



**OFERTA PÚBLICA DEL SERVICIO MAYORISTA  
DE ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA  
DE VTR BANDA ANCHA S.A.**

La presente Oferta Mayorista (“Oferta” u “Oferta Mayorista”) contiene las condiciones comerciales, operativas y técnicas de carácter general, con las que VTR Banda Ancha S.A. (“VTR”) presta, en carácter de mayorista, a los Proveedores de Servicios de Internet (“ISP” o “interesados”) que soliciten el Servicio Mayorista de Acceso a Internet de Banda Ancha que se describe en el presente instrumento.

**A. ANTECEDENTES GENERALES.**

**1.** Con fecha 25 de octubre de 2004 el H. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, mediante Resolución N°1/2004, aprobó la fusión entre VTR Banda Ancha S.A. y Metrópolis Intercom S.A., imponiendo a la empresa resultante, entre otras condiciones, la de *“...realizar una oferta mayorista, de carácter público, no discriminatoria y de acuerdo a los precios competitivos del mercado de acceso a Internet de banda ancha para cualquier ISP...”*.

**2.** Con el objeto de dar cumplimiento a la condición antedicha, por medio del presente instrumento VTR pone a disposición de los ISP que lo soliciten el Servicio Mayorista de Acceso a Internet de Banda Ancha con el objeto de que estos últimos ofrezcan y presten dicho servicio a los usuarios finales que se lo soliciten (“Clientes Finales”), con la condición de realizar dicha prestación a su propio nombre, con su marca y procesos comerciales y bajo su total responsabilidad.

VTR proveerá el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha a cualquier ISP que lo solicite, en términos no discriminatorios y en las mismas condiciones técnicas y operativas en las que provee dicho servicio a sus clientes directos, propios y/o minoristas.

**3.** El carácter mayorista de esta Oferta constituye un elemento de la esencia para acceder a las condiciones comerciales, operativas, técnicas y legales contenidas en la misma, y, en especial, justifica las tarifas y descuentos que en ella se indican, en relación con los precios cobrados por VTR a sus propios clientes minoristas.

**4.** Para acceder al Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha, en los términos y condiciones indicadas en la presente Oferta, los ISP celebrarán con VTR el respectivo “Contrato Marco para la prestación del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha” (“Contrato Marco”). Para todos los efectos legales y contractuales, se entenderán incorporadas al Contrato Marco las disposiciones contenidas en la Oferta Mayorista vigente a la fecha de suscripción de aquél.

**5.** Las condiciones técnicas, comerciales y operativas aplicables a la provisión del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha mayorista a los Clientes Finales del ISP, a que se refieren las disposiciones de la sección B siguiente, serán equivalentes a las condiciones establecidas por VTR para sus propios usuarios minoristas y se adecuarán por VTR en el tiempo, en atención a la evolución tecnológica, operacional y de mercado. Estas adecuaciones serán informadas por VTR a cada ISP, siendo estos últimos exclusivamente responsables de fijar, informar y actualizar tales condiciones a sus Clientes Finales.

Las condiciones operativas para la coordinación entre VTR y el ISP, a que se refieren las disposiciones de la sección C siguiente, serán equivalentes a las condiciones que VTR aplica para su operación dirigida a atender a sus propios usuarios minoristas. VTR adecuará estas condiciones de acuerdo con las modificaciones introducidas por ésta en su propia operación, en atención a la evolución tecnológica y las mejoras operacionales que vaya implementando. En los casos que estas modificaciones requieran una adaptación compleja por parte del ISP, VTR fijará un plazo razonable de transición para la implementación de las referidas modificaciones.

Las disposiciones generales contenidas en la sección D siguiente, podrán ser modificadas por VTR en cualquier momento, previa notificación enviada a cada ISP. Dichas modificaciones sólo regirán, para el caso de Contratos Marco vigentes, una vez transcurridos 12 meses contados desde la referida notificación. En caso de ser modificada la Oferta Mayorista en términos tales que sus disposiciones, en su conjunto, resulten ser más favorables que aquellas contenidas en los Contratos Marco celebrados con anterioridad, los ISP podrán solicitar la sustitución anticipada de las disposiciones del Contrato Marco que mantengan vigente con VTR, por las nuevas disposiciones contenidas en la nueva versión de la Oferta. Dicha sustitución, en todo caso, deberá ser íntegra y no podrá contener parcialmente disposiciones del Contrato Marco anteriormente vigente y parcialmente condiciones de la Oferta Mayorista.

## **B. DEL SERVICIO MAYORISTA DE ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA.**

### **B.1. Destinatarios, planes comerciales y disponibilidad territorial del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha.**

1. La presente Oferta Mayorista está dirigida a ISP que tengan por objeto ofrecer y prestar el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha en el mercado minorista y/o de Clientes Finales, a través de sus propias marcas, nombres comerciales, procesos de comercialización y bajo su exclusiva responsabilidad.

En tal sentido, los usuarios finales a quienes los ISP ofrezcan y presten el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha no serán considerados clientes de VTR para ningún efecto legal ni contractual, sino del respectivo ISP con quien contraten dicho servicio.

2. El Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha ofrecido comprende los mismos planes comerciales que VTR ofrece a sus propios clientes minoristas.

3. El Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha se encuentra disponible en toda el área de cobertura bidireccional de la Red HFC de VTR, y se extenderá en la misma y exacta medida en la que se incrementa dicha cobertura en la red de VTR.

Sin perjuicio de lo anterior, la existencia de cobertura bidireccional en la red de VTR no asegura la prestación del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha, en tanto no se proceda a evaluar la factibilidad técnica en los domicilios de los clientes minoristas de cada ISP. Para efectos de evaluar caso a caso la factibilidad de provisión del servicio, se aplicará el mismo procedimiento que VTR utiliza respecto de la oferta del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha dirigido a sus propios clientes minoristas.

### **B.2. Prestaciones comprendidas en la Oferta Mayorista del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha y sus precios.**

Los ISP que accedan a esta Oferta Mayorista dispondrán de un conjunto indivisible de **prestaciones básicas** que les habilitará para ofrecer y prestar el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha a Clientes Finales en las mismas condiciones técnicas y operativas en que VTR lo presta a sus propios clientes minoristas.

Cada ISP, adicionalmente, podrá solicitar a VTR la prestación de **servicios eventuales** requeridos por sus propios Clientes Finales.

No están comprendidas en la presente Oferta Mayorista las prestaciones relativas a comercialización, atención de clientes, facturación y cobranza. Estas prestaciones serán de exclusiva responsabilidad del ISP, quien a través de ellas desarrollará la relación comercial directa con sus clientes minoristas.

### **B.2.1 Prestaciones Básicas de Habilitación.**

1. Corresponden a prestaciones suministradas por VTR cuyo receptor directo y final es el propio ISP contratante, y que tienen por objeto habilitar al ISP para que sea reconocido como tal en los sistemas asociados al Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha mayorista.

2. Las prestaciones básicas de habilitación serán suministradas al ISP una vez que éste adhiera a la presente Oferta Mayorista mediante la celebración del respectivo Contrato Marco.

3. La provisión de estas prestaciones es obligatoria, y en virtud de ellas el ISP pagará a VTR el precio indicado en el punto 5 siguiente de esta sección B.2.1.

4. El detalle de las prestaciones básicas de habilitación es el siguiente:

- *Implementación de las adecuaciones técnicas y administrativas necesarias para que el ISP quede configurado como tal en los sistemas de VTR asociados al Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha mayorista.*
- *Una capacitación inicial sobre aspectos técnicos y comerciales de los servicios incluidos en esta Oferta.*
- *Soporte Técnico para atender consultas del ISP. No comprende el servicio de atención de consultas o reclamos formulados directamente por clientes minoristas del ISP.*
- *Entrega de información indispensable para que el ISP facture a sus Clientes Finales el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha que hayan contratado. La información suministrada será aquella indispensable para que el ISP pueda facturar a su Cliente Final, en atención a las características del plan comercializado por éste; información con la que el ISP no cuente por sí mismo. El ISP validará los antecedentes suministrados por VTR y será exclusivamente responsable de la corrección de los cobros que efectúe a sus Clientes Finales.*
- *Creación inicial de correos con dominio proporcionado por el ISP para que éste pueda ofrecerlos a sus Clientes Finales. El ISP será exclusivamente responsable de mantener todos los derechos necesarios para habilitar y operar las casillas con el dominio que indique a VTR.*
- *Habilitación inicial del dominio web proporcionado por el ISP en los servidores de VTR para que aquel pueda ofrecer a sus Clientes Finales espacio web con ese dominio del ISP. El ISP será exclusivamente responsable de mantener todos los derechos necesarios para habilitar y operar las direcciones web con el dominio que indique a VTR.*

5. El precio único y total por las prestaciones básicas de habilitación, excluido el servicio de Soporte Técnico para atender consultas del ISP, será de 16,5 Unidades de Fomento, incluido el Impuesto al Valor Agregado ("IVA"). Dicho valor será pagadero una sola vez y dará derecho al ISP a todas las prestaciones indicadas en el numeral anterior.

Respecto del Soporte Técnico para atender consultas del ISP, VTR cobrará una tarifa de **\$140 por minuto**, incluido el IVA, aplicable por todas las llamadas dirigidas al Soporte Técnico de VTR que excedan dentro de un mes calendario la cantidad de minutos que resulte de multiplicar el umbral de minutos por Cliente Final (actualmente 3,4 minutos) por el total de Clientes Finales del ISP. Esta tarifa se pagará mensualmente. La tarifa aplicable por minuto y el umbral de minutos por Cliente Final, definidos para la procedencia del cobro, se actualizarán cada 3 meses, en atención a los promedios de llamadas de consulta recibidas directamente de los usuarios minoristas de VTR y a la evolución de los valores imperantes en el mercado por este tipo de servicios de atención técnica vía telefónica.

### **B.2.2 Prestaciones Básicas de Suministro.**

**1.** Corresponden al conjunto de prestaciones básicas a través de las cuales los ISP podrán ofrecer a usuarios finales el suministro del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha.

**2.** Tales prestaciones serán suministradas por VTR una vez que el ISP adhiera a la presente Oferta Mayorista mediante la celebración del respectivo Contrato Marco y se encuentre habilitado en los sistemas asociados al Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha mayorista de VTR.

**3.** La provisión de estas prestaciones es obligatoria, y en virtud de ellas el ISP pagará a VTR los precios indicados en el Listado de Precios de Lista Referenciales de VTR mencionado en el punto 7 siguiente de esta sección B.2.2.

**4.** Las prestaciones básicas de suministro a las cuales tendrá derecho el ISP, son las siguientes:

- *Provisión e instalación del equipo terminal (tales como módem u otro similar) en el domicilio de los clientes del ISP según el tipo de plan y tecnología de conexión que corresponda, así como la conexión del domicilio del Suscriptor a la red HFC de VTR.* Por tecnología de conexión se entenderá el sistema para realizar la instalación interior y conectar el equipo terminal con el equipamiento del Cliente Final, ya sea a través del tendido normal de un cableado coaxial, un sistema wi-fi, un sistema de PLC (transporte de señal utilizando el cableado de la red eléctrica domiciliaria) u otros sistemas que VTR decida desarrollar a futuro y ofrezca a sus propios usuarios minoristas.
- *Suministro del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha, utilizando la tecnología adecuada para el equipo módem de que trate.* Esta prestación incluye el enrutamiento, acceso a NAP nacionales y POP internacionales y la asignación de los números IP.
- *Desconexión y retiro del equipo terminal desde el domicilio del Cliente Final del ISP.*

**5.** El suministro e instalación de los equipos terminales en los domicilios de los clientes minoristas del ISP corresponderá exclusivamente a VTR. Las marcas, modelos y tecnologías de los equipos terminales utilizados por VTR serán determinados por ésta de acuerdo con la disponibilidad, evolución de tecnología y precios presentes en el mercado de equipos terminales compatibles con la red HFC de VTR, y corresponderá en todo caso a aquellos equipos ofrecidos por VTR a sus propios clientes minoristas.

**6.** VTR conservará la propiedad de los equipos terminales durante todo el tiempo en que éstos permanezcan a título de comodato en los domicilios de los clientes minoristas que contraten el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha con los ISP.

Sin perjuicio de lo indicado, y dada la naturaleza mayorista de la presente Oferta, el ISP será el único y exclusivo responsable ante VTR respecto de los equipos terminales suministrados e instalados en los domicilios de sus Clientes Finales. Conforme a ello, el ISP tendrá la obligación de: i) pagar a VTR el costo del equipo terminal en caso de pérdida o daño, cualquiera fuera su causa, incluyendo el caso fortuito o fuerza mayor; y, (ii) restituir el equipo terminal a VTR, en las mismas condiciones en que fue instalado, dentro del plazo contemplado en el Contrato Marco. En el caso que el ISP no restituya el equipo terminal dentro del plazo indicado, deberá pagar a VTR el valor del mismo.

**7.** Los precios o tarifas de las Prestaciones Básicas de Suministro se establecen en atención al precio de lista al que VTR ofrece los mismos servicios y prestaciones a sus propios usuarios minoristas.

Se entenderá por precio de lista aquel asignado por VTR al respectivo servicio o prestación provisto a sus propios clientes minoristas, según plan contratado y zona geográfica, sin aplicación de descuentos especiales o promocionales.

VTR podrá determinar, modificar y reajustar los precios de lista de sus productos en las oportunidades, montos, condiciones y términos que estime razonables de acuerdo con la evolución comercial del mercado minorista en el que se ofrecen los Servicios de Acceso a Internet de Banda Ancha.

A modo meramente referencial se adjunta a la presente Oferta el detalle de los Precios de Lista de VTR vigentes a esta fecha ("Precios de Lista de VTR").

Sin perjuicio de los demás valores informados en los Precios de Lista de VTR, el carácter mayorista de la presente Oferta, permitirá a los ISP que cumplan con las obligaciones contenidas en la sección D.1 siguiente, acceder a un descuento en el precio del Suministro Mensual del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha (punto 1.1 numeral 2. de los Precios de Lista) consistente en el precio de lista informado menos un 16,37% (dieciséis coma treinta y siete por ciento).

### **B.2.3 Servicios Eventuales.**

**1.** Corresponde a un conjunto de servicios que VTR pone a disposición del ISP con el objeto que éste los pueda ofrecer bajo su propia marca y responsabilidad a sus propios clientes minoristas a quienes provea el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha.

**2.** La provisión y pago de estos servicios se encuentra condicionada a la solicitud de los mismos por parte de los clientes minoristas del ISP.

**3.** Sin perjuicio del cobro que pueda realizar a sus Clientes Finales, el ISP será el único responsable frente a VTR del pago de estos servicios.

**4.** La instalación, habilitación e implementación de los servicios eventuales y su respectivo equipamiento, corresponderá exclusivamente a VTR en los mismos términos descritos en el punto B.2.2 de esta Oferta.

**5.** Los servicios eventuales que VTR pone a disposición de los ISP, de conformidad a la presente Oferta Mayorista, son los siguientes:

- *Instalación de equipos adicionales al equipo terminal destinados a proveer el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha a Clientes Finales.* Corresponde a la instalación de aquellos equipos adicionales al módem necesarios para el suministro del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha o para modificar la tecnología de conexión a la red VTR, para el caso que el suscriptor solicite la provisión de tales equipos adicionales o la modificación de la tecnología de conexión en un momento posterior a la fecha inicial en que se realizó la conexión del domicilio a la red de VTR.
- *Suministro de equipos adicionales.* Corresponde a la provisión y venta de aquellos equipos adicionales al módem necesarios para el suministro del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha bajo diferentes tecnologías de conexión a la red VTR. Entre otros, estos equipos comprenden aquellos necesarios para el suministro de acceso a Internet mediante tarjetas de red, tecnologías WiFi o PLC. Para este efecto, VTR pondrá a disposición de los ISP que adhieran a la presente Oferta Mayorista mediante la celebración del respectivo Contrato Marco, un listado con el detalle y características de los equipos adicionales que provee a sus propios Clientes Finales, con el objeto de que cada ISP seleccione el equipamiento que decida ofrecer a sus propios clientes. En el tiempo, VTR podrá actualizar este listado de equipos, en los mismos términos y precios que aplica respecto de sus propios clientes minoristas.

- *Servicio Técnico en el domicilio del cliente minorista.* El ISP podrá solicitar que personal de VTR concurra al domicilio del cliente que lo requiera con el objeto de subsanar desperfectos técnicos suscitados al interior del correspondiente domicilio. Dentro de este servicio se considerarán todas las visitas efectuadas o fallidas, que no tengan por causa desperfectos atribuibles a procesos de responsabilidad de VTR.
- *Traslado de domicilio del cliente minorista.* Corresponde a las labores que deberán efectuarse con motivo del cambio de domicilio de un cliente del ISP que desee mantener el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha en su nuevo domicilio. La provisión de este servicio quedará supeditada a la existencia de disponibilidad y factibilidad técnica en el nuevo domicilio.
- *Traslado dentro del domicilio del cliente minorista.* Corresponde a las labores que deberán efectuarse al interior del domicilio del cliente que ha contratado el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha, en el evento que sea necesario reubicar el equipamiento interior desde el cual se accede al Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha.
- *Conexión de PC adicional.* Corresponde al suministro del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha en cada uno de los PC adicionales habilitados.
- *Incremento temporal de velocidad.* Corresponde a las labores que deberán efectuarse para otorgar al cliente del ISP, que así lo solicite, un incremento temporal (por 24 horas) en la velocidad de conexión contratada originalmente, y estará disponible en los mismos términos en que VTR lo ofrece a sus propios clientes.
- *Antivirus para casilla e-mail.* Corresponde a la revisión e identificación de virus informáticos en los mensajes entrantes y salientes de la casilla de correo de los Clientes Finales del ISP que operen en modalidad Web-Mail. El antivirus que se habilite por VTR corresponderá al que habitualmente utiliza para sus propios clientes minoristas.
- *Antispam para casilla e-mail.* Corresponde a la revisión e identificación de spam de los mensajes entrantes a la casilla de correo de los Clientes Finales del ISP que operen en modalidad Web-Mail. El antispam que se habilite por VTR corresponderá al que habitualmente utiliza para sus propios clientes minoristas.
- *Dominios personalizados de clientes minoristas de los ISP.* Corresponde a la activación y mantenimiento de un dominio personalizado para los clientes minoristas del ISP en la casilla e-mail y/o en el espacio web de dichos clientes.
- *Suspensión transitoria y reposición del servicio.* Corresponde a la suspensión del suministro del Servicio de Acceso a Internet a solicitud del ISP, por razones de mora, infracciones a las condiciones de uso u otros criterios que éste fije. Asimismo, considera la posibilidad de solicitar la reposición del suministro a requerimiento del ISP. La suspensión no liberará al ISP del pago de la renta mensual a VTR.

**6.** Los precios o tarifas de los servicios eventuales se establecen en atención al precio de lista al que VTR ofrece los mismos servicios y prestaciones a sus propios usuarios minoristas. Se entenderá por precio de lista aquel asignado por VTR al respectivo servicio o prestación provisto a sus propios clientes minoristas, según plan contratado y zona geográfica, sin aplicación de descuentos especiales o promocionales. VTR podrá determinar, modificar y reajustar los precios de lista de sus productos en las oportunidades, montos, condiciones y términos que estime razonables de acuerdo con la evolución comercial del mercado minorista en el que se ofrecen los Servicios de Acceso a Internet de Banda Ancha.

A modo meramente referencial se adjunta a la presente Oferta el detalle de los Precios de Lista de VTR vigentes a esta fecha.

**C. CONDICIONES OPERATIVAS PARA LA COORDINACIÓN ENTRE VTR Y EL ISP.**

**C.1. Determinación de las condiciones operativas aplicables al ISP.**

**1.** VTR fijará y actualizará de tiempo en tiempo los mecanismos de coordinación operativa con los ISP de acuerdo a los estándares de la industria y criterios de eficiencia.

En caso que alguna modificación en estas condiciones o procedimientos involucre una adecuación mayor de los procesos desarrollados por el ISP, VTR fijará un plazo razonable de transición para que el ISP pueda adecuar tales procesos.

**C.2. Altas y bajas de clientes del ISP contratante.**

**1.** Las solicitudes de alta y baja de los servicios para un Cliente Final del ISP deberán realizarse de acuerdo al procedimiento establecido en el Contrato Marco. Para solicitar el alta de un Servicio, esto es solicitar la habilitación del referido servicio respecto de potenciales clientes minoristas del ISP, en los casos que corresponda, el ISP deberá verificar previamente la prefactibilidad técnica del domicilio de su potencial Cliente Final, utilizando los medios de consulta que VTR ponga a su disposición.

Una vez verificada la prefactibilidad técnica, el ISP podrá ingresar la solicitud de alta del Servicio. Para dar curso a dicha solicitud, VTR deberá verificar previamente la existencia de capacidad en la red para proveer, a esa fecha, el servicio solicitado, así como la factibilidad final para atender dicho domicilio. Para confirmar la factibilidad de proveer el Servicio solicitado, VTR deberá realizar una inspección en el domicilio del Cliente Final del ISP. La verificación de capacidad y factibilidad final se realizará conforme a los mismos criterios utilizados por VTR respecto a sus clientes minoristas.

**2.** La habilitación del Servicio respecto de los Clientes Finales del ISP se realizará dentro de los mismos plazos que VTR contempla para sus propios clientes minoristas. En todo caso, este plazo no será superior a 30 días corridos contados desde el ingreso de la solicitud de servicio.

**3.** El ISP deberá informar, por medio electrónico a VTR, las bajas que se deberán cursar respecto de clientes que terminarán el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha, para efectos de que personal de VTR proceda a la desconexión y al retiro de los equipos destinados a la provisión del servicio. La baja del servicio, es decir, la terminación del servicio respecto un Cliente Final específico, deberá ser efectuada por VTR dentro de los mismos plazos que VTR contempla para sus propios clientes minoristas, y en todo caso en un plazo no superior a 30 días corridos contados desde la recepción de la referida comunicación.

**4.** El ISP deberá garantizar la permanencia de las conexiones del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha por un período mínimo de seis meses. De este modo, en el evento que una conexión sea dada de baja, por cualquier causa, antes de cumplir la permanencia mínima antes indicada, el ISP mantendrá su obligación de pagar a VTR la renta correspondiente al suministro mensual del Servicio de Acceso a Internet, hasta completar el período de permanencia de seis meses.

Sin perjuicio de lo anterior, el pago de las rentas señaladas sólo será aplicable en caso de que el número de conexiones activas al término del mes sea inferior al número de tales conexiones al término del mes inmediatamente anterior.

Para los efectos de determinar el monto de las rentas mensuales que deberá pagar el ISP a VTR, por concepto de permanencia antes indicado, se estará al producto que resulte de los siguientes tres factores:

- a) Número de meses promedio faltantes para cumplir 6 meses: Corresponde al promedio simple de antigüedad en meses, aproximando al entero superior, obtenido entre las conexiones que se hayan dado de baja en el último mes y que presenten una antigüedad inferior a 6 meses;
- b) Tarifa promedio: Corresponde al promedio simple de las tarifas mensuales vigentes durante la última liquidación, aplicadas a las conexiones que se hayan dado de baja en el último mes y que presenten una antigüedad inferior a 6 meses;
- c) Número de conexiones afectas a rentas por permanencia en el mes respectivo: Corresponde al menor número que se obtenga de la comparación entre 1) las conexiones que se hayan dado de baja en el último mes y que presenten una antigüedad inferior a 6 meses; o, 2) la reducción neta del número de conexiones respecto al mes anterior.

En el evento de terminar el respectivo Contrato Marco, sea cual sea su causa, el ISP estará igualmente obligado a pagar a VTR las rentas mensuales por concepto de permanencia antes descritas. En esta circunstancia y para determinar el número de conexiones afectas a rentas por permanencia en el mes respectivo a que se refiere la letra c) anterior, se considerará que todas las conexiones de los Clientes Finales del ISP que subsistan se han dado de baja en la fecha de término del Contrato Marco, sin perjuicio de que VTR continúe suministrando servicios por un periodo adicional de transición según lo establezca el mismo Contrato Marco.

#### **D. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MAYORISTA DE ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA.**

##### **D.1. Mínimo de conexiones iniciales de contratación, vigencia del contrato, garantía contractual y Addendum por cada plan comercial de Banda Ancha.**

**1.** Los ISP que deseen acceder al Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha mayorista ofrecido por VTR, deberán suscribir el respectivo Contrato Marco.

**2.** Considerando que VTR realiza la presente Oferta a los ISP, en atención a la calidad de “mayorista” de éstos, con el objeto de acceder a los descuentos aplicados sobre los precios de lista de VTR –según se indica en el punto B.2.2 N°7 de la presente Oferta Mayorista–, el ISP deberá mantener un número mínimo de 500 (quinientos) clientes que requieran mensualmente el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha objeto de esta Oferta, mientras dure la vigencia del Contrato Marco. Sin embargo, con el objeto de promover la pronta contratación del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha, el número mínimo de clientes antes señalado será de 100 (cien) clientes mensuales, para todos aquellos ISP que adhieran a la presente Oferta hasta el día 30 de junio de 2006.

Mientras el ISP no cumpla el número mínimo de clientes minoristas indicado en el párrafo anterior, no podrá acceder al descuento otorgado para el Suministro mensual del Servicio de Acceso a Internet –que se contempla en el punto B.2.2 N°7– y deberá pagar a VTR por este concepto el precio de lista que VTR cobra a sus propios clientes minoristas. No obstante lo anterior, para aquellos ISP que desde la entrada en vigencia de sus respectivos Contratos Marco no han alcanzado el número mínimo de clientes minoristas exigido en esta Oferta, VTR se compromete a rembolsarles, una vez cumplida esta exigencia, la suma resultante de aplicar el descuento establecido en el punto B.2.2 N°7 desde la entrada en vigencia del Contrato Marco y hasta la fecha de cumplimiento del número mínimo de Clientes Finales. Este reembolso se efectuará mediante un descuento aplicado en la primera facturación emitida por VTR tras el cumplimiento del número mínimo de clientes

minoristas. Si este descuento superara el monto de la factura, el saldo restante se descontará en la facturación siguiente y así sucesivamente.

3. El plazo de vigencia del Contrato Marco será de un año contado desde la fecha de su suscripción, el cual se prorrogará automáticamente por periodos iguales de un año, salvo que alguna de las partes comunique a la otra por escrito su intención de ponerle término con a lo menos 120 días de anticipación al vencimiento del plazo en curso.

Sin perjuicio de lo anterior, el ISP podrá poner término al Contrato Marco en cualquier momento durante su vigencia mediante aviso escrito dirigido a VTR con a lo menos 60 días de anticipación a la fecha en que deba producirse su término.

En caso de terminación del Contrato Marco por cualquier causa, subsistirán las obligaciones de VTR en relación con los Clientes Finales del ISP que mantengan vigente su relación contractual con este último, durante un plazo de 60 días contado desde la fecha en que deba producirse el término de dicho Contrato Marco, lapso en que también permanecerán vigentes todas las obligaciones del ISP. Durante este plazo no podrá solicitarse la habilitación del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha respecto de nuevos clientes del ISP. Por los servicios suministrados durante este plazo adicional de 60 días, el ISP deberá pagar por mes anticipado, de acuerdo con el procedimiento especial contemplado para este efecto en el Contrato Marco.

4. Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones asumidas por el ISP con motivo de la suscripción del Contrato Marco, éste deberá entregar a VTR, dentro del mes calendario siguiente a la fecha en que por primera vez alcance la cantidad mínima indicada en el punto D.1 N°2, una boleta bancaria de garantía, emitida por un banco con domicilio en la región metropolitana, pagadera a la vista, sin esperas ni prórrogas de plazo, con una vigencia mínima de un año, por una suma de 280 Unidades de Fomento. El ISP deberá cumplir con esta obligación para acceder a los descuentos mencionados en el punto B.2.2 N°7 precedente.

Todas las Boletas de Garantía emitidas en virtud del Contrato Marco deberán ser tomadas a favor de VTR Banda Ancha S.A., y constar de la glosa siguiente "para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones asumidas por el tomador en razón de la Oferta Pública del Servicio Mayorista de Acceso a Internet de Banda Ancha de VTR Banda Ancha S.A. y del correspondiente Contrato Marco".

5. Mediante la suscripción de un Addendum al Contrato Marco, se dejará constancia de la definición del ISP respecto de los planes comerciales y servicios eventuales que desea incorporar a su propia oferta comercial a Clientes Finales. Para agregar o excluir planes comerciales o servicios eventuales en su definición, deberá suscribir un nuevo Addendum al Contrato Marco, en que se dejará constancia del plazo requerido para implementar la modificación solicitada por el ISP a este respecto.

En el evento que VTR decida modificar un plan comercial existente, deberá informarlo al ISP con el objeto de que éste pueda comunicar dicha circunstancia a sus propios Clientes Finales. No obstante ello, se deja constancia que estas modificaciones serán aplicables al ISP, tan pronto como aquellas se hubieran implementado respecto de los clientes minoristas de VTR. Sin embargo, en el evento que estas modificaciones comerciales impliquen un aumento de tarifas u otras condiciones más gravosas para el ISP y que necesariamente deban afectar a los Clientes Finales de éste, dichas modificaciones registrarán sólo una vez que hayan sido informadas por VTR al ISP.

#### **D.2. Plazos y condiciones de pago de las prestaciones comprendidas en la Oferta Mayorista del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha.**

El procedimiento de liquidación, facturación y pago del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha provisto por VTR, se detalla en el correspondiente Contrato Marco.

En caso de mora o simple retardo en el pago de cualquiera de las facturas emitidas con motivo del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha, los saldos insolutos devengarán el interés máximo convencional que la ley permite estipular para operaciones reajustables en moneda nacional de más de noventa días, determinado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, hasta la fecha de su pago total y efectivo.

### **D.3. Suspensión del Servicio y término anticipado del Contrato Marco.**

VTR podrá suspender la provisión del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha o poner término anticipado al Contrato Marco, sea en forma total o parcial, y sin necesidad de requerimiento judicial alguno, en cualquiera de los siguientes casos:

- Si el ISP incurre en acciones u omisiones que perjudiquen, alteren o intercepten el funcionamiento de cualquiera de los servicios de telecomunicaciones prestados por VTR, incluidas las medidas de prevención o corrección respecto de los Clientes Finales, que solicite VTR.
- Si se da un uso indebido de cualquiera de los servicios contratados, de acuerdo con las mismas condiciones de uso del servicio de acceso a Internet que VTR establece para sus propios clientes.
- Si el uso otorgado a cualquiera de los servicios contratados constituye una infracción a la normativa técnica vigente.
- Si el ISP incurre en mora o simple retardo de más de 15 días, contados desde la fecha de vencimiento de cualquiera de las facturas emitidas por VTR.
- Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones y prohibiciones establecidas en esta Oferta y en el Contrato Marco.
- Que se haya declarado judicialmente la quiebra del ISP o se hallare éste en notoria insolvencia y/o, en general, sea sometido a algún tipo de procedimiento concursal, sea preventivo o no, judicial o extrajudicial.

Salvo en el caso de mora o simple retardo en el pago de las facturas emitidas por VTR, en forma previa a suspender el servicio o a dar por terminado el Contrato Marco por cualquiera de las causales mencionadas precedentemente, VTR deberá dar aviso por escrito al ISP con el objeto que éste subsane la situación comunicada dentro del plazo de quince (15) días corridos. En caso que el ISP así no lo hiciera, VTR podrá ejercer el derecho consignado en este numeral sin más trámite

### **D.4. Responsabilidad de VTR por la provisión del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha.**

**1.** VTR no será responsable por hechos que paralicen, impidan o interrumpan el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha siempre que no le sean imputables, sea que provengan de actos o hechos del ISP, de los clientes de éste, de otros terceros ajenos a VTR, o que se originen por caso fortuito o fuerza mayor.

Asimismo, VTR no será responsable de interrupciones, suspensiones y en general de cualquier situación que afecte la calidad del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha, y que sea consecuencia de intervenciones no autorizadas en la red, instalaciones o equipos suministrados por VTR, o de la utilización por el ISP, el suscriptor final o cualquier otra persona de equipos no suministrados o autorizados por VTR.

En caso de interrupción del suministro mensual del servicio de acceso a Internet de algún Cliente Final del ISP, por causa imputable a VTR, ésta procederá a descontar al ISP de la renta mensual de dicho servicio la parte proporcional al tiempo que dure la interrupción, siempre que ésta se haya prolongado por al menos 6 horas continuadas, las cuales se contarán a partir del momento en que el ISP comunique la interrupción del servicio del cliente afectado al área de soporte técnico de VTR. El descuento se reflejará en la liquidación (previa a la factura correspondiente) subsiguiente a la fecha en que el ISP lo solicite por escrito, con los respectivos antecedentes de respaldo. VTR podrá

oponerse a la aplicación de los descuentos aludidos, caso en el que la procedencia del mismo será resuelta por la Comisión Técnica contemplada en la cláusula 14° del Contrato Marco. Para la solicitud de descuentos por interrupción de servicio, para la oposición de VTR y para la aplicación de los descuentos procedentes, las partes procederán de acuerdo con lo establecido en el Contrato Marco. VTR no será responsable por eventuales perjuicios que puedan derivar, para los clientes del ISP o terceros, de la interrupción o mal funcionamiento del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha suministrado o de los servicios eventuales contratados.

**2.** La relación contractual que los ISP mantengan con sus usuarios finales y/o el uso del servicio que éstos o aquéllos puedan efectuar recaerá, frente a VTR, exclusivamente en los ISP y, en consecuencia, VTR no tendrá responsabilidad alguna frente a dichas situaciones.

**3.** Los ISP serán directamente responsables para con VTR del pago de todos los servicios prestados en calidad de mayorista por VTR, independientemente de su pago efectivo por parte de los usuarios finales de los ISP. VTR no asumirá incobrabilidad alguna sufrida por los ISP.

**4.** La publicidad e información de los ISP sobre los servicios que ofrezcan a sus clientes o potenciales clientes no podrá expresar bajo forma alguna que VTR concurre en la prestación de los mismos. En consecuencia, no podrán usar el nombre, marcas de servicio, marcas ni nombres comerciales de VTR ni hacer referencia a la misma, ni a sus marcas relacionadas, en ninguna publicidad u otro material promocional o comunicado de prensa, como tampoco, declarar a sus respectivos clientes o potenciales clientes que el servicio ofrecido por ellos corresponde a un servicio otorgado por VTR y/o que tales usuarios pasan a detentar la calidad de clientes de VTR. Sin perjuicio de lo anterior, el ISP estará facultado para informar individualmente a sus clientes, esto es no en forma masiva, que VTR participa en las tareas de instalación, desconexión y servicios técnicos, en tanto dichas tareas se realicen con personal dependiente de VTR que utilice identificaciones de esta empresa, que resulten visibles al público.