

TELEFONICA CHILE S.A.

MANUAL DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO EN MATERIA DE LIBRE COMPETENCIA

Mensaje del Presidente del directorio

Para el directorio de la compañía Telefónica Chile S.A., la libre competencia es un pilar fundamental para el desarrollo de los mercados y de las actividades económicas, y por ello declaramos nuestro más estricto compromiso de cumplir el ordenamiento jurídico que persigue el resguardo de la libre competencia.

Para dar cumplimiento al compromiso anterior, el directorio ha aprobado el siguiente Manual de Cumplimiento de la Normativa de Libre Competencia, en adelante el Manual, que contiene los principios, orientaciones y sugerencias para todos nuestros empleados, y debe servir como una herramienta que los ayude a resolver y enfrentar adecuadamente las dudas en dicha materia.

El Manual debe ser observado por todos los trabajadores de la compañía y es parte fundamental del Programa de Cumplimiento, también aprobado por el directorio, que además incluirá instancias formativas para los trabajadores; procesos de monitoreo respecto de la aplicación del Programa y su efectividad; y auditorías para evaluar la posible comisión de prácticas anticompetitivas.

El directorio invita a todos los trabajadores a leer este documento, que ayudará a entender los límites de nuestra actuación en los mercados, a tenerlo siempre presente en su actuar, y en caso de dudas consultar al Encargado de Cumplimiento, como asimismo, a denunciar cualquier acto que infrinja la normativa de libre competencia. Lo anterior ayudará a que Telefónica Chile continúe siendo una empresa respetada y reconocida por su compromiso total a las normas de libre competencia y respeto de la ley.

Claudio Muñoz Zuñiga
Presidente Directorio

1) Introducción

Telefónica Chile S.A. y sus filiales, en adelante indistintamente “TCH” o “la Compañía”, en su constante preocupación por guardar el más estricto apego a las disposiciones legales y regulatorias que le son aplicables, está comprometida real y efectivamente con el cumplimiento y la promoción al interior de la compañía de las normas de libre competencia y con la prevención de posibles infracciones. En razón de ello, el directorio en sesión de fecha 29 de febrero de 2016, aprobó el Programa de Cumplimiento de la Normativa de Libre Competencia, en adelante “**Programa de Cumplimiento**”, y el siguiente Manual de Cumplimiento de la Normativa de Libre Competencia, en adelante “**el Manual**”, dirigido a todos sus trabajadores, que busca destacar la importancia de proteger la libre competencia. En definitiva, se trata de una normativa interna que tiene por objeto fomentar una cultura de respeto a la normativa de defensa de la competencia, de manera que cada

trabajador y colaborador sepa cómo detectar situaciones que pueden representar riesgos para la libre competencia y cómo actuar frente a ellas.

Tomando en consideración la naturaleza de la industria de las telecomunicaciones, el Manual identifica los hechos y circunstancias que en el desarrollo de los negocios de TCH potencialmente presentan riesgos anticompetitivos y explicita los comportamientos que están **prohibidos** o, en su caso, deben ser objeto de **consulta** antes de ser ejecutados por los trabajadores de la compañía.

Finalmente, el Manual impone la obligación a todos los trabajadores de TCH de **denunciar** posibles infracciones a la libre competencia, incorporando un procedimiento de denuncia anónima al efecto.

TCH anima a todos sus trabajadores a leer con detención este documento y consultarlo cada vez que se presenten dudas y los invita a formular cualquier pregunta respecto de su interpretación y aplicación.

2) Obligatoriedad del Manual

- **Usted debe leer atentamente el Manual y cumplir estrictamente con su contenido.**

La normativa contenida en el Manual es obligatoria para todos los trabajadores de TCH y para quienes laboran en las empresas en cuya administración y gestión la compañía tenga una influencia decisiva, de acuerdo con el artículo 99 de la Ley 18.045 de Mercado de Valores. También están obligados a darle cumplimiento los colaboradores externos de las empresas señaladas.

Queda estrictamente prohibido incurrir en cualquier conducta que pueda constituir un ilícito anticompetitivo y, en particular, en las incluidas en el listado de los comportamientos anticompetitivos que contiene el Manual.

Asimismo, según establece el Manual, los trabajadores de TCH tienen la obligación de (i) consultar previamente a ejecutar un hecho, acto o contrato que eventualmente pueda constituir un ilícito anticompetitivo; y (ii) denunciar los hechos, actos o contratos que pudieren constituir atentados a la libre competencia.

El incumplimiento de lo establecido en esta normativa por los empleados será considerado falta grave para los efectos establecidos en la legislación laboral. En caso que dicho incumplimiento involucre a un colaborador externo, se revisará su relación contractual con la compañía.

3) Encargado del cumplimiento del Programa

El directorio designará, por el periodo de tres años, renovable por otros tres años, al Encargado del Programa de Cumplimiento, en adelante “**Encargado de Cumplimiento**”, y delega en el Comité de Auditoría la gestión del cumplimiento del Manual y Programa.

El Encargado de Cumplimiento deberá velar por la observancia del programa, lo que incluye monitorear la efectividad del Manual, resolver consultas y dar tramitación a las denuncias. Adicionalmente, corresponderá al Encargado de Cumplimiento archivar y custodiar todos los antecedentes de trabajo representativos de su labor para que eventualmente sean revisados por la autoridad competente.

4) ¿Por qué es importante proteger la Libre Competencia?

La defensa y promoción de la libre competencia resulta fundamental para el funcionamiento de una economía de mercado. Por eso en nuestro país y gran parte de los países del mundo, **las conductas que ponen en peligro, vulneran, o tienen por objeto vulnerar la libre competencia, son consideradas ilícitas y sancionadas enérgicamente.**

En Chile, el cuerpo legal que regula la defensa de la competencia es el Decreto Ley N° 211 de 1973, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el Decreto con Fuerza de Ley N° 1 de 2005 del Ministerio de Economía. Esta normativa prohíbe toda conducta que impida, restrinja o entorpezca la libre competencia o tienda a producir esos efectos, y sanciona a todo aquel que contravenga tal prohibición con **multas** de gran entidad y otras medidas, sean los infractores personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, con o sin fines de lucro.

- La libre competencia nos beneficia a todos y debemos protegerla.
- Atentar contra la libre competencia constituye un ilícito muy grave, que puede ser castigado con elevadas multas e incluso con penas de cárcel.
- **La Fiscalía Nacional Económica y el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia**, son los organismos del Estado encargados de velar por la libre competencia en Chile.

La **Fiscalía Nacional Económica** tiene el deber y atribución de investigar y perseguir los posibles atentados a la libre competencia. Por su parte, el **Tribunal de Defensa de la Libre Competencia** es el tribunal especial llamado a conocer de las infracciones a la libre competencia, de aplicar las sanciones y tomar las medidas correctivas o preventivas que correspondan.

5) **Ilícitos Anticompetitivos**

En general, los ilícitos anticompetitivos se agrupan en tres categorías, según la forma en que son materializados.

- **La colusión es el ilícito más grave** contra la libre competencia. **Hay colusión** cuando empresas competidoras se ponen de acuerdo en cómo actuar en el mercado.

- **Los competidores de TCH** son todas las empresas que prestan servicios de **telecomunicaciones** en los mercados de telefonía fija, telefonía móvil, internet de banda ancha y televisión pagada.

- Usted debe **abstenerse** de participar en **cualquier acuerdo** con **competidores** de la compañía.

-

a) **Acuerdos horizontales (Colusión)**

Aquí se incluyen los acuerdos colusorios y las prácticas concertadas, consideradas las infracciones más dañinas y graves contra la libre competencia y por eso son intensamente perseguidos por la Fiscalía Nacional Económica, fuertemente sancionados por el Tribunal de Defensa de Libre Competencia, y ampliamente repudiadas por la sociedad en general. Adicionalmente, las responsabilidades individuales de las personas que intervienen en estas conductas pueden ser perseguidas y juzgadas penalmente.

La colusión es un acuerdo expreso entre rivales en el mercado quienes, en lugar de competir, optan por cooperar entre sí para limitar o eliminar la incertidumbre propia de la libre competencia y reemplazarla por la colaboración. De este modo pretenden obtener mayores beneficios, en perjuicio de los consumidores y del bienestar de la sociedad. Estos acuerdos pueden referirse, entre otras materias, a la fijación de precios, repartición de cuotas de mercado, intercambios de información sensible o estratégica y manipulación de licitaciones.

Las prácticas concertadas, por su parte, son coordinaciones entre competidores que, sin haber llegado a concluir en un acuerdo formal, implican una cooperación consciente entre ellos que impide o dificulta la competencia.

En el caso de TCH, en términos generales, sus competidores corresponden a aquellas compañías que prestan servicios de

telecomunicaciones en los mercados de telefonía fija, telefonía móvil, internet de banda ancha y televisión pagada.

En general, los acuerdos entre competidores son considerados ilícitos afecten o no en la práctica el funcionamiento competitivo del mercado. Por ello es que, como principio básico, los trabajadores de TCH **deben abstenerse de participar en cualquier acuerdo con sus competidores**. La forma del acuerdo, sea escrito, verbal o materializado por cualquier medio, es indiferente para los efectos de que se considere infringida la ley.

Los contactos con los competidores -sea a nivel de directivos, ejecutivos, mandos intermedios o, incluso, fuerza de venta-, para acordar la forma de conducir los negocios, los servicios que se ofrecerán al público y como éstos serán cobrados, repartirse cuotas o segmentos de mercado, participar en licitaciones, acordar precios o cualquier otra decisión estratégica que cada compañía debe tomar autónomamente, constituyen una **conducta de alto riesgo** y están prohibidos, por ello, deben ser denunciadas inmediatamente por los trabajadores de TCH en conformidad al procedimiento que establece el Manual.

b) Acuerdos Verticales

Los acuerdos verticales se producen **entre empresas que participan en diferentes niveles de la cadena de producción y comercialización**, como es el caso, por ejemplo, de un productor mayorista con un distribuidor o de éste con un vendedor minorista. Estas empresas no compiten entre sí para los efectos del acuerdo, sino que se relacionan contractualmente en el ámbito de sus negocios.

- Los acuerdos verticales se refieren a la **relación de TCH con proveedores o Clientes-Empresa**.

A diferencia de los horizontales, los acuerdos verticales, en general, son lícitos. Es así como TCH comúnmente celebra contratos con proveedores y, a su vez, provee de servicios de telecomunicaciones a empresas que requieren de este insumo para su proceso productivo.

- En general los acuerdos verticales son lícitos. Sin embargo, **usted debe evitar pactar acuerdos verticales que excluyan a competidores o fomenten la colusión**.

No obstante ello, la libre competencia excepcionalmente puede verse afectada cuando estos contratos o acuerdos verticales generan restricciones anticompetitivas. Esto ocurre cuando tienen por objeto excluir del mercado a los competidores de alguna de las empresas que los suscriben o tienden a ello, o bien, cuando facilitan la colusión en alguno de los mercados en que éstas participan.

c) Abuso de Posición Dominante

Si bien no existe una definición precisa sobre posición dominante, podemos señalar que las empresas tienen una posición dominante en algún mercado si pueden adoptar sus decisiones estratégicas -como los precios que cobrarán o la cantidad y calidad de los bienes y servicios que ofrecen- sin tomar en cuenta lo que hacen sus competidores, proveedores o clientes o la reacción que éstos tendrán. La constatación de una alta participación de mercado no puede ser asociada automáticamente con poder de mercado o dominancia de una empresa. En efecto, en muchos casos las altas participaciones de mercado no son más que el resultado de una mayor eficiencia por parte de la empresa, la que ha beneficiado a los consumidores a través de menores precios y mejores productos. Por ello, para determinar esta posición deben analizarse múltiples factores, tales como la presencia de potenciales competidores nacionales o extranjeros, la facilidad de las empresas para entrar o salir del mercado y el poder de negociación de los clientes.

En definitiva, gozar de una posición de dominio no constituye un ilícito en sí misma, pero abusar de ella, sea excluyendo competidores o impidiendo que crezcan - por medios distintos a los méritos- o ejerciendo prácticas que exploten a los proveedores o clientes, sí puede configurar una infracción. Estos ilícitos se denominan abusos de posición dominante, y pueden revestir las más variadas formas, tales como prácticas predatorias, estrangulamiento de márgenes, discriminación de precios y negativas de venta.

- Una empresa, o un conjunto de empresas, con un **poder de mercado** muy alto, debe evitar cometer abusos que impliquen excluir competidores o explotar a sus clientes o proveedores.
- Usted debe evitar incurrir en **cualquier práctica** que abusivamente excluya a competidores de TCH o explote a sus consumidores o proveedores.

TCH tiene una relevante participación en los mercados en que presta servicios de telecomunicaciones, y si bien sus cuotas de mercado son altas, éstas son semejantes o inferiores a los de otras empresas rivales y no permanecen estables en el tiempo. Estos mercados son competitivos y dinámicos, y las empresas que compiten en ellos constantemente se desafían en la prestación de servicios. Por lo anterior, si bien no es posible sostener que TCH goce individualmente de una posición dominante en los mercados en que participa, y con el sólo objeto de promover la libre competencia y evitar cualquier riesgo de cometer eventuales infracciones, a los trabajadores de TCH y de las empresas relacionadas o colaboradoras les queda **prohibido** incurrir en las conductas particulares que se detallan más adelante en el Manual.

- La industria de las Telecomunicaciones es constantemente **fiscalizada** por las **autoridades de la libre competencia**.
- Principalmente, la **industria de las telecomunicaciones** incluye los mercados de telefonía fija, telefonía móvil, internet de banda ancha y televisión de pago.

6) La industria de las telecomunicaciones y la importancia de la libre competencia

TCH participa en la industria de las telecomunicaciones, que puede definirse como “las comunicaciones a distancia, por medios electrónicos, de voz, datos e imágenes”. Dentro de esta industria participa en los mercados de (i) telefonía móvil (que incluye voz, mensajería e internet); (ii) telefonía fija; (iii) televisión de pago; y (iv) internet de banda ancha.

Para prestar servicios en algunos mercados de telecomunicaciones **es necesario que las empresas realicen inversiones de elevado monto, de manera** que sólo unas pocas compañías pueden desplegar redes y ser rentables. A lo anterior, debe sumarse el hecho de que en la industria **puede resultar más eficiente y más beneficioso para los consumidores que se ofrezcan todos o algunos servicios de telecomunicaciones conjuntamente.**

De esto se sigue que, dadas las características de los mercados de las telecomunicaciones, el número de empresas que despliegan redes sea limitado, lo que puede favorecer la concentración. Sin embargo, esta circunstancia puede verse morigerada con la participación de empresas que compiten sin desplegar redes, pagando por el uso de las instalaciones y equipamiento de las compañías que sí lo han hecho.

Si bien la relativa concentración que puede existir en algunos mercados de la industria de las telecomunicaciones genera riesgos, ello no obsta a que éstos gocen de un alto grado de competencia.

- Se **prohíbe** asistir a reuniones o tomar parte en intercambios de información o actos de **coordinación con competidores**.
- Si **recibe invitaciones** para participar en acuerdos con competidores, **informe** a la brevedad y por correo electrónico al Encargado de Cumplimiento.
- **Absténgase de comunicarse** con su competidor respecto de los precios y condiciones comerciales futuras, repartos de mercado, procesos de licitaciones y estrategias para excluir a potenciales competidores.
- **Absténgase de compartir información sensible** con personal de competidores.
- Tenga **mucho cuidado** al representar a TCH en Asociaciones Gremiales.

Por último es importante tener siempre presente que la industria de las telecomunicaciones tiene una alta relevancia social y utiliza como uno de sus insumos el espectro radioeléctrico, que es un bien nacional de uso público y pertenece a todos los chilenos. Por ello, algunos de los mercados de telecomunicaciones están regulados por la ley y son objeto de permanente fiscalización por parte de la autoridad sectorial y la de competencia.

7) Conductas particulares que deben evitarse y/o ser objeto de consulta

A continuación se detallan una serie de conductas que les está totalmente **prohibido realizar** a los trabajadores de TCH, empresas relacionadas o colaboradoras, así como otras que deben ser **consultadas** con el Encargado de Cumplimiento **antes de ser ejecutadas**.

Algunas de ellas no necesariamente están prohibidas por la ley, pero se describen para efectos internos, de modo de prevenir efectivamente y con un criterio conservador y exigente la comisión de infracciones anticompetitivas.

a) Acuerdos Horizontales

Todo acuerdo escrito, verbal o por cualquier medio con competidores respecto de las materias que se detallan a continuación, queda terminantemente **prohibido**. La mera asistencia a reuniones o participación en conversaciones en que se traten estos temas, aunque TCH no forme parte de los acuerdos, se encuentra asimismo **prohibida**.

Si trabajadores de TCH reciben por cualquier medio una invitación a participar en estos acuerdos, deben comunicarlo inmediatamente al Encargado de Cumplimiento por medio del proceso de **denuncia** que establece el Manual y poner a disposición del mismo todos los antecedentes del caso.

i) Fijación de Precios y Condiciones Comerciales

La fijación de precios es el ejemplo más conocido de acuerdos anticompetitivos destinados a restringir la competencia y perjudicar a los consumidores. Del mismo modo, acuerdos sobre condiciones comerciales como descuentos o promociones, producen el mismo efecto y se encuentran prohibidas.

ii) Reparto de Mercado

Se trata de acuerdos que tienen por objeto la repartición de clientes, territorio, tipos de productos o servicios o cuotas de producción.

iii) Manipulación de Licitaciones

Las discusiones entre competidores sobre los precios, condiciones de comercialización, características de los servicios e inversiones que se incluirán en las ofertas presentadas en licitaciones públicas o privadas se encuentran prohibidas, pues afectan los procesos de selección competitiva. Esto es especialmente sensible en el caso de TCH, que constantemente participa en este tipo de procedimientos concursales.

Es importante que la preparación y presentación de ofertas sea autónoma y que no exista coordinación con competidores, tanto en relación a la decisión de formular la ofertas, como con respecto a las condiciones de las mismas.

iv) Intercambio de información sensible

El intercambio de información sensible entre competidores se encuentra prohibido, pues puede constituir un modo indirecto de acordar precios, condiciones comerciales, reparto de mercado, manipulación de licitaciones, o bien puede ayudar a que las empresas fácilmente prevean el comportamiento de sus competidores.

La información sensible incluye, entre otros, los siguientes datos:

- Precios actuales y proyectados, cambios de precios, márgenes, descuentos y términos de venta;
- Cambios en el negocio, la capacidad o la producción y su distribución;
- Planes de la compañía, diseño, características, distribución, marketing y fechas de lanzamiento de productos y servicios;
- Cuestiones relativas a las relaciones comerciales con proveedores y clientes actuales o potenciales;
- Costos actuales o proyectados por la empresa en relación a la obtención, desarrollo o prestación de cualquier servicio; y
- Cuotas de mercado o volumen de ventas, excepto la que la autoridad haya hecho pública en ejercicio de sus facultades.

Esta prohibición **abarca tanto el intercambio directo de información a los competidores, como el indirecto**, esto es, aquel materializado a través de un tercero o dado a conocer directamente al mercado.

Si bien existe información no estratégica (por ejemplo información histórica), cuya divulgación en general no afecta la libre competencia, los trabajadores de TCH deben **consultar al Encargado de Cumplimiento** antes de practicar cualquier tipo de intercambio de información.

v) Boicots colectivos

Los boicots colectivos, que también se encuentran **terminantemente prohibidos**, se refieren a la actuación conjunta de competidores, que se ponen de acuerdo con el objeto de excluir del mercado a potenciales nuevos rivales entrantes.

vi) Asociaciones Gremiales

Las asociaciones gremiales persiguen objetivos legítimos, necesarios para el desarrollo de la industria y el buen funcionamiento del sector. La participación de TCH en este tipo de asociaciones constituye una buena oportunidad para mejorar la prestación de sus servicios y para promover la innovación. Sin embargo, en ocasiones pueden constituir una instancia utilizada para celebrar acuerdos ilegales entre los competidores y de intercambio de información estratégica.

Por ello, en todas las asociaciones gremiales que participe TCH, a sus trabajadores les queda **prohibido hacer mención a información estratégica y debe solicitarse al Encargado de Cumplimiento, por medio del mecanismo de consulta previa que establece el Manual, que en las reuniones participen trabajadores bien entrenados en materias de libre competencia o que cuenten con la asesoría directa de un experto en la materia**, para evitar incurrir en eventuales ilícitos.

En caso de discrepar de alguna cuestión que haya surgido en la reunión, el representante de TCH deberá asegurarse que ello conste en el acta y denunciarlo inmediatamente, de modo que el Encargado de Cumplimiento tome conocimiento del asunto y defina los pasos a seguir.

b) Acuerdos verticales

En general los trabajadores de TCH pueden negociar libremente con proveedores y clientes-empresa. Sin embargo, se debe tener especial cuidado respecto de los acuerdos verticales que se anuncian a continuación.

i) Acuerdos que promuevan o faciliten la colusión

Los trabajadores de TCH deben tener cuidado de no negociar en términos que se facilite la colusión. Lo anterior, tanto en el caso en que el acuerdo pueda promover la colusión entre TCH y sus competidores como en el evento de que el acuerdo

- Cuando pacte una cláusula de exclusividad o limite a su proveedor o Cliente Empresa en la distribución de sus productos, **consulte** al Encargado de Cumplimiento.
- **Nunca** fije precios mínimos de reventa.
- **Si tiene dudas** respecto de los términos de una negociación con un proveedor o cliente, **consulte** previamente y por correo electrónico al Encargado de Cumplimiento.

facilite o incentive la colusión entre los proveedores y sus competidores, o entre los clientes-empresas y sus rivales, según sea el caso.

Sobre este punto, es relevante que la relación vertical de TCH con sus proveedores o clientes-empresas no constituya un canal de traspaso de información estratégica o sensible entre competidores.

Cualquier duda sobre si un acuerdo vertical puede generar estos efectos debe ser transmitida al Encargado de Cumplimiento por medio del **procedimiento de consulta** que establece el Manual.

ii) Cláusulas de exclusividad

Si bien las cláusulas de exclusividad no son por definición anticompetitivas, en ciertas ocasiones pueden ser consideradas ilícitas, en especial, cuando son de larga duración o bien son exigibles tras la finalización de la relación contractual entre proveedores y distribuidor.

Antes de pactar una cláusula de exclusividad con proveedores o clientes-empresa, los trabajadores de TCH **deben consultar** al Encargado de Cumplimiento sobre la licitud de la cláusula.

iii) Restricción a la actuación de los canales de venta

Determinadas restricciones a los distribuidores o canales de comercialización pueden afectar la libre competencia. Este es el caso de: (i) las limitaciones a la distribución en base a territorio o tipo de clientes (distintos segmentos); (ii) las limitaciones a las ventas activas o pasivas (por medio de internet por ejemplo) que pueden realizar los distribuidores; (iii) las limitaciones a la posibilidad de realizar suministros cruzados entre distribuidores; y (iv) las limitaciones a los distribuidores para vender productos o servicios de otros proveedores competidores.

Esto cobra especial relevancia para TCH cuando **actúa en calidad de mayorista**, esto es, en los casos en los que vende servicios de telecomunicaciones a empresas que a su vez revenden esos servicios a los usuarios finales o en los que comercializa el acceso a sus redes.

Cada vez que los trabajadores de TCH se enfrenten ante la posibilidad de pactar estas cláusulas, **deben consultar** al Encargado de Cumplimiento sobre la licitud de las mismas.

iv) Fijación de precios de reventa

Cuando TCH actúa en calidad de mayorista, le queda absolutamente **prohibido a sus trabajadores** la fijación, directa o indirecta, de precios mínimos de reventa de los distribuidores.

Si se pretende fijar precios máximos de reventa a los distribuidores, ello debe ser evaluado previamente por el Encargado de Cumplimiento en conformidad al proceso de **consulta**.

c) Abusos de Posición Dominante

Sin perjuicio de que no es posible sostener que TCH ostente una posición dominante en los mercados en que participa, con el objeto de promover la libre competencia y evitar eventuales

- Procure **no ofrecer precios que discriminen** a sus clientes o proveedores.
- En el campo de la telefonía móvil, **no distinga tarifas en base a llamadas on-net y off-net**
- No oferte precios minoristas **menores a los costos** de TCH.
- Si TCH ofrece **paquetes de servicios**, usted debe cuidar que dichos servicios se vendan por separado y que el paquete no tenga un valor que excluya a competidores.
- **No estrangule los márgenes** de aquellos clientes mayoristas de TCH que a su vez compiten en el mercado minorista.
- **No niegue la venta** de servicios ni corte el suministro a clientes mayoristas o Clientes-Empresa sin **consultar** con el Encargado de Cumplimiento.
- Cuide **no competir deslealmente** con sus competidores,

infracciones por abuso colectivo de posición dominante, a los trabajadores de TCH les queda **prohibida** la ejecución de las conductas que se enumeran en esta sección.

En caso de duda sobre si un hecho, acto o contrato configura una de las conductas aquí enumeradas, ello **debe ser consultado** al Encargado de Cumplimiento.

i) Discriminación de precios anticompetitiva:

En la negociación de contratos, pueden pactarse precios o condiciones comerciales distintas con los diferentes clientes, en la medida que respondan a consideraciones generales y objetivas.

Sin embargo, queda **prohibido** pactar precios o condiciones distintas a un mismo tipo de cliente si no existiese una razón económica objetiva que lo justifique, como el volumen demandado. Del mismo modo, se prohíbe pactar los mismos precios o condiciones a clientes que suponen un costo de producción o comercialización distinto, a menos que exista una razón económica o comercial objetiva para ello que lo justifique plenamente.

Por ejemplo, los encargados de fijar los precios de telefonía móvil, no pueden ofrecer precios distintos según si la red de destino es de la misma compañía u otra distinta. Es así como las bolsas de minutos on-net y, en general, todos los planes que distinguen entre minutos on-net y off-net, se encuentran prohibidos, salvo aquellos que están vigentes desde antes del año 25 de mayo de 2014.

ii) Precios predatorios

En general, un precio es considerado predatorio si es inferior a los costos de una empresa y se ha fijado con el objeto de excluir a sus competidores para que, una vez que éstos hayan salido del mercado, las pérdidas sean recuperadas a través de un nuevo aumento de los precios. Sólo en ocasiones muy excepcionales, como para la promoción de nuevos productos, podrían permitirse precios bajo los costos, pero ello debe ser siempre consultado con el Encargado de Cumplimiento.

Los trabajadores de TCH encargados de la determinación de los precios de las ofertas, deben tomar en consideración los costos de la compañía y les está **prohibido** realizar ofertas que contengan precios predatorios.

iii) Estrangulamiento de Márgenes

En los casos en que TCH actúa como mayorista, esto es, cuando vende los servicios de telecomunicaciones a operadores independientes que compiten con la compañía revendiendo tales servicios al usuario final o cuando comercializa el uso total o parcial de su red por parte de otras empresas de telecomunicaciones, TCH en sus ofertas dirigidas a mayoristas debe tomar en consideración sus propios costos que permitan al competidor razonablemente eficiente tener el margen necesario para competir en el mercado.

Queda **prohibido** realizar ofertas mayoristas y minoristas que no respeten lo anterior y ante cualquier duda sobre los costos de la compañía y/o precios de las ofertas, debe ser consultado el Encargado de Cumplimiento.

iv) Venta atada

Existe empaquetamiento cuando se vincula, contractualmente o de hecho, la adquisición de un determinado producto o servicio a la adquisición de otro u otros bienes y servicios. La vinculación de hecho tiene lugar cuando se ofrece a los clientes, por adquirir el “paquete de productos”, una ventaja económica tal que desincentiva la contratación de alguno de los productos por separado.

El empaquetamiento de servicios de telecomunicaciones no es ilícito en la medida que se cumplan las siguientes condiciones:

- a) Que los servicios paquetizados sean también vendidos separadamente;
- b) Que, en caso de que los servicios paquetizados sean provistos a personas naturales por tecnologías distintas (Red Móvil o Red Fija), no se otorguen descuentos o condiciones más favorables a los clientes de ambos tipos de servicios; y
- c) Que, en caso de que los servicios paquetizados sean provistos mediante una misma plataforma tecnológica (Red Móvil o Red Fija), el precio del “paquete de productos” debe ser mayor, a lo menos, al precio de venta del producto que vendido por separado sea de mayor valor. En caso de tratarse de la paquetización de tres o más productos, el precio del “paquete de productos” debe ser mayor, a lo menos, a la suma de los precios de venta por separado de cada uno de los productos que integran el paquete, excluido el de menor valor. Así por ejemplo, si TCH ofrece conjuntamente servicios de telefonía fija, internet de banda ancha y televisión de pago a un precio de \$70; y por separado los servicios se ofrecen a un precio de \$20, \$35 y \$45, respectivamente, no se estaría cumpliendo con esta condición, porque el precio del paquete de productos (\$70) es inferior a la suma de los precios de venta por separado de los productos (\$80) excluido el de menor valor (\$20). En este caso, sólo un precio del paquete superior a \$80 cumpliría con la exigencia.

Queda **prohibido** realizar ofertas conjuntas de servicios que no cumplan con las reglas referidas precedentemente.

v) Negativa de venta

- Usted **debe denunciar** de inmediato si toma conocimiento de la comisión de **conductas prohibidas** por este manual, o si tiene la **sospecha** de ello.
- La **denuncia es anónima** y, en cualquier caso, el Encargado de Cumplimiento le asegura absoluta **confidencialidad**.
- Si debe realizar una denuncia, utilice la Oficina de Principios de Actuación.

manifiestamente agraviantes en relación a la nacionalidad, creencias, ideologías, etc. de un competidor; y, (iv) el ejercicio manifiestamente abusivo de acciones judiciales o administrativas con el objeto de entorpecer la entrada u operación de competidores.

vii) Cláusulas de exclusividad o descuentos por lealtad

Las cláusulas de exclusividad con clientes-empresa o clientes minoristas, además de acuerdos verticales, pueden constituir abusos de posición dominante. Es por ello, que siempre debe **consultarse** al Encargado de Cumplimiento respecto de la incorporación de estas cláusulas.

Los descuentos por lealtad, esto es, aquellos descuentos que no están basados en volúmenes de venta u otros factores que tengan racionalidad económica, sino que buscan únicamente excluir a competidores, se encuentran **prohibidos**. Así, por ejemplo, no pueden pactarse descuentos por el

En general una empresa puede elegir a las empresas con las que hace sus negocios e incluso optar libremente por no negociar o contratar con alguna de ellas. Sin embargo, cuando una empresa depende necesariamente del suministro de determinados productos o servicios de otra empresa en un mercado, porque estos son esenciales para el desarrollo de su actividad y no existen proveedores alternativos a los que razonablemente pueda acudir, una negativa de suministro, o la interrupción del mismo sin justificación, podrían ser consideradas abusivas.

Los trabajadores de TCH deben **consultar** con el Encargado de Cumplimiento cada vez que nieguen la venta de un servicio o interrumpan el suministro a un cliente-empresa o cliente mayorista para el cual el servicio en cuestión pueda resultar esencial para su proceso productivo.

De este modo, por ejemplo, si un operador móvil virtual con contrato vigente con TCH comienza a incumplir sistemáticamente con sus obligaciones contractuales, antes de terminar el contrato, resulta necesario consultar con el Encargado de Cumplimiento para analizar si existe justificación para terminar la relación contractual o si existen otros operadores móviles con red que sean capaces de suministrar el servicio en lugar de TCH.

vi) Actos de Competencia Desleal

Se **prohíbe** incurrir en conductas desleales con los competidores de TCH, entre ellas, (i) aquellas que aprovechen indebidamente la reputación ajena para vender sus propios productos o servicios; (ii) todas las aseveraciones o informaciones falsas o incorrectas destinadas a menoscabar la reputación de un competidor; (iii) las aseveraciones

- Cuidar que la conducta de la compañía sea acorde a la libre competencia es **tarea de todos**.

Si tiene consultas, envíe **correo electrónico** al Encargado de Cumplimiento gladys.fuentes@telefonica.com

- **Infórmese y asista a los cursos** de formación sobre libre competencia
- **Tome una posición activa** en relación a la defensa de la libre competencia. Si usted considera que un hecho, acto o conducta podría significar un atentado a la libre competencia, **consulte y/o denuncie al Encargado de Cumplimiento**.
- En caso de que el **Manual le exija consultar** sobre la ejecución de un hecho, acto o contrato, **diríjase de inmediato al Encargado de Cumplimiento**.
- Usted debe **abstenerse de ejecutar la conducta objeto de consulta**, hasta que reciba la aprobación del Encargado de Cumplimiento.

mero hecho de que la totalidad o una parte determinada de los servicios que necesita el cliente sea proporcionada por TCH.

8) ¿Qué hacer ante un eventual ilícito, conducta prohibida o ante cualquier conducta sospechosa?

Si los trabajadores de TCH (a) toman conocimiento de que la compañía o alguno de sus empleados puede estar cometiendo, ha cometido o está por cometer alguna de las conductas prohibidas o que deben consultarse obligatoriamente en forma previa descritas en la sección precedente; o (b) tienen cualquier sospecha de lo anterior, deben denunciar inmediatamente la situación, con el mayor detalle posible.

Para estos efectos, la Compañía potenciará el actual canal de denuncias de la **Oficina de Principios de Actuación**, para realizar en **forma anónima** cualquier denuncia respecto a posibles infracciones a la libre competencia o circunstancias riesgosas. En caso de que el denunciante decida renunciar al anonimato e indicar su nombre en la denuncia, en todo caso, este proceso asegura absoluta **confidencialidad**.

Dicha Oficina, una vez recibida una denuncia, entregará todos los antecedentes al Encargado de Cumplimiento, quien inmediatamente procederá a investigar la situación, con la asesoría de abogados externos expertos en materias de libre competencia de ser necesario.

Si en el ámbito de esta fiscalización el Encargado de Cumplimiento llega a la conclusión de que la conducta es anticompetitiva o de que existen dudas razonables al respecto, presentará un plan de acción al comité de auditoría, y aprobado se deberá ejecutar rápidamente con el objeto de evitar generar cualquier daño a la libre competencia y/o reducir los daños ya generados.

9) ¿Qué hacer ante la necesidad de consulta sobre un hecho, acto o contrato?

Siguiendo los parámetros del Manual, si es necesario consultar previamente sobre la legalidad de algún hecho, acto o contrato que se pretende ejecutar, el trabajador deberá formular la consulta directamente al Encargado de Cumplimiento, quien inmediatamente procederá a estudiar los antecedentes con la asesoría, de ser necesaria, de abogados externos expertos en materias de libre

competencia. Para tales efectos, la consulta debe enviarse al correo electrónico del Encargado de Cumplimiento.

Hasta antes de recibir respuesta, el trabajador **deberá abstenerse** de ejecutar el hecho, acto o contrato objeto de consulta.

10) Importancia del Manual

El Manual y su observancia por parte de los trabajadores de TCH, constituye una pieza fundamental del Programa de Cumplimiento, como también los Principios de Actuación.

Además de introducir un código de conducta, que reducirá los riesgos de que TCH y sus propios trabajadores cometan ilícitos anticompetitivos, el canal de denuncias y consultas configura un relevante mecanismo para que el Encargado de Cumplimiento tenga acceso a posibles riesgos de comisión de ilícitos anticompetitivos y pueda proponer medidas para enfrentar dichas situaciones.

11) Cursos de Formación

La dirección de personas, auditoría interna y el Encargado de Cumplimiento organizarán cursos de formación y/o realizarán charlas informativas para los trabajadores de TCH en relación con el contenido y obligaciones establecidas en el Manual y en la normativa legal sobre libre competencia.

La asistencia y aprobación de estos cursos será un requisito para participar en los procesos de selección publicados por la empresa para cubrir vacantes de igual o superior categoría o nivel.

12) ¿Qué hacer ante dudas sobre el Manual?

Ante cualquier duda o inquietud sobre la interpretación y aplicación del Manual, los trabajadores de TCH podrán dirigir sus consultas al correo electrónico del Encargado de Cumplimiento, quien deberá brindar pronta respuesta.

13) Publicación y entrada en vigencia

La presente normativa ha sido aprobada por el directorio de la sociedad Telefónica Chile S.A. con fecha 29 de febrero de 2016, será publicada en la intranet de la empresa y entrará en vigencia obligatoria a contar de 1 de abril de 2016.