

**ESTUDIO PARA LA FIJACIÓN DE TARIFAS DE LOS SERVICIOS  
AFECTOS A FIJACIÓN TARIFARIA PRESTADOS POR  
TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.  
PERÍODO 2009-2014**

**Situación Actual de TMCH**

## INDICE

<b>1.</b>	<b>ANTECEDENTES GENERALES.....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>CLIENTES .....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>SERVICIOS.....</b>	<b>6</b>
<b>4.</b>	<b>EDIFICIOS Y SUCURSALES .....</b>	<b>7</b>
<b>5.</b>	<b>RECURSOS HUMANOS.....</b>	<b>10</b>
<b>6.</b>	<b>CONCESIONES.....</b>	<b>11</b>
<b>7.</b>	<b>REDES.....</b>	<b>12</b>
<b>8.</b>	<b>ANTECEDENTES FINANCIEROS.....</b>	<b>13</b>

# **ESTUDIO PARA LA FIJACIÓN DE TARIFAS DE LOS SERVICIOS AFECTOS A FIJACIÓN TARIFARIA PRESTADOS POR TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A. PERÍODO 2009-2014**

En cumplimiento con lo establecido en las Bases Técnico Económicas Definitivas para el Proceso Tarifario de la Concesionaria Telefónica Móviles Chile S.A., correspondiente al quinquenio 2009-2014, aprobadas por Resolución Exenta N°140 de 15 de Febrero de 2008, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, se presenta como parte integrante del Estudio Tarifario a que se refiere el artículo 30ºI de la Ley 18.168, General de Telecomunicaciones, la situación actual de la concesionaria a la fecha base de referencia, esto es, al 31 de diciembre de 2007.

## **1. ANTECEDENTES GENERALES**

Telefónica Móviles Chile S.A., en adelante TMCH, es una Sociedad Anónima cerrada sometida a las normas de las sociedades anónimas abiertas, inscrita en el Registro de Valores de Superintendencia de Valores y Seguros bajo el número 922.

La Sociedad fue constituida por escritura pública de fecha 11 de diciembre de 1980 de la Notaría Raúl Undurraga Laso, y cuyo extracto fue inscrito en el Registro de Comercio de Santiago a FS 19.291 N° 9.932 y publicada en el Diario Oficial con fecha 27 de diciembre de 1980.

El número de RUT de la empresa es 87.845.500-2 y su domicilio legal es Avenida El Bosque Sur N° 90, comuna de Las Condes, Región Metropolitana.

La participación societaria de la entidad es la siguiente:

<b>Accionista</b>	<b>N° acciones</b>	<b>% de participación</b>
TEM Inversiones Chile Ltda.	66.009.475	99,999788
Inversiones Telefónica Móviles Holding Ltda.	140	0,000212

A la fecha base, la dirección superior de la compañía está radicada en un directorio de cinco miembros titulares y cinco miembros suplentes, cargos ocupados a esta fecha por las siguientes personas

**Directores Titulares:**

Eduardo Fernando Caride Modern (Presidente)

Pasaporte argentino: 12.093.391

Luis Miguel Gilpérez López - Pasaporte español : AB92385

Félix Ivorra Cano - Pasaporte: 9900055338

Luis Alfonso Cid Alonso - CNI: 9.980.311-8

Alfonso Ferrari Herrero - Pasaporte español: AA11969

**Directores Suplentes:**

Miguel Garrido de las Heras - Pasaporte español: P350698

Héctor Roldán Sánchez - CNI: 14.756.469-4

María Fernández de Córdoba - CNI: 14.639.557-0

Jorge Abadía Pozuelo - Pasaporte español: AB848860

José Fernando Ontiveros Baeza - CNI: 14.566.157-9

La Gerencia General de la compañía es desempeñada por el Sr. Oliver Alexander Flögel.

**2. CLIENTES**

A la fecha base (31 de Diciembre de 2007) TMCH administraba un total de 5.902.245 abonados en todo el país distribuidos según tipo de usuario, de acuerdo al detalle de la tabla siguiente:

**Detalle de abonados a la fecha Base**

<b>Servicio</b>	<b>Abonados</b>
Prepago	4.398.453
Postpago	1.503.792
<b>Total</b>	<b>5.902.245</b>

En cuanto a tráfico, la mayor parte de éste, sobre un 90% se cursa a través de la red GSM y el restante a través de la red TDMA que opera en 850 MHz, banda A. A la fecha base de referencia, aún existían clientes operando en la

banda licitada y transferida a Claro Chile S.A. los que se terminaron de migrar durante el primer semestre de 2008.

La distribución de tráfico y abonados de TMCH a la fecha base es la siguiente:

<b>Tecnología</b>	<b>%Abonados</b>	<b>%Tráfico</b>
GSM	85,3%	94,4%
TDMA - A	11,3%	4,3%
TDMA - B	3,4%	1,3%

Desde el punto de vista geográfico, el 35% de los clientes se concentra en la Región Metropolitana y el 65% restante en regiones. Las regiones con mayor cantidad de clientes después de la metropolitana son las regiones VIII y V.<sup>1</sup>

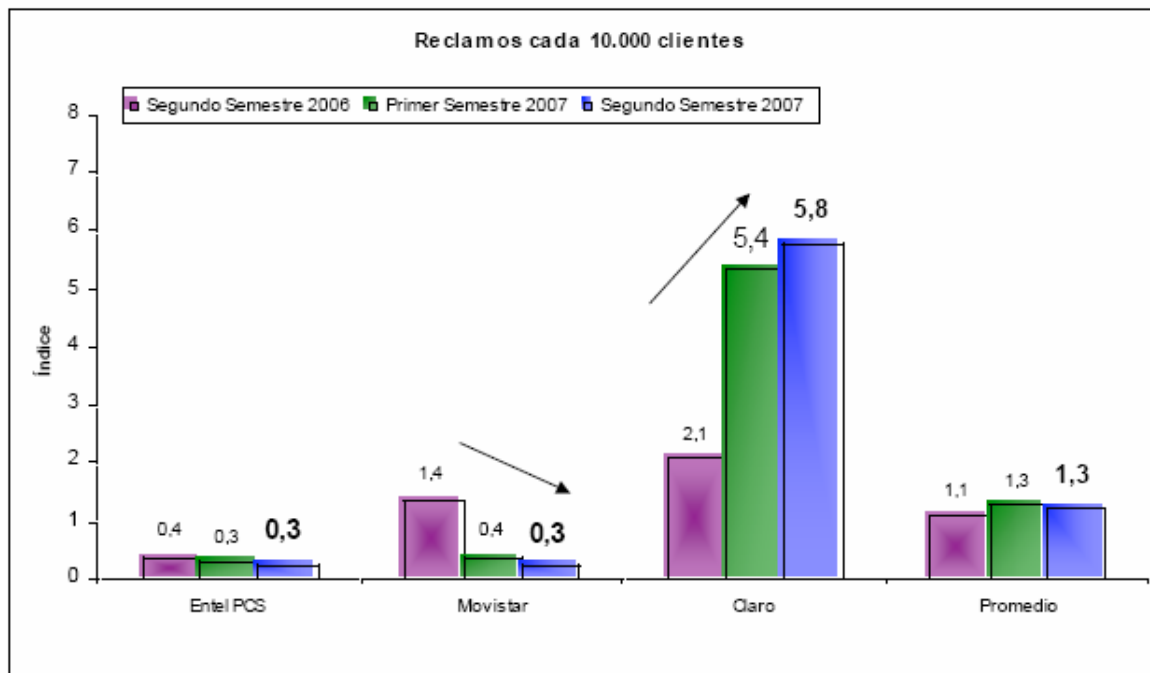
La red de telefonía móvil de TMCH a nivel nacional está constituida por 1.815 estaciones base (GSM). Asimismo, en 611 estaciones existe también tecnología TDMA. Durante el año 2008 se espera que la red nacional sea 100% GSM. De igual manera, destaca el hecho que durante el segundo semestre del año 2007 los índices de calidad técnica de la red de TMCH estuvieron muy por encima del estándar exigido por la Norma Técnica (97%) dictada por la Subsecretaría. Los indicadores fueron los siguientes:

- proporción de llamadas establecidas con éxito : 99,56 %
- proporción de llamadas finalizadas con éxito : 98,94 %

En lo que dice relación con los reclamos, TMCH durante el segundo semestre del año 2007 fue la compañía móvil con la menor cantidad de insistencias, de acuerdo al ranking publicado por la Subsecretaría:

---

<sup>1</sup> Datos estimados a partir de la distribución geográfica de los clientes contrato de TMCH.



### 3. SERVICIOS

TMCH, a la fecha base, brinda el servicio de Telefonía Móvil en todo el país, servicio público de telecomunicación que permite a sus suscriptores y usuarios efectuar y recibir todo tipo de comunicaciones telefónicas dentro y fuera del territorio nacional.

TMCH comercializa estos servicios de telefonía móvil bajo las modalidades Postpago y Prepago. También comercializa sus servicios en una modalidad híbrida que consiste en contratar una recarga recurrente.

En el servicio Post-Pago el usuario firma un contrato por un tiempo indefinido, con la posibilidad de ponérsele término mediante un aviso escrito comunicado con 10 días de anticipación. En esta modalidad de servicio, el suscriptor paga el servicio después de que lo utiliza, de acuerdo a los precios del plan contratado, el que le es facturado y cobrado mensualmente.

El servicio de Prepago se identifica por el hecho de que el usuario paga el servicio antes de hacer uso de él. Una vez efectuado el prepago, el servicio puede ser usado cuando el usuario lo estime conveniente, de acuerdo a las tarifas vigentes a ese momento para esta modalidad de servicio. Cabe destacar que en esta modalidad también existe una gran variedad de planes a los cuales el cliente

puede adscribirse de acuerdo a sus necesidades de uso, aprovechando de esta manera las ofertas de tarifas que se van produciendo en el tiempo.

Para el uso de la modalidad de prepago, el cliente puede comprar tarjetas de prepago o bien proceder a las múltiples plataformas de recarga electrónica disponibles, tales como tarjetas de grandes tiendas, supermercados, farmacias, cajeros automáticos, etc.

Asimismo, TMCH provee el acceso para que sus usuarios puedan llamar y ser llamados desde las redes de otros concesionarios de servicio telefónico móvil, telefonía fija o servicios del mismo tipo que operen en el país, y desde y hacia el extranjero a través de los Portadores que se interconecten con TMCH de acuerdo a lo establecido en el Reglamento del Sistema Multiportador Discado y Contratado.

Adicionalmente, TMCH brinda a los Portadores las facilidades administrativas establecidas en el artículo 24Bis de la LGT y en su correspondiente Reglamento.

Además de los servicios de voz tradicionales, TMCH permite a sus usuarios el envío y recepción de mensajería a través de SMS (short message services) y MMS (multimedia message services).

#### **4. EDIFICIOS Y SUCURSALES**

La casa matriz de la compañía se sitúa en la ciudad de Santiago en Avenida El Bosque Sur N°90, Comuna de Las Condes, donde está radicada la mayoría de las actividades relacionadas con la administración superior de la compañía y las relaciones con las autoridades y con otros prestadores de servicios de telecomunicaciones. El segundo edificio en importancia, se ubica en calle Miraflores N°130, en la comuna de Santiago. Otros inmuebles de importancia son los que se encuentran ubicados en las siguientes avenidas: Bustamante, Nueva Cork, Fidel Oteiza, Victoria, Manuel Montt y Lota.

En el siguiente cuadro se muestra la cantidad de metros cuadrados de cada uno de los inmuebles recién citados:

<b>Denominación</b>	<b>Dirección</b>	<b>Comuna</b>	<b>M<sup>2</sup></b>
Corporativo	Av. El Bosque 090	Las Condes	7317,87
Miraflores	Miraflores 130	Santiago Centro	5122,02
Bustamante	Bustamante 10	Providencia	2400

Nueva York	Nueva York 33	Santiago centro	1470
Fidel Oteiza	Fidel Oteiza 1953 Piso 1/2	Santiago	750
Victoria	Victoria 52	Santiago	700
Manuel Montt	Manuel Montt 1404	Providencia	500
Lota	Lota 2267	Santiago	325

La empresa cuenta, además, con los siguientes canales de atención de clientes:

- Call Center: La atención telefónica es tercerizada. En promedio nuestros call center atienden mensualmente 2,5 millones de llamados.
- IVR: Los IVR atienden cerca de 20 millones de consultas mensualmente.
- APM (Atención presencial Movistar): Con aproximadamente 70 ejecutivos en terreno atendemos aproximadamente a 8 mil clientes mensualmente.
- Mi Movistar On Line: Oficina virtual en [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl) donde los clientes pueden acceder a detalle de llamados, consultas de saldo, pago de cuentas, despacho de facturas al e-mail, etc.
- LDM (Línea Directa Movistar): Este canal virtual atiende en promedio 20 mil requerimientos mensualmente.
- \*103# (canal de consultas automáticas) Mensualmente atiende alrededor de 10 millones de consultas.
- Sucursales: 67 sucursales en más de 55 comunas de Chile. Adicionalmente, cuenta con 13 sucursales de atención Express. El listado es el siguiente:

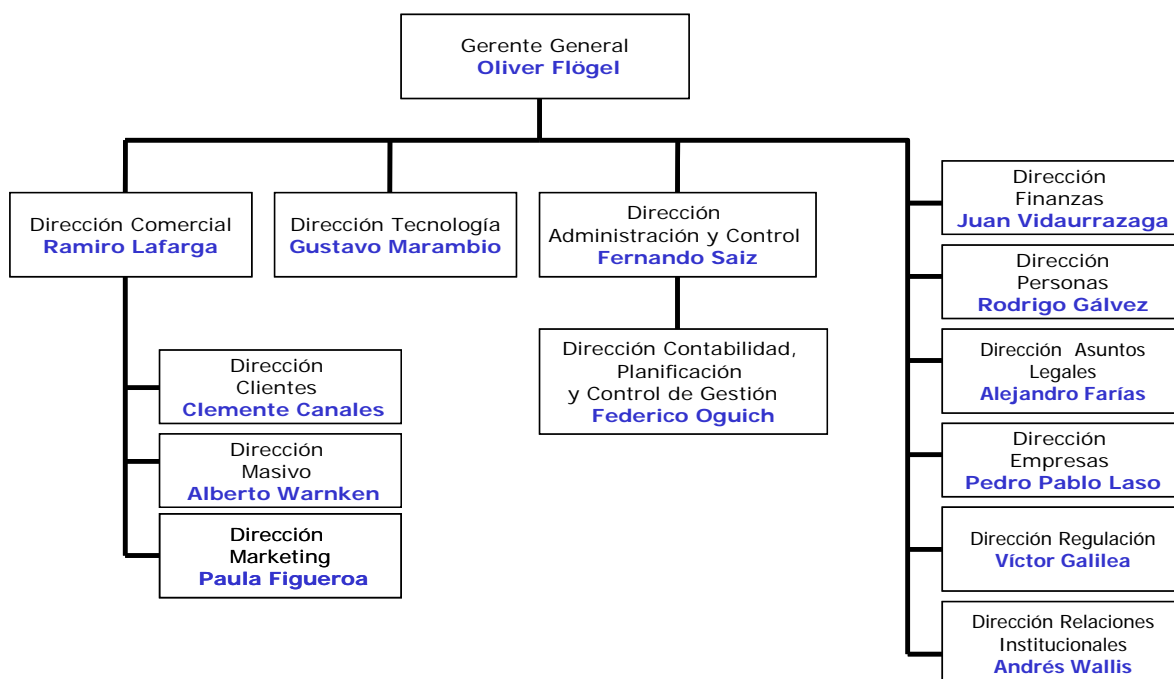
Región	Localidad	Dirección	Metros <sup>2</sup>
I	Iquique	Tarapacá 478	288
II	Antofagasta	Baquedano 560	833
II	Calama	Sotomayor 1998	-
III	Chañaral	Merino Jarpa 554	-
III	Copiapó	Colipi 484 LH 102	-
IV	Illapel	Constitución 156	-
IV	Vallenar	Prat 1015	-
IV	Coquimbo	Aldunate N° 1196 A	-
IV	La Serena	Balmaceda 331	402
IV	La Serena	Balmaceda 1629 Edificio Don Luis piso 1	250
IV	Ovalle	Vicuña Mackenna 292	-

<b>Región</b>	<b>Localidad</b>	<b>Dirección</b>	<b>Metros<sup>2</sup></b>
V	La Ligua	Serrano N°115 Local 5	-
V	Los Andes	O'Higgins 630	-
V	Quillota	San Martín N° 171	-
V	San Antonio	Av. Barros Luco 2210 Sector Barranca	-
V	San Felipe	Prat 167	-
V	Valparaíso	Pedro Montt 1793	356
V	Viña del Mar	Av. Libertad 1410 Esq. 15 Norte	354
V	Quilpué	Los Carrera 690	-
VI	Chillan	O'Higgins 758	1072
VI	Los Ángeles	Valdivia 491	255
VI	Rancagua	Zañartu 550	323
VI	Rancagua	Paseo Independencia 499	323
VI	San Fernando	Manuel Rodríguez 714	-
VI	Santa Cruz	Rafael Casanova 178, Santa Cruz	-
VII	Constitución	Montt 349	-
VII	Curicó	Arturo Prat 380	-
VII	Linares	Independencia 308	-
VII	Talca	2 Sur 1038	666
VII	Talca	1 Sur 814	666
VIII	Arauco	Condell 317	-
VIII	Chillán	O'Higgins 758	-
VIII	Concepción	Colo Colo 115	573
VIII	Concepción	Rengo 94	-
VIII	Los Ángeles	Valdivia 491	255
VIII	Talcahuano	San Martín 162	-
IX	Angol	Pedro Aguirre Cerda 395	-
IX	Temuco	Hochstetter 550	888
IX	Temuco	Prat 732	888
IX	Victoria	Confederación Suiza 1255	-
IX	Villarrica	Valentín Letelier 709 Local 2 y 4	-
X	Ancud	Pudeto 355	-
X	Castro	Esmeralda 249	-
X	La Unión	Letelier 305	-
X	Osorno	Manuel Rodríguez 1039	838
X	Osorno	Manuel Antonio Matta 698	838
X	Puerto Montt	Antonio Varas 650 Pto. Montt	-
X	Valdivia	Calle Picarte N° 385	-
XI	Coyhaique	Paseo Roberto Horn N° 85	-
XI	Teatinos	Teatinos 331-335	-
XII	Puerto Natales	Manuel Bulnes 755	-
XII	Punta Arenas	Gobernador Carlos Bories 738	297
R.M.	Aeropuerto	Aeropuerto Tercer Nivel, Local 9	-
R.M.	Cerrillos	Mall Plaza Oeste, Local E 206 al E 211	-
R.M.	La Florida	Boulevard Mall Plaza Vespucio, Loc 4-8	670

Región	Localidad	Dirección	Metros <sup>2</sup>
R.M.	La Dehesa	Av. La Dehesa 1450 Local 17	-
R.M.	Las Condes	Av. Las Condes 9050	8478,5
R.M.	El Golf	Avda. Apoquindo 3363	-
R.M.	Las Condes	Avda. Apoquindo 3500	8478,5
R.M.	Las Condes	Avda. Apoquindo 3500 (Suc. VIP)	8478,5
R.M.	Melipilla	Serrano 346 B	-
R.M.	Ñuñoa	Irarrázaval 2831	-
R.M.	Providencia	Av. Providencia 2348	500
R.M.	Providencia	Av. Providencia 125	500
R.M.	Puente Alto	Psje. Manuel Rodríguez Local 53	-
R.M.	Santiago	Huérfanos 1332	-
R.M.	Santiago	Teatinos 331 al 335	-
R.M.	San Bernardo	Arturo Prat 370	-
R.M.	San Bernardo	Eyzaguirre 307 Local N° 2, Esq. Colón.	-
R.M.	Maipú	Calle Monumento N° 1868	-

## 5. RECURSOS HUMANOS

El organigrama de la empresa a la fecha base corresponde al diagrama siguiente:



La distribución de empleados por estamento a la fecha base de referencia se muestra en la siguiente tabla.

<b>Estamento</b>	<b>Cantidad</b>
Representante legal	1
Directivo y Jefatura	191
Profesionales y técnicos	331
Administrativos y auxiliares	1278

<b>Por Género</b>	<b>Cantidad</b>
Mujeres	860
Hombres	941

La dotación de personal de las distintas Direcciones que conforman TMCH, a abril de 2008, es la siguiente:

<b>Dirección</b>	<b>Plantel</b>
D. Finanzas	69
D. Relaciones Institucionales	9
D. Empresas	220
D. Administración y Control	124
D. Marketing	88
D. Regulación	18
D. Asuntos Legales y Corporativos	8
D. Cont., Plan. y CG	73
D. Personas	38
D. Tecnología	340
D. Ventas Masivo	106
G. General	15
D. Clientes	692
D. Comercial	11
<b>Total general</b>	<b>1811</b>

## **6. CONCESIONES**

TMCH es concesionaria de servicio telefónico móvil conforme a los siguientes decretos supremos, todos ellos otorgados por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones:

- Decreto Supremo 189 de 1988 y sus modificaciones posteriores: otorga concesión de servicio público telefonía móvil celular en la banda de 800 MHz para las Regiones V y Metropolitana. Esta concesión fue transferida a TMCH mediante Decreto Supremo N°481 de 2007.

- Decreto Supremo 114 de 1989 y sus modificaciones posteriores: otorga concesión de servicio público telefonía móvil celular en la banda de 800 MHz para las Regiones I a IV y VI a XII. Esta concesión fue transferida a TMCH mediante Decreto Supremo N°481 de 2007.
- Decreto Supremo 657 de 2002 y sus modificaciones posteriores: otorga concesión de servicio público de telefonía móvil digital en la banda de 1900 MHz, con cobertura nacional. Esta concesión fue transferida a TMCH mediante Decreto Supremo N°481 de 2007.
- Decreto Supremo 658 de 2002 y sus modificaciones posteriores: otorga concesión de servicio público de telefonía móvil digital en la banda de 1900 MHz, con cobertura nacional. Esta concesión fue transferida a TMCH mediante Decreto Supremo N°481 de 2007.
- Decreto Supremo 28 del 30 de enero de 2003 y sus modificaciones posteriores: otorga concesión de servicio público de telefonía móvil digital en la banda de 1900 MHz, con cobertura nacional.

## **7. REDES**

Como condición para autorizar la fusión de Telefónica Móvil y Bellsouth Comunicaciones (Ver Capítulo 1.5), TMCH fue obligada a desprenderse de una de sus concesiones razón por la cual tuvo que llevar a cabo un complejo proceso de migración de clientes desde la banda a licitar (Banda B del espectro de 850 MHz) hacia las otras bandas de frecuencia que administraba, todo ello en un escenario de cinco tecnologías no compatibles entre sí<sup>2</sup>.

La decisión estratégica de TMCH, en sintonía con la evolución de las redes de telefonía móvil a nivel mundial, es continuar con una migración hacia una red 100% GSM. Este objetivo requiere de la migración de un parque no menor de clientes que actualmente operan en tecnologías ya obsoletas, implicando procesos de cambio de equipos y ajustes de cobertura que implican grandes inversiones en infraestructura y logística. Sólo a modo ejemplo, podemos señalar que para incentivar la migración de clientes que contaban con equipos AMPS, TDMA-B y CDMA a equipos GSM se distribuyeron gratuitamente una gran cantidad de

---

<sup>2</sup> Tecnología Analógica AMPS, tecnología TDMA/B, Tecnología TDMA/A, Tecnología CDMA y Tecnología GSM

terminales de acuerdo a los stock disponibles, lo que implicó, además, una serie de medidas de información, publicidad, retención y fidelización a los usuarios. Por otro lado, y desde el punto de vista concesional, el desuso de tecnologías obsoletas generó costos adicionales para el apagado y desmantelamiento de dichas redes.

TMCH, a la fecha base, opera en la banda de frecuencia de 850 MHz Banda A con tecnologías TDMA y GSM en un espectro total de 25 MHz (12,5 MHz x 2) haciendo un eficiente uso del espectro administrando en la misma banda dos tecnologías no compatibles.

Asimismo, TMCH opera en la banda de frecuencia de 1900 MHz en los bloques D, E y F, cada uno de 10 MHz (5x2 MHz). En estas bandas tiene operativa la tecnología GSM.

En este sentido, la empresa está en una situación muy particular en lo que se refiere a las características del espectro de que dispone para la provisión de los servicios, pues opera dos porciones muy distintas del espectro radioeléctrico, con 25 MHz de ancho de banda en la banda de 800 MHz y 30 MHz en la de 1900 MHz, ésta además, particionada en 3 bloques no continuos, lo que limita las posibilidades de eficientar el espectro y la deja en una evidente desventaja competitiva frente a sus competidores con espectro continuo y una única tecnología.

## **8. ANTECEDENTES FINANCIEROS**

Se adjunta como anexo la Memoria y Balance Anual de Telefónica Móviles Chile S.A.

Asimismo, se detalla a continuación para un análisis más acabado de la situación financiera de TMCH la conciliación entre el flujo neto originado por actividades de la operación y el resultado del ejercicio.

Rut : 87845500 - 2  
 Período : 01-01-2007 al 31-12-2007  
 Expresado en : Miles de Pesos  
 Tipo de Balance : Individual

Página 1 de 1

## CONCILIACION FLUJO-RESULTADO

Firmado para Efectos  
de Conciliación  
ERNST & YOUNG LTDA.

### CONCILIACIÓN ENTRE EL FLUJO NETO ORIGINADO POR ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN Y EL RESULTADO DEL EJERCICIO

1.00.01.30 Tipo de Moneda  
1.00.01.40 Tipo de Balance

Pesos  
Individual

1.01.04.00 R.U.T.  
87845500 - 2

CONCILIACIÓN FLUJO-RESULTADO	NÚMERO NOTA	1.01.04.00 R.U.T. 87845500 - 2	
		ACTUAL	ANTERIOR
		<small>desde</small> día mes año <small>hasta</small> 01   01   2007 <small>hasta</small> 31   12   2007	<small>desde</small> día mes año <small>hasta</small> 01   01   2006 <small>hasta</small> 31   12   2006
<b>5.50.10.00 Utilidad (Pérdida) del ejercicio</b>		139.382.819	22.330.722
<b>5.50.30.00 Resultado en venta de activos</b>		(381.621)	(25.857.262)
5.50.20.10 (Utilidad) Pérdida en venta de activos fijos	17	(381.621)	(25.857.262)
5.50.20.20 Utilidad en venta de inversiones (menos)			
5.50.20.30 Pérdida en venta de inversiones			
5.50.20.40 (Utilidad) Pérdida en venta de otros activos			
<b>5.50.30.00 Cargos (abonos) a resultado que no representan flujo de efectivo</b>		198.829.484	210.651.794
5.50.30.05 Depreciación del ejercicio	10	151.292.912	139.960.663
5.50.30.10 Amortización de intangibles	12	513.610	530.594
5.50.30.15 Castigos y provisiones		16.653.169	13.208.400
5.50.30.20 Utilidad devengada en inversiones en empresas relacionadas (menos)			
5.50.30.25 Pérdida devengada en inversiones en empresas relacionadas		203.959	223.577
5.50.30.30 Amortización menor valor de inversiones			
5.50.30.35 Amortización mayor valor de inversiones (menos)			
5.50.30.40 Corrección monetaria neta	18	(1.341.315)	(938.863)
5.50.30.45 Diferencia de cambio neta	19	(1.012.370)	1.031.557
5.50.30.50 Otros abonos a resultado que no representan flujo de efectivo (menos)			
5.50.30.55 Otros cargos a resultado que no representan flujo de efectivo	17	32.519.519	56.635.866
<b>5.50.40.00 Variación de Activos que afectan al flujo de efectivo (aumentos) disminuciones</b>		(208.764.987)	(51.130.749)
5.50.40.10 Deudores por ventas		(57.387.785)	(14.912.723)
5.50.40.20 Existencias		(478.858)	(1.306.605)
5.50.40.30 Otros activos		(150.898.344)	(24.911.421)
<b>5.50.50.00 Variación de pasivos que afectan al flujo de efectivo aumentos (disminuciones)</b>		20.921.280	(9.053.199)
5.50.50.10 Cuentas por pagar relacionadas con el resultado de la explotación		32.322.711	(18.245.147)
5.50.50.20 Intereses por pagar		(6.411.720)	
5.50.50.30 Impuesto a la renta por pagar (neto)		(31.640)	
5.50.50.40 Otras cuentas por pagar relacionadas con el resultado fuera de explotación		(9.106.109)	5.800.276
5.50.50.50 Impuesto al Valor Agregado y otros similares por pagar (neto)		4.148.038	3.391.672
<b>5.50.60.00 Utilidad (Pérdida) del Interés minoritario</b>			
<b>5.50.00.00 FLUJO NETO ORIGINADO POR ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN</b>		<b>149.986.975</b>	<b>146.941.306</b>