicitante subsanar el incumplimiento por escrito en el

plazo de 45 días, y el Solicitante no subsanare el incumplimiento en dicho plazo, en los siguientes casos:

12.1.1 Si se produce la situación indicada en el párrafo 1.6, 1.7 y 1.8 anterior.

12.1.2 Si el Solicitante no paga una cualquiera de las facturas dentro del plazo convenido, en tanto las mismas o cualquiera de ellas, no se encuentre(n) en proceso de impugnación conforme se establezca en el Contrato o sus anexos. En todo caso, y respecto de las facturas que estén en proceso de impugnación, se establece como requisito para el Solicitante para iniciar la impugnación deberá pagar -a cuenta- al menos el 50% del monto impugnado.

12.2. **Terminación por el Solicitante en caso de incumplimiento de ENTEL.** El Solicitante podrá poner término anticipado al Contrato fuera de las causales establecidas en su favor en la presente cláusula 13, pagando a ENTEL las rentas insolutas que resten hasta el término de vigencia del Contrato

Además, el Solicitante podrá dar por terminado el Contrato mediante aviso escrito al domicilio de ENTEL, sin necesidad de declaración administrativa ni judicial ni arbitral alguna, y siempre que el Solicitante haya previamente requerido a ENTEL subsanar el incumplimiento por escrito en el plazo de 45 días, y ENTEL no subsanare el incumplimiento en dicho plazo, en los siguientes casos:

12.2.1 Incumplimiento grave e injustificado de las condiciones de calidad, niveles de servicio y disponibilidad del Servicio pactado en el Contrato;

12.2.2 Aplicación de tres (3) o más multas o sanciones al Solicitante por una sentencia firme y ejecutoriada, por parte del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en un período de seis (6) meses del Servicio, por causas imputables a ENTEL que signifiquen para el Solicitante el pago acumulado de, a lo menos, siete mil quinientas (7.500) UTM. En este evento de incumplimiento, no operará el plazo de 45 días, pudiendo el Solicitante terminar el contrato *ipso facto*.

12.2.3 Cualquier incumplimiento de las condiciones del Contrato por parte de ENTEL que cause directamente la aplicación del artículo 28 de la Ley

General de Telecomunicaciones por parte de la Autoridad respecto del Solicitante, o la sanción de caducidad de su concesión, conforme con el artículo 36° del mismo cuerpo normativo.

- 12.3. **Otras Causales de Terminación.** Sin perjuicio de otras causales especiales de terminación contenidas en esta Oferta o en el Contrato, ENTEL y el Solicitante estarán facultadas para poner término anticipado al Contrato, sin necesidad de recurrir al árbitro a que se refiere la cláusula 19 siguiente, en los siguientes casos:

12.3.1 ENTEL o el Solicitante solicitare o se encuentre sujeto en un procedimiento concursal de liquidación de la empresa deudora por resolución judicial ejecutoriada o que cause ejecutoria o alguno de éstos proponga o pacte con sus acreedores un procedimiento concursal de reorganización de la Empresa Deudora, que importe la modificación de una cualquiera de las obligaciones establecidas en la presente Oferta, o fueren disueltas o sufrieren una medida precautoria con respecto a una parte sustancial de su patrimonio. El no afectado por alguno de los hechos antes descritos, podrá poner término al Contrato, sin perjuicio del derecho a demandar los perjuicios que le cause esta terminación.

- 12.4. **Obligaciones de ENTEL y el Solicitante en caso de terminación de la prestación del Servicio o del Contrato.** En caso que por cualquier causa se ponga término al Contrato o a la prestación del Servicio, se aplicarán las siguientes reglas:

12.4.1 ENTEL y el Solicitante deberán devolver o destruir toda información de carácter confidencial que hubieren recibido y que aún mantengan en su poder.

12.4.2 ENTEL y el Solicitante deberán pagar cualquier monto pendiente de pago bajo los términos del Contrato.

13. RESPONSABILIDAD

- 13.1. La responsabilidad de ENTEL y el Solicitante a consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contenidas en esta Oferta Comercial que les sean imputables individualmente, incluirá sólo el daño directo previsto. El presente contrato no

considera el resarcimiento de daño moral, lucro cesante, daño directo imprevisto o daño indirecto.

- 13.2. Con todo, en todos aquellos casos en que ENTEL sea declarado responsable por sentencia firme para con el Solicitante y dicha responsabilidad se traduzca en la indemnización de perjuicios, por cualquier causa que ello acontezca, y cualquiera sea el tipo o clase de daño, dicha indemnización estará limitada a una suma total y acumulada que no podrá exceder de un mes de renta del servicio contratado. El límite de responsabilidad señalado, no tendrá aplicación tratándose de conductas dolosas de ENTEL.
- 13.3. Por su parte, en todos aquellos casos en que el Solicitante sea declarado responsable por sentencia firme respecto de ENTEL y dicha responsabilidad se traduzca en la indemnización de perjuicios, por cualquier causa que ello acontezca, y cualquiera sea el tipo o clase de daño, dicha indemnización estará limitada a una suma total y acumulada que no podrá exceder el valor total del contrato. El límite de responsabilidad señalado, no tendrá aplicación tratándose de conductas dolosas del Solicitante, ni en el caso que el Solicitante haga uso de la facultad de poner término anticipado al Contrato, de conformidad al párrafo 12.2, caso en el cual se determinará el monto a indemnizar conforme al mecanismo indicado en el citado párrafo.

14. FUERZA MAYOR

- 14.1. Sin perjuicio de otra disposición en esta Oferta Comercial, ENTEL no será responsables de fallas o demoras en el cumplimiento de sus obligaciones bajo la presente Oferta si la falla o demora es causada directa o indirectamente por algún evento de fuerza mayor o caso fortuito definido en el artículo 45 del Código Civil, esto es, un imprevisto a que no es posible resistir. Para los efectos de la presente cláusula, se entenderá por “Parte Afectada” a aquella parte que no sea capaz de cumplir con sus obligaciones como resultado de caso fortuito o fuerza mayor.
- 14.2. A modo meramente ejemplar, las siguientes circunstancias constituyen caso fortuito o fuerza mayor: los actos de autoridad, tales como racionamiento eléctrico, expropiaciones, confiscaciones o intervenciones de bienes; paralizaciones de personal de ENTEL o de sus contratistas o subcontratistas, guerras, rebeliones,

revueltas, actos vandálicos, sabotajes, motines y en general, todo estado de guerra, inundaciones, terremotos, avalanchas, incendios, fenómenos atmosféricos, interferencias solares, tsunamis y otras catástrofes similares.

- 14.3. El Solicitante no podrá alegar en caso alguno fuerza mayor o caso fortuito respecto del incumplimiento de su obligación de pagar por el Servicio.

15. INDEMNIDAD

- 15.1. El Solicitante se obliga a mantener indemne a ENTEL, sus sociedades relacionadas y a sus directores, ejecutivos, gerentes, empleados, filiales, sucesores y cesionarios (conjuntamente, la “Parte Beneficiaria”) de todo y cualquier Perjuicio que pudieran sufrir y que sea derivado, relacionado o con causa o motivo en la prestación del Servicio o, en particular, del ejercicio por parte de sus usuarios, suscriptores o la autoridad competente en materia de telecomunicaciones, de cualquier Acción (según este término se define más adelante) contra la Parte Beneficiaria.

- 15.2. Para efectos de esta cláusula, “Perjuicio” significa toda pérdida, daño, menoscabo, indemnizaciones de perjuicios, daños punitivos, gravámenes, intereses, multas, gastos, costos y obligaciones, incluyendo sumas pagadas en virtud de conciliaciones o transacciones judiciales o extrajudiciales, costas procesales, gastos relacionados con procesos judiciales o de cualquier otra índole, costos de peritajes, honorarios de abogados y asesores legales y otros honorarios, costos y gastos relacionados con demandas, acciones, procedimientos, investigaciones, cargos, reclamos y medidas precautorias o similares, ya sean civiles, criminales, administrativas o de cualquier naturaleza, incluyendo acciones colectivas interpuestas por usuarios y suscriptores del Solicitante (conjuntamente, “Acción”).

16. CONFIDENCIALIDAD

- 16.1. Toda la información intercambiada por ENTEL y el Solicitante en virtud de la presente Oferta, del Contrato o de su ejecución o terminación será estrictamente confidencial y sólo podrá ser utilizada para dar completo y oportuno cumplimiento a las obligaciones establecidas en virtud de la Oferta o del Contrato.

- 16.2. El Solicitante, se obliga a guardar absoluto secreto y a tratar en forma confidencial, protegiendo que no se revele a ninguna persona, sociedad, corporación o asociación, en forma escrita ni verbal, sin el consentimiento previo y escrito de Entel, ninguna información acerca de las operaciones, clientes o funcionarios de éste, o de carácter técnico, comercial, financiero, legal, contable o de cualquiera otra índole, relacionada en algún modo con las propiedades, instalaciones, operaciones y negocios de Entel, y que hubiere conocido con motivo de la celebración y/o ejecución de este Contrato y sus Anexos. El Solicitante asume esta obligación por ella, por sus empleados, por sus subcontratistas y por los empleados de este último, debiendo mantener la más estricta confidencialidad sobre todo aquello que diga relación con la información confidencial entregada por Entel. Por su parte, Entel tendrá la misma obligación respecto de la información confidencial entregada por el Solicitante a Entel con ocasión del presente contrato y de aquella información que hubiere conocido con motivo de la celebración y/o ejecución de este Contrato y sus Anexos.
- 16.3. La información y los datos proporcionados por las partes y los resultados de estudios, proyectos, exámenes y evaluaciones, como también cualquiera y todos los informes, gráficos, análisis, planos, datos de trabajo y otros documentos y materiales, y copia de cualquiera de éstos, preparados y desarrollados por ellas durante la ejecución de este contrato, y sin uso de información confidencial o reservada de la otra, pertenecerá exclusivamente a la parte desarrolladora respectiva.
- 16.4. Al término de este contrato, todos los papeles y material que una parte posea y que sea de propiedad de la otra, deberán ser devueltos. En caso de datos, estos deberán ser descargados.
- 16.5. Las partes utilizarán la Información Confidencial recibida de la otra exclusivamente para cumplir el objeto de este acuerdo.
- 16.6. Las restricciones y obligaciones de ENTEL y el Solicitante sujetas a este contrato con relación a la confidencialidad expirarán cumplidos 5 años a contar de la terminación del mismo y no serán aplicables a aquellas partes de la Información Confidencial del Solicitante o ENTEL que:

(a) Fueren conocidas por la otra parte antes de la recepción de la información sujeta a este Acuerdo (acreditado dicho hecho mediante documentos escritos).

(b) Fueren reveladas sin restricciones a la otra parte de buena fe por un tercero que estuviera en posesión legítima de dicha información y tuviera derecho a hacer tales revelaciones.

(c) Fueren conocidas mediante publicaciones o cualquier otro medio de comunicación.

(d) Fuere requerida su divulgación o publicación por una autoridad judicial. En tal caso dicha divulgación o publicación solamente podrá efectuarse luego de notificar por escrito al ENTEL de las razones y naturaleza de la divulgación o publicación requerida y tan pronto dicha parte confirme la recepción de tal notificación en el plazo máximo de 2 días hábiles de recibida ésta. Asimismo, la parte que divulgará la información deberá informar a la otra, la forma en que hará entrega de ésta a la autoridad pertinente.

17. INEXISTENCIA DE VÍNCULO DE SUBORDINACIÓN O DEPENDENCIA CON ENTEL

- 17.1. El personal dependiente del Solicitante será de su exclusiva responsabilidad y subordinación, siendo, para todos los efectos legales, empleados o trabajadores del Solicitante, por lo que ENTEL no mantendrá ningún tipo de relación laboral ni contractual con dicho personal, de manera tal que el Solicitante quedará legalmente obligado a cumplir con las obligaciones y responsabilidades que le impongan las leyes vigentes en esta materia.

18. AUSENCIA DE ASOCIACIÓN

- 18.1. Nada de lo establecido en este Oferta o sus Anexos podrá significar o interpretarse en el sentido que entre ENTEL y el Solicitante pueda entenderse que exista una sociedad, asociación u otra forma similar de relación legal entre ellas. El no podrá utilizar la razón social, marca comercial, nombres distintivos, imágenes o logotipos de ENTEL en campañas publicitarias o de marketing a través de las cuales se promoció el servicio materia del presente contrato, sin previa autorización por escrito de ENTEL.

19. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ARBITRAJE

- 19.1. Cualquier dificultad o controversia que se produzca entre los contratantes respecto de la aplicación, interpretación, duración, validez o ejecución de este contrato o cualquier otro motivo será sometida a arbitraje, conforme al Reglamento Procesal de Arbitraje del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago, vigente al momento de solicitarlo.
- 19.2. Las partes confieren poder especial irrevocable a la Cámara de Comercio de Santiago A.G., para que, a petición escrita de cualquiera de ellas, designe a un árbitro arbitrador en cuanto al procedimiento y de derecho en cuanto al fallo, de entre los integrantes del cuerpo arbitral del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago.
- 19.3. En contra de las resoluciones del árbitro no procederá recurso alguno. El árbitro queda especialmente facultado para resolver todo asunto relacionado con su competencia y/o jurisdicción.
- 19.4. En caso que se presenten diferencias entre las partes sobre aspectos estrictamente técnicos, relacionados con la prestación del Servicio, estas materias serán sometidas previamente por las partes al conocimiento y decisión de una Comisión Técnica integrada por cuatro miembros, debiendo cada parte designar a dos de ellos.

Si la referida comisión no se constituye o no llega a acuerdo respecto a la materia sometida a su consideración, dentro del plazo de treinta (30) días hábiles contado desde que se hubiere requerido su constitución por cualquiera de las partes, la parte interesada podrá someter la controversia al arbitraje estipulado.

Queda establecido, en todo caso, que tanto el árbitro a que se refiere la presente estipulación como la Comisión Técnica antes aludida no tendrán competencia ni autoridad alguna para cambiar los términos o condiciones de la presente Oferta o del Contrato.

- 19.5. Lo señalado en esa cláusula no supone en modo alguno una renuncia de las partes a recurrir al procedimiento de resolución de reclamos establecido en el artículo 28º bis de la Ley N° 18.168.

20. INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE EL SOLICITANTE Y ENTEL

- 20.1. Todas las comunicaciones entre el Solicitante y ENTEL sólo serán válidas si son efectuadas conjuntamente mediante correo electrónico y carta entregada personalmente con recepción confirmada mediante firma del destinatario.
- 20.2. Para estos efectos, los correos electrónicos y cartas dirigidas a ENTEL deberán ir destinadas a las siguientes personas:

ENTEL:

Nombre: Ricardo Jara Recabarren

E-Mail: rjara@entel.cl

Cargo: Subgerente de Ventas Mayoristas

Dirección: Andrés Bello 2711, Edificio Costanera, piso 15, Las Condes, Santiago.

El Solicitante deberá indicar, en forma previa a la aceptación de la presente Oferta Comercial, el nombre, domicilio y dirección de correo electrónico de la persona a quien deberán dirigirse las comunicaciones.

21. DOMICILIO

- 21.1. Las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago para todo efecto legal o jurisdiccional.

ANEXO 1

Antecedentes del Solicitante

Previo a la suscripción del Contrato, el Solicitante deberá entregar a ENTEL en original (o copia autorizada ante notario) los siguientes documentos:

- a) **Decreto de concesión y su correspondiente publicación en el Diario Oficial.**
- b) **Autorización de la Subsecretaría de Telecomunicaciones para que el concesionario o permisionario pueda efectuar instalación del servicio e iniciar el cobro por el suministro de servicios al público usuario, esto último si corresponde.** Este documento podrá presentarse luego de celebrado el Contrato, pero antes del Inicio del Servicio Comercial, como requisito imprescindible para ello.
- c) **Escritura pública de constitución de la persona jurídica y las modificaciones a la misma** que se refieran a su composición, domicilio, tipo, objeto y razón social actuales acompañando la inscripción de los extractos correspondientes en el Conservador de Bienes Raíces.
- d) **Certificado de vigencia de la persona jurídica.**
- e) **Fotocopia del R.U.T.** de la persona jurídica.
- f) **Copia autorizada de la escritura pública**, en la que hubiese sido reducida el acta correspondiente, donde conste la composición del Directorio de la entidad y sus facultades.
- g) **Fotocopia de la Cédula Nacional de Identidad vigente y Certificados de Antecedentes Penales** del presidente, directores, gerentes, y representantes legales. En caso que alguno de ellos sea extranjero no residente en Chile, se deberá acompañar copia del pasaporte vigente y declaración jurada de no tener antecedentes penales o certificado de antecedentes penales otorgado por su país de origen, en idioma español.
- h) **Instrumentos que acrediten la personería del representante legal** que suscribe la aceptación de los términos y condiciones de la Oferta.
- i) **Fotocopia autorizada de la cédula nacional de identidad** vigente del representante legal.

Los documentos señalados precedentemente al momento de su entrega o presentación no deberán tener una antigüedad mayor a 90 días corridos.

ANEXO 2

Precios y Condiciones Comerciales de los Servicios

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A proveerá el Servicio Intermedio de Telecomunicaciones Fijo por Satélite desde y hacia Isla de Pascua bajo las condiciones técnico comerciales detalladas en el presente anexo.

Por la naturaleza de los consumos de ancho de banda que transitan desde y hacia la Isla de Pascua los Servicios Intermedios de Telecomunicaciones Fijo por Satélite (SITFS) de la presente oferta contemplan una asimetría en los anchos de banda de subida y de bajada haciendo un uso más eficiente del espectro satelital. De esta forma los anchos de banda de subida desde la isla corresponden a un 33% del ancho de banda nominal de bajada.

Todos los precios y tarifas indicados en este anexo están expresados en Pesos Chilenos (CLP) al 04 de Mayo de 2015. Los precios y tarifas incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA) pero no los ajustes o indexación determinados por decreto de concesión de servicios.

Los servicios **SITFS** se desglosan en Servicios de Transmisión Dedicado de Datos y Servicios de Arriendo de Infraestructura.

1. SERVICIOS DE TRANSMISION DEDICADO DE DATOS

Corresponden a los servicios de transmisión dedicado de datos tipo Ethernet (Layer-2) provistos entre los extremos definidos en esta oferta y con las características definidas en adelante.

Puntos de entrega de los servicios y responsabilidad

Los servicios de transmisión dedicada de datos serán provistos entre los siguientes extremos, siendo responsabilidad de la concesionaria o permisionaria de los Servicios de Telecomunicación realizar los esfuerzos de recepción de los mismos en dichos puntos a través de medios propios o de terceros.

Localidad	Región	Nombre y dirección del POS	Coordenadas geográficas (DATUM WGS-84)	
Isla de Pascua	5	Oho Vehi S/N. Isla de Pascua	27° 8' 60" S	109° 25' 48" O
Santiago	5	Alameda 1409. Santiago	33° 26' 39,77 S	70° 39' 20,52" O

Tarifas

La oferta de servicios de transmisión dedicada de datos contempla las siguientes tarifas.

Servicio SITFS	Ancho de Banda Recepción (Nota 1)	Ancho de Banda Transmisión (Nota 2)	Interfaz	Renta Mes (CLP)	Costo Activación (CLP)
Servicio de transmisión Ethernet 2Mbps	2 Mbps	0,660 Mbps	Ethernet	\$ 5.220.595	\$ 984.000
Servicio de transmisión Ethernet 10Mbps	10 Mbps	3,3 Mbps	Ethernet	\$ 25.491.186	\$ 1.230.000

Nota 1: Ancho de Banda Recepción medido en POS Isla de Pascua.

Nota 2: Ancho de Banda Transmisión medido en POS Isla de Pascua.

Plazos de activación de los servicios

La activación de servicios de transporte de datos considera un plazo de implementación de 90 días a contar de la fecha del requerimiento formal por medio de correo electrónico a ventas@entel.cl.

Plazo de contrato de servicios de transmisión dedicado de datos

Es el plazo regulado en la cláusula 11 del contrato principal a que accede este anexo.

2. SERVICIOS DE ARRIENDO DE INFRAESTRUCTURA

Corresponden a los servicios de arriendo de espacio (HOUSING), energía y clima provistos en los extremos descritos anteriormente y con las características definidas en adelante.

Objeto y limitación de los servicios

Los servicios de arriendo de infraestructura son los contemplados para albergar los equipos de comunicación de concesionarios y permisionarios que hayan contratado el servicio intermedio fijo por satélite y que sean necesarios para la retransmisión y tratamiento del transporte de datos asociados a los servicios de transporte dedicado de datos a los que hace referencia esta oferta. Quedan excluidos de esta oferta aquellos requerimientos de infraestructura asociados a equipos de procesamiento, almacenamiento de datos y todos aquellos requeridos para proveer servicios a clientes finales.

Tarifas

La oferta de servicios de arriendo de infraestructura contempla las siguientes tarifas:

Servicio	Unidades	Renta Mes (CLP)	Costo Activación (CLP)
Housing	1 Unidad de Rack/Mes	\$ 35.588	\$ 106.764
Climatización y energía	KWh/Mes	\$ 571.069	\$ 306.623

Plazo de contrato de servicios de arriendo de infraestructura

En el caso de las tarifas de los servicios de infraestructura se considera un plazo de contrato mínimo de 12 meses desde su activación, renovable por acuerdo de las partes.

CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS

Procedimiento de atención de fallas y escalamiento

El procedimiento de atención de fallas y escalamientos relacionados con los servicios prestados se encuentra descrito en Anexo 5.

Prestaciones adicionales

La presente oferta comercial no contempla la provisión de prestaciones adicionales, sin embargo estas pueden ser requeridas por los clientes y evaluadas en forma particular a través de estudio de factibilidad técnico comercial.

Anexo 3

Procedimientos de Liquidación y Facturación

I. ANTECEDENTES.

Las partes firmaron con esta misma fecha un contrato de servicio intermedio de telecomunicaciones fijo por satélite para concesionarias y permisionarias de servicios de telecomunicaciones por el cual ENTEL se obligó a prestar los servicios indicados en dicho instrumento bajo los términos y condiciones indicados en el referido contrato.

II. PLAZO DE PAGO Y PROCEDIMIENTO DE IMPUGNACIÓN.

- ENTEL facturará al concesionario o permisionario mensualmente dentro de los primeros 15 días del mes en curso a la prestación de los servicios que son objeto del presente contrato.
- El concesionario o permisionario pagará la respectiva factura dentro de los treinta (30) días corridos contados desde la recepción de la factura en su domicilio.
- La mora o simple retardo en el pago de los valores a que está obligada la concesionaria o permisionaria, facultará a ENTEL para aplicar al monto que se le adeude el interés máximo convencional permitido por la ley, por todo el período comprendido entre la fecha en que se hizo exigible la obligación y la de su pago efectivo.
- El concesionario o permisionario tendrá un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la recepción de la factura, para presentar reclamos relacionados con los antecedentes y montos de la misma. La impugnación total o parcial deberá hacerse por escrito, expresando detalladamente los valores impugnados y las causas en que la fundamenta. Si la impugnación no contiene la referida información no será válida. De no realizarse reclamos en el plazo señalado, se entenderá que el concesionario o permisionario acepta los montos informados y que renuncia expresamente a impugnar la referida factura.

- En caso de impugnación parcial, las sumas no disputadas deberán pagarse dentro de los treinta (30) días corridos contados desde la recepción de la factura en su domicilio.
- Las partes emplearán todos sus esfuerzos razonables para resolver sus diferencias en la forma más rápida posible. El concesionario o permisionario pagará las sumas disputadas, en caso que deba hacerlo, dentro de los treinta (30) días calendarios contados desde que la diferencia sea resuelta.
- En caso de persistir diferencias entre las partes ellas serán resueltas por el juez árbitro mencionado en el contrato principal a que accede este contrato.
- Cada parte asumirá la declaración, pago y/o retención de los impuestos que fueren procedentes, conforme las reglas generales en materia de legislación tributaria.
- En el caso que ENTEL dé inicio a cobranza extrajudicial o judicial a través de una empresa de cobranza externa, la parte incumplidora se obliga al pago de todos los costos que dichas gestiones involucren.

III. FORMALIDADES DE LA FACTURA.

- Las facturas mal extendidas o que no hagan referencia al presente contrato serán devueltas a ENTEL para su corrección. En estos casos el plazo de pago se contará desde la fecha de recepción de la nueva factura en el domicilio del obligado al pago.
- Las facturas que debe pagar el Solicitante deberán individualizar como deudor a:
[Nombre)
[dirección]
[RUT]
- ENTEL cobrará separadamente por los servicios y productos que no estén específicamente incluidos en el contrato principal y sus anexos.

Anexo 4

Anexo Técnico

1 INTRODUCCIÓN

El presente anexo describe el Servicio Intermedio de Telecomunicaciones que operará y explotará ENTEL entre Isla de Pascua y Chile Continental a través de un enlace satelital.

El proyecto técnico contempla la utilización de un enlace de transporte Satelital en Banda Ka a través de una constelación de 12 satélites MEO (Medium Earth Orbit) con cobertura focalizada en Isla de Pascua, permitiendo mayores densidades de potencia que las coberturas usuales de tipo continental. El uso de Modulación y Codificación Adaptiva (ACM), y receptores duales para conmutación sin interrupciones durante transiciones de satélites permiten proveer un sistema de transmisión eficiente y estable en el tiempo.

2 VISION GENERAL DEL SERVICIO

Los servicios ofertados a través de esta red permitirán configurar enlaces punto a punto, a nivel de frames ethernet entre dos puertas de acceso ubicadas en calle Oho Vehi s/n, Isla de Pascua y Alameda 1409, Santiago. En caso de que el cliente estime necesario cambiar el punto de agregación a otro lugar dentro de Chile, esto podría evaluarse.

Los productos que se pueden ofrecer están basados en el servicio VPN L2 con interfaces que conectarán a los clientes del tipo Ethernet (10 Mbps), Fast Ethernet (100 Mbps) o Giga Ethernet (1000 Mbps).

3 ARQUITECTURA DE RED A NIVEL DE TRANSPORTE DE DATOS

El servicio que se proveerá al cliente será de tipo L2VPN (ver Figura 1). El cliente mayorista tendrá una conexión punto a punto entre Isla de Pascua y el Continente. A través de este enlace podrá entregar servicios de Internet, voz o datos privados.

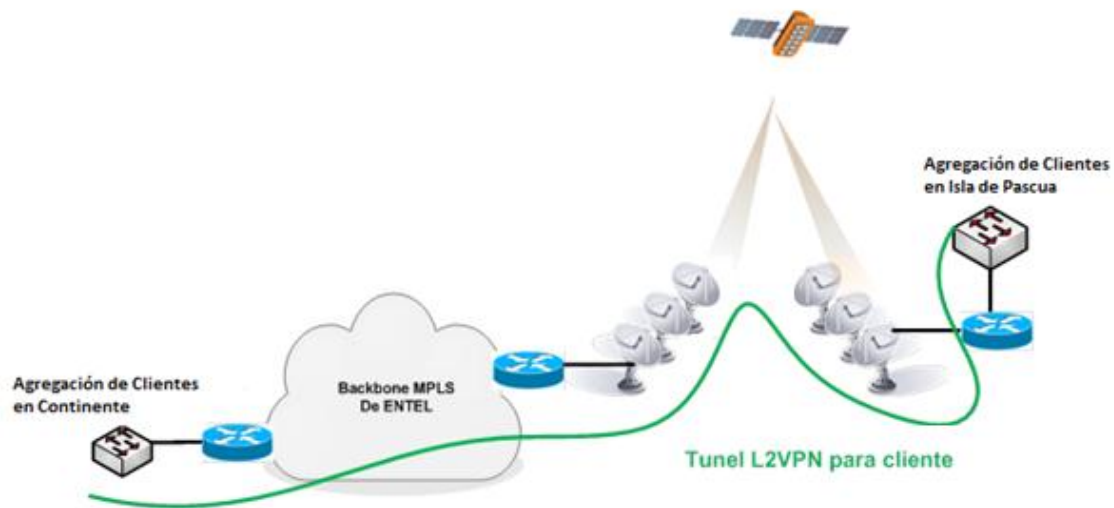


Figura 1 - Diagrama Topológico General

4 LATENCIA END-TO-END

El sistema satelital de O3b se ubica en un órbita más baja que el común de los satélites de comunicaciones lo que permitirá reducir el retardo entre la Isla y el continente. En comparación a los satelites GEO, que para aplicaciones usuales de tráfico de datos, tienen un Round-Trip-Time (RTT) promedio de 700 ms, los satélites de orbita media podrán reducir el RTT a una media estimada de 400 ms (ver Figura 2) mejorando significativamente la QoE de los suscriptores.

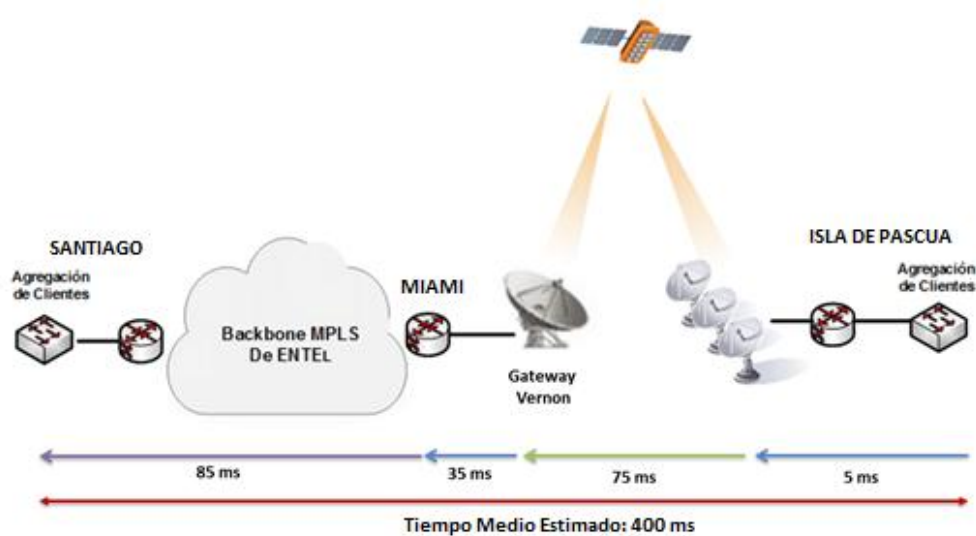


Figura 2 - End-to-end Round Trip Time

5 INTERCONEXIÓN

Los clientes que contraten el servicio deberán conectarse en Isla de Pascua en el nodo ENTEL ubicado en Oho Vehi s/n y en el continente en Alameda 1409. La conexión en el continente puede variar a otros lugares dentro de Chile, cuyas tarifas no están incorporadas en este anexo, si el cliente lo solicita previa evaluación técnica/comercial.

El cliente deberá conectarse de a través de una interfaz del tipo Ethernet, Fast Ethernet o Giga Ethernet en los extremos señalados anteriormente.

6 ZONA DE SERVICIO Y ZONA DE SERVICIO MINIMA

La Zona de Servicio y la Zona de Servicio Mínima son coincidentes y corresponden al Punto de Oferta del Servicio (POS), ubicado en Oho Vehi s/n. El detalle en tabla 1:

Región	Provincia	Comuna	Dirección	Coordenadas Geográficas (Grados con decimales)	
				Lat	Long
Valparaíso	Isla de Pascua	Isla de Pascua	Oho Vehi s/n	27.15° Sur	109.43° Oeste

Tabla 1 - Zona de servicio y zona de servicio mínima

7 DISPONIBILIDAD Y RESPUESTA A FALLAS

La disponibilidad anual del servicio será de al menos un 99%. No podrán existir más de dos fallas en la provisión del servicio en un mismo periodo de un mes. Todas las fallas de operación en la prestación de los servicios deberán ser resueltas y corregidas por Entel en un plazo no mayor de 36 horas desde la interrupción del servicio. Todo lo anterior de acuerdo a lo especificado en las bases del concurso.

Toda atención y resolución de fallas serán ejecutadas a través del NOC de Entel, con personal 7x24, es decir los 7 días de la semana en turnos de 24 horas, durante los 365 días del año en Santiago, incluyendo el servicio de NOC en Texas, USA. En Isla de Pascua se cuenta con personal técnico calificado.

Anexo 5

Procedimiento de atención de Fallas y Escalamiento

PUNTO DE CONTACTO PARA FALLAS

La atención a fallas de los servicios opera en modalidad 24 horas, los siete días de la semana, 365 días del año. Los clientes permisionarios y concesionarios deben tener a la mano el código de servicio que identifica el circuito reclamado y deben reportar la falla a los siguientes números de contacto:

Punto de Contacto	Mesa de Atención Técnica Tel.(desde Red Fija) : 800 104 300 - (56 224339407) (Desde celulares): (56 02 24339407)

ESCALAMIENTO PARA CLIENTES

Ante la eventualidad de una falla mayor o bien que el cliente no haya recibido avances sobre su boleta generada, existirá un nivel de escalamiento, el cual le otorgará al cliente la opción de consultar por el estado de reparación de sus servicios, participando activamente en dicho proceso.

Consideraciones:

- ✓ Antes de hacer uso del escalamiento considerar tiempos de traslados para solucionar fallas en lugares de difícil acceso.
- ✓ Al escalar, necesariamente se debe enviar un correo electrónico con los antecedentes del caso.
- ✓ Al momento de escalar, se debe indicar la hora del reclamo y el número de la boleta.
- ✓ El escalamiento debe ser activado siempre en forma progresiva del primer nivel hacia el cuarto nivel, indistintamente del horario en el cual se generó el reclamo.
- ✓ Si se contacta alguno de los involucrados se debe esperar el tiempo señalado en el cuadro de escalamiento para contactar al siguiente nivel.
- ✓ Si no puede contactarse con alguno de los niveles, después de 20 minutos puede llamar al siguiente nivel.

A continuación se describe el proceso de escalamiento y contactos ante la ocurrencia de fallas.

Escalamiento		Atención Técnica
Nivel	Retardo mayor a:	
1	2 horas	<p>Director de Turno (Fuera Horario Hábil)</p> <p>Tel : +56 22360 3200</p> <p>Mail : jefeturnoo&m@entel.cl</p> <hr/> <p>Sr. Renato Seydewitz Contreras Jefe Área Mayoristas y Supervisión Servicios</p>

		<p>Tel.: +56 22360 6303 Fax: +56 22360 3406</p> <p>Cel.: (+56 9) 98244510</p> <p>Mail: RSeydewitz@entel.cl</p>
2	3 horas	<p>Sr. Marcelo González Rivacoba Director de Servicios Clientes Mayoristas</p> <p>Tel.: +56 22360 3459 Fax: +56 22360 6420 Cel.: (+56 9) 62069513</p> <p>Mail: MMEGonzalez@entel.cl</p>
3	4 horas	<p>Sr. Juan Pablo Ortiz. Subgerente de Gestión de Servicios</p> <p>Tel.: +56 22360 3473 Fax: +56 22360 3406 Cel.: (+56 9) 98244516</p> <p>Mail: JOrtiz@entel.cl</p> <p>Sr. Jose Miguel Marquez Subgerente de Integración de Servicios</p> <p>Tel.: +56 22360 6649 Fax: +56 22360 6420 Cel.: (+56 9) 98716332</p> <p>Mail: JMarquez@entel.cl</p>

4	6 horas	<p>Sr. Jaime Vergara P. Gerente de Operación y Mantención de Servicios TELCO.</p> <p>Tel.: +56 22423 4863</p> <p>Fax: +56 22360 6420</p> <p>Cel.: (+56 9) 98723805</p> <p>Mail: JPVergara@entel.cl</p>
---	---------	---