



## Notario de Santiago Maria Patricia Donoso Gomien

Certifico que el presente documento electrónico es copia fiel e íntegra de PROTOCOLIZACIÓN SENTENCIA FINAL otorgado el 06 de Junio de 2022 reproducido en las siguientes páginas.

Notario de Santiago Maria Patricia Donoso Gomien.-

Orrego Luco 0153, Providencia.-

Repertorio Nro: 7484 - 2022.-

Santiago, 06 de Junio de 2022.-



123456857146  
www.fojas.cl

Emito el presente documento con firma electrónica avanzada (ley No19.799, de 2002), conforme al procedimiento establecido por Auto Acordado de 13/10/2006 de la Excma. Corte Suprema.-

Certificado Nro 123456857146.- Verifique validez en

<http://fojas.cl/d.php?cod=not71mpdong&ndoc=123456857146>.- .-

CUR Nro: F417-123456857146.-

MARÍA PATRICIA DONOSO GOMIEN  
NOTARIO PÚBLICO  
27° NOTARIA DE SANTIAGO  
Orrego Luco 0153, Providencia  
Teléfono 2 2620 0400



COPIA ELECTRÓNICA  
Repertorio N° 7484 :-2022  
OT N°:1726571  
ACE



PROTOCOLIZACION

SENTENCIA FINAL

DE

NEOBIS CORP SA

En Santiago de Chile, a seis de junio de dos mil veintidós , Yo, **MARIA PATRICIA DONOSO GOMIEN**, Abogado, Notario Público Titular de la Vigésimo Séptima Notaría de Santiago, con oficio en calle Orrego Luco cero ciento cincuenta y tres, comuna de Providencia, certifico que a solicitud de don **BENJAMIN ERNESTO PEÑA RONCARATI**, chileno, soltero, Abogado, cédula nacional de identidad número dieciocho millones ciento sesenta y siete mil doscientos sesenta y nueve guión dos, domiciliado en Avenida Andrés Bello dos mil setecientos once, piso diecinueve, comuna de Las Condes, Santiago, mayor de edad, procedo a protocolizar Sentencia Final de "NEOBIS CORP SA.". Dicho documento consta de ciento nueve fojas y queda protocolizado al final de mis registros del mes en curso bajo el número ciento nueve . Se da copia. - DOY FE.



Pag: 2/213



Certificado Nº  
123456857146  
Verifique validez en  
<http://www.fojas.cl>



Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas.>

TRADUCCIÓN

"NE VARIETUR" N° 215-01-21  
BEAUFORT, le 7 juillet 21



Arbitrage *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

## Sentencia Final

El presente documento quedó protocolizado al final del registro de escrituras públicas bajo el N° 109 al día 6/6/2022

Chambre de commerce et d'industrie de région Paris Ile-de-France

Vu exclusivement pour certification matérielle de la signature de

en el arbitraje *ad hoc*

M. *Pascale DEFARGE*

(seen exclusively to certify the above signature)

Pour le président, Brice BAILLY

**TANGOE SAS**  
(Francia)



En contra de



**NEOBIS CORP SA**  
(Chile)

24 de diciembre de 2020

Árbitro único:  
Señor Profesor Thomas Clay

Secretario Administrativo:  
Señor Taha Zahedi Vafa

Pag: 4/213



Certificado N°  
123456857146  
Verifique validez en  
<http://www.fojas.cl>

**ÍNDICE DE MATERIAS**

<b>I. LAS PARTES EN EL ARBITRAJE</b> .....	3
A. La Demandante.....	3
B. La Demandada.....	3
<b>II. EL TRIBUNAL ARBITRAL</b> .....	4
<b>III. LA CLÁUSULA DE ARBITRAJE Y EL DERECHO APLICABLE</b> .....	4
<b>IV. PROCEDIMIENTO</b> .....	5
<b>V. RESUMEN DE LOS HECHOS</b> .....	20
A. La voluntad de adaptar el Software al sector de la informática y de la ofimática .....	20
B. El contrato de asociación del 29 de septiembre de 2014.....	22
C. Las negociaciones y la conclusión del Contrato de 16 de diciembre de 2015 .	23
D. La ejecución del Contrato del 16 de diciembre de 2015 .....	28
E. La rescisión del Contrato de 16 de diciembre de 2015 .....	34
F. El procedimiento sumario con hora fija.....	38
G. El recurso contra la providencia en procedimiento sumario ante el Tribunal de apelación de Versalles .....	40
H. La citación a breve plazo ante el juez de la ejecución del Tribunal de gran instancia de Nanterre .....	41
<b>VI. DEMANDAS</b> .....	43
<b>VII. DECISIÓN DEL TRIBUNAL ARBITRAL</b> .....	59
A. Resumen de las posiciones de las Partes .....	59
B. Análisis jurídico del Contrato.....	62
C. La rescisión del Contrato.....	141
D. Los pedidos de indemnización de Tangoe por el perjuicio ocasionado a consecuencia de la ejecución de las medidas ordenadas por el Tribunal de apelación de Versalles .....	156
E. El pedido de un derecho de control para Tangoe de la utilización del Software por Neobis.....	186
F. La pérdida de las inversiones de Neobis.....	191
<b>VIII. GASTOS DEL ARBITRAJE</b> .....	199
A. Costos del arbitraje .....	202
B. Gastos soportados por las Partes .....	202
<b>IX. POR DICHOS MOTIVOS</b> .....	204





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

**I. LAS PARTES EN EL ARBITRAJE**

**A. La Demandante**

1. La Demandante es una sociedad de derecho francés TANGOE SAS, con sede social radicada en 37, rue Adam Ledoux, 92400 Courbevoie (Francia), en adelante denominada **“Tangoe”** o la **“Demandante”**, asistida y representada por :

Lic. Michel Ponsard,  
Lic. Laure Assumpçao,  
Lic. Clémence Lemétais d’Ormesson,  
*UGGC Avocats*  
47, rue de Monceau, 75008 Paris (Francia)  
Tel.: +33 1 56 69 70 00  
Mels: mpo@uggc.com | l.assumpcao@uggc.com | c.lemetais@uggc.com

2. Tangoe interviene en calidad sucesora de la sociedad ASENTINEL LLC (**“Asentinel”**), esta última habiendo adquirido a su vez la sociedad ANATOLE SAS (**“Anatole”**) en el 2016 – empresa creada en el 1998 y especializada en la concepción y el desarrollo de programas informáticos de gestión del ciclo de vida de las telecomunicaciones fijas y móviles.

La presente Sentencia se refiere de modo indiferenciado a Tangoe, Asentinel y a Anatole bajo la denominación **“Tangoe”** o la **“Demandante”**.

**B. La Demandada**

3. La Demandada es una sociedad de derecho chileno NEOBIS CORP. S.A., con sede social radicada en Estoril n° 50, oficina 906, Las Condes, Santiago (Chile), en adelante denominada **“Neobis”** o la **“Demandada”**, asistida y representada por:

Lic. Emmanuel Moulin,  
Lic. Budes-Hilaire de La Roche,  
*Miguérès Moulin*  
45, avenue Montaigne, 75008 Paris (France)  
Tel.: +33 1 72 00 23 73  
Mels: e.moulin@mmlaw.fr | b.delaroche@mmlaw.fr

4. La Demandante y la Demandada se designan colectivamente las **“Partes”**.



## TRADUCCIÓN

Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

---

### II. EL TRIBUNAL ARBITRAL

5. El Tribunal arbitral (el “**Tribunal**”) está constituido por un árbitro único:

Señor Profesor Thomas Clay  
*Clay Arbitration*  
242, boulevard Raspail  
75014 Paris  
Francia  
Tel.: +33 1 42 88 88 88  
Mel: thomas.clay@clayarbitration.com

6. El Tribunal está asistido por un Secretario administrativo:

Señor Taha Zahedi Vafa  
*Clay Arbitration*  
242, boulevard Raspail  
75014 Paris  
Francia  
Tel.: +33 6 30 63 36 12  
Mel: taha.zahedi-vafa@clayarbitration.com

7. Las Partes han aprobado sucesivamente, en un primer momento, la designación de la Señora Sara Mazzantini en calidad de Secretaria administrativa durante la conferencia telefónica del 10 de julio de 2019, antes de ser substituida por el Señor Taha Zahedi Vafa el 6 de enero de 2020.

### III. LA CLÁUSULA DE ARBITRAJE Y EL DERECHO APLICABLE

8. El procedimiento de arbitraje ha sido iniciado por la Demandante el 1° de febrero de 2019 por medio de notificación a la Demandada, con fundamento en el contrato celebrado entre Tangoe y Neobis el 16 de diciembre de 2015 (el “**Contrato**”), que contiene el siguiente convenio de arbitraje (el “**Convenio de arbitraje**”):

“*Artículo 7.4 Resolución de litigios:*



Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas.>



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

*Todo litigio originado por o relacionado con este contrato será definitivamente solucionado en virtud del Reglamento del Tribunal de Comercio de Nanterre (Francia), por un árbitro o varios árbitros nombrados de conformidad con dicho Reglamento. Las Disposiciones del Árbitro de Emergencia no se aplicarán. El derecho aplicable a este Contrato de Arbitraje es el derecho francés, el número de árbitros será de uno, el sitio o la sede del arbitraje será Paris, Francia, y el idioma del arbitraje será el inglés”.*

9. Por derogación al Convenio de arbitraje, las Partes han acordado que el idioma del procedimiento es el idioma francés.
10. La sede del arbitraje es Paris y el derecho aplicable al fondo del litigio es el derecho francés.
11. Además, sin perjuicio de las reglas imperativas de la ley francesa, ley de la sede del arbitraje, o en caso de silencio de esta última, el procedimiento queda regido por las reglas que las Partes, o en su defecto el Tribunal arbitral, determinen.

#### IV. PROCEDIMIENTO

12. El 1° de febrero de 2019, la Demandante envía a la Demandada, por correo certificado con acuse de recibo, una notificación de solicitud de organización del procedimiento de arbitraje. La Demandante propone que sea nombrado el Señor Profesor Christophe Caron en calidad de árbitro único.
13. El 15 de febrero de 2019, la Demandada acepta el procedimiento de arbitraje. Sin embargo, recusa el nombramiento del Señor Profesor Christophe Caron y propone el Señor Profesor Thomas Clay en calidad de árbitro único.
14. El 25 de abril de 2019, las Partes acuerdan logran concertarse sobre la designación del Señor Profesor Thomas Clay en calidad de arbitro único.
15. El 26 de abril de 2019, el Señor Profesor Thomas Clay transmite a las Partes su aceptación oficial para arbitrar el litigio y les comunica su declaración de independencia e imparcialidad, la cual no suscita ninguna reserva.





## TRADUCCIÓN

Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

---

16. El 17 de julio de 2019, el Tribunal arbitral dictó la Providencia de procedimiento nº 1 en la cual se constituye oficialmente, establece las reglas de procedimiento y un calendario provisional de procedimiento.
17. El 15 de noviembre de 2019, la Demandante somete su Escrito de demanda.
18. El 6 de enero de 2020, el Árbitro único informa a las Partes que la Señora Sara Mazzantini estaba de baja por maternidad y sería substituida por el Señor Taha Zahedi Vafa, comunicando el *curriculum vitae* de este último junto con su declaración de independencia en caso de que las Partes presentasen objeciones.
19. El mismo día, la Demandante afirmó no tener ninguna objeción para que el Señor Taha Zahedi Vafa substituyese a la Señora Sara Mazzantini.
20. El 9 de enero de 2020, la Demandada hizo igual y comunicó un pedido de presentación de documento, al cual el Árbitro Único contestó que la Providencia de procedimiento nº 1 y su Anexo 1 preveía que los pedidos de presentación de documentos se hiciesen simultáneamente el 9 de marzo de 2020.
21. El 28 de febrero de 2020, la Demandada somete su Escrito de defensa y de reconveniones.
22. El 2 de marzo de 2020, el Secretario del Tribunal observó cierto número de dificultades relativas a la lista de documentos así como a los documentos comunicados. El mismo día, la Demandante observó *“cierto número de incoherencias entre los documentos, la lista y el escrito presentados por la Demandada”* y solicitó al Árbitro único *“tenga a bien ordenar a la Demandada que envíe un nuevo Escrito de Defensa – en adición de una nueva lista y nuevo expediente de documentos – conforme a las reglas de la Providencia de Procedimiento nº 1”* reorganizando al mismo tiempo el calendario de procedimiento *“para que el plazo corra de 10 días más para el intercambio simultáneo de los pedidos de presentación de documentos a contar de la recepción por la Demandante*



Arbitraje *ad hoc*  
 Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
 Sentencia – Confidencial

*del Escrito de Defensa, de la lista y del expediente de documentos conformes a la Providencia de Procedimiento nº 1".*

23. El 3 de marzo de 2020, el Árbitro único exhortó a la Demandada para que comunicara su posición tratándose de la presentación de un escrito modificado y de la reorganización del calendario de procedimiento.
  
24. El 5 de marzo de 2020, la Demandada comunicó una nueva lista, escrito y nuevos documentos y se remitió a la sabiduría del Tribunal arbitral tratándose de la numeración e identificación de los documentos. El mismo día la Demandante contestó solicitando la aplicación de la Providencia de procedimiento nº 1 relativamente a dichos puntos y observó, en cualquier caso, la subsistencia de numerosas irregularidades en el último envío de la Demandada. En dichas condiciones, la Demandante solicitó la suspensión del calendario hasta la fecha de envío de una nueva versión del Escrito de defensa y de reconveniones conforme a las disposiciones de la Providencia de procedimiento nº 1, así como el aplazamiento del conjunto de los plazos del calendario.
  
25. El mismo día, la Demandada contestó al correo electrónico de la Demandante tratándose de la identidad de contenido de las versiones PDF y Word, la doble numeración de tres documentos de la presentación y por fin tratándose del informe técnico nº RE-1 y solicitó al Arbitro único que juzgara improcedente el incidente formulado por la Demandante.
  
26. El 6 de marzo de 2020, el Tribunal arbitral dictó la Providencia de procedimiento nº 2 en la cual:
  - declara procedente la numeración actual de los documentos tal como aparece en el Escrito de defensa;
  
  - solicita a la Demandada que elimine la doble numeración de algunos documentos para los cuales siguen persistiendo dos referencias diferentes;



## TRADUCCIÓN

Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

---

- solicita a la Demandada, en cuanto a la indexación de los documentos, que se conforme al párrafo 18 de la Providencia de procedimiento nº 1 sin subcategorización;
  - solicita a la Demandada que vuelva a nombrar el documento nº RE1 en “RT-0”, tratándose de una declaración de testigo, la cual permite la interrogación y contra-interrogación del testigo;
  - solicita a la Demandada que presente una traducción libre de los documentos en idioma extranjero (excepto en inglés), en particular los documentos nº R-168 y R-171, de conformidad con el párrafo 23 de la Providencia de procedimiento nº 1;
  - solicita a la Demandada que comuníque una nueva versión de su Escrito de defensa actualizado y corregido antes del 10 de marzo de 2020;
  - modifica el calendario de procedimiento.
27. El 10 de marzo de 2020, la Demandante somete la versión modificada de su Escrito de defensa y de reconveniones, de conformidad con la Providencia de procedimiento nº 2.
28. El 16 de marzo de 2020, la Demandante menciona sus dificultades para respetar los plazos de la fase de presentación de documentos debido a la pandemia del Covid-19 y solicita la posición del Árbitro único sobre el plazo del 19 de marzo de 2020. El mismo día, tomando nota de las circunstancias excepcionales, el Árbitro único invitó a las Partes a tomar contacto para acordarse sobre nuevos plazos del calendario. Tras haberse entretenido con la Demandada, la Demandante comunicó entonces el nuevo calendario provisional.
29. El 26 de marzo de 2020, las Partes comunicaron sus demandas respectivas de presentación de documentos.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

---

30. El mismo día, la Demandante llamó la atención del Árbitro único sobre *“la persistencia de numerosas irregularidades en la presentación de la Demandada”*, en particular documentos que no han sido sino parcialmente o aproximadamente o del todo traducidos al francés. En consecuencia, solicitó del Árbitro único que hiciera respetar las reglas establecidas de común acuerdo entre las Partes.
31. El 27 de marzo de 2020, la Demandada contestó al correo electrónico de la Demandante estimando que su solicitud se inscribe en directa contrariedad con una lógica serena de intercambios constructivos. Sin embargo propuso hacerle llegar las traducciones de los documentos que no habían sido traducidos aún y emitió observaciones relativas a documentos no integralmente traducidos, a la calidad de las traducciones de los documentos nº R-1 y R-39, así como de la traducción al francés de los documentos cuyo idioma de origen no es el inglés.
32. El 30 de marzo de 2020, la Demandante tomó nota que la presentación del Escrito de defensa no era aún regular, más de un mes después de la fecha prevista, impugnó las acusaciones acerca de las motivaciones dilatorias de su solicitud y finalmente insistió sobre el carácter extremadamente costoso en tiempo del análisis y de la consignación de las numerosas irregularidades que afectan la presentación de la Demandada.
33. El mismo día, la Demandada comunicó las traducciones de los documentos que no habían sido comunicados en inglés o en francés.
34. El 31 de marzo de 2020, el Árbitro único recordó las disposiciones de la Providencia de procedimiento nº 1, según términos de la cual los documentos cuyo idioma de origen no sea el inglés han de ser presentados en francés. Sin embargo, puesto que los abogados tienen todas las capacidades profesionales completas en inglés, el Árbitro único consideró que el hecho de ordenar la traducción en francés de traducciones ya efectuadas en inglés iría en contra del principio de ahorro procesal y admitió, a título excepcional, las traducciones en inglés de los documentos presentados por la Demandada que inicialmente estaban en otro idioma.



## TRADUCCIÓN

Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

---

35. El 9 de abril de 2020, la Demandada indicó que debido a la pandemia del Covid-19 y al hecho que su cliente estaba en Chile, no estaría en capacidad de respetar la fecha establecida para presentar simultáneamente los documentos solicitados y las objeciones a las solicitudes de presentación de documentos de la Demandante.
36. El 10 de abril de 2020, la Demandante indicó no oponerse a una suspensión de la fase de intercambio y solicitud de presentación de documentos.
37. El 14 de abril de 2020, en un correo electrónico, el Tribunal arbitral aplazó al 22 de abril de 2020 la presentación simultánea de los documentos solicitados y, en su caso, de las objeciones a las solicitudes de presentación de documentos.
38. El 23 de abril de 2020, la Demandante comunica sus objeciones a las solicitudes de presentación de documentos de la Demandada. El mismo día, la Demandada indica en un correo electrónico que no levantará ninguna objeción a las solicitudes de presentación de documentos de la Demandante.
39. El 23 de abril de 2020, en un correo electrónico, el Tribunal arbitral:
- toma acta del casi respeto de los plazos por las Partes;
  - toma nota de la comunicación de los documentos por Demandada;
  - toma nota de las objeciones formuladas por la Demandante que ha transmitido ella misma a la Demandada;
  - decide no modificar substancialmente la organización del calendario de procedimiento puesto que la Demandante dispone ya de todos los medios de información necesarios para la redacción del Escrito de réplica y de contestación a las reconvenções.
40. El 24 de abril de 2020, la Demandada indica haber comunicado la totalidad de los documentos solicitados por la Demandante sin haber formulado ninguna objeción.





Arbitraje *ad hoc*  
 Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
 Sentencia – Confidencial

41. El mismo día, la Demandante indica que los términos del último correo electrónico del Árbitro único, que le ha otorgado un plazo reducido para comunicar sus conclusiones, le hacen temer una vulneración de los derechos de defensa de las Partes. Por lo tanto solicita que si, por casualidad, el Árbitro no debía mantener el plazo de 6 semanas inicialmente previsto, en violación de las reglas de procedimiento acordadas entre las Partes y menospreciando los derechos de defensa de la Demandante, el plazo para la presentación del Escrito de súplica debería reducirse para ser estrictamente idéntico al que fue otorgado a la Demandada y todos los documentos que no fueren comunicados de conformidad con las Providencias de procedimiento a las fechas acordadas deberían considerarse como descartados.
42. El 24 de abril de 2020, el Árbitro único contestó a la Demandante indicándole que no compartía su análisis sobre un riesgo de vulneración de los derechos de defensa debido a una reducción del calendario de procedimiento de seis días, pero estar dispuesto sin embargo a otorgarle los seis días solicitados y a modificar el calendario de procedimiento en consecuencia.

En la Providencia de procedimiento nº 3:

- estima que, habiendo recibido todos los documentos solicitados, la Demandante esta en capacidad de redactar su Escrito de réplica y de contestación a las reconveniones;
- toma nota que el punto de partida del plazo permaneciendo idéntico, es decir la recepción de los documentos solicitados, se mantiene el plazo de seis semanas previsto inicialmente, aún que ligeramente diferido;
- ajusta el calendario de procedimiento relativo a la solicitud de presentación de los documentos solicitados por la Demandada e impugnada por la Demandante;
- modifica el calendario de procedimiento para, al mismo tiempo respetar el equilibrio entre las Partes y preservar las fechas de Audiencia.

43. El 28 de abril de 2020, la Demandada somete sus contestaciones a las objeciones a las solicitudes de presentación de documentos de la Demandante.



## TRADUCCIÓN

Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

---

44. El 4 de mayo de 2020, el Tribunal arbitral dicta la Providencia de procedimiento nº 4 en la cual:
- toma nota del hecho que la Demandada no ha levantado ninguna objeción a las 21 solicitudes de presentación de documentos formuladas por la Demandante;
  - se pronuncia acerca de las solicitudes de presentación de documentos formuladas por Demandada de la manera indicada en los Cuadros adjuntos en anexos;
  - invita a las Partes a concluir, si fuera menester, un acuerdo de confidencialidad cubriendo la utilización de los documentos cuya presentación está ordenada en los Cuadros adjuntos en anexos;
  - ordena a la Demandante, de conformidad con el calendario de procedimiento establecido en la Providencia de procedimiento nº 3, que comunique los documentos como mucho el 13 de mayo de 2020 y recuerda que dichos documentos han de ser acompañados de un índice de los documentos comunicados y no serán transmitidos al Arbitro único en esa etapa;
  - recuerda que los documentos presentados no serán considerados como integrados al expediente mientras una de las partes no les haya comunicados como documentos en soporte de sus escritos.
45. El 4 de junio de 2020, la Demandante somete su Escrito de réplica y contestación a las reconvencciones.
46. El 8 de junio de 2020, considerando la evolución, complejidad y multiplicación de los intercambios e incidentes relativos al procedimiento, el Árbitro único envió un correo a la atención de las Partes en el cual solicitó de las mismas el pago de un complemento de honorarios.



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

---

47. El 13 de julio de 2020, la Demandada sometió su Escrito de réplica y respuesta a las reconvenções. El 16 de julio, observando errores de forma en sus escrituras, la Demandada solicitó un plazo adicional para presentar nuevamente su escrito, tras haber suprimido los errores que había notado. El mismo día, el Árbitro único otorgó hasta el 20 de julio a la Demandante para comunicar este nuevo escrito.
48. El 14 de julio de 2020, la Demandada sometió su Escrito de réplica y respuesta a las reconvenções.
49. El 16 de julio de 2020, observando ciertos errores de acuerdo y de francés, la Demandada solicitó del Tribunal si podía enviar en los días siguientes un escrito libre de esta escoria, a lo cual el Árbitro único consintió el mismo día.
50. El 20 de julio de 2020, la Demandada comunicó nuevamente su Escrito de réplica y de respuesta a las reconvenções, de conformidad con las instrucciones del Árbitro único.
51. El mismo día, el Árbitro único acusó recibo de la presentación de la Demandada e indicó a las Partes que las facturas adicionales de honorarios enviadas el 24 de junio no estaban liquidadas aún.
52. El 14 de agosto de 2020, la Demandante presentó su Escrito de réplica sobre las reconvenções.
53. El 17 de agosto de 2020, el Árbitro único preguntó a las Partes si era posible adelantar la Audiencia de 24 horas, es decir los 9 y 10 de septiembre, en vez de los 10 y 11 de septiembre, o aplazarla a los 16 y 17 de septiembre de 2020. Finalmente, invitó a las Partes a intentar elaborar un calendario común de desarrollo de la Audiencia antes del 31 de agosto de 2020.





## TRADUCCIÓN

Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

---

54. El 21 de agosto de 2020, la Demandada solicita del Árbitro único, a título principal, que descarte de los debates los documentos nº CL-69 y CE-5, presentados en soporte del Escrito de dúplica sobre las reconvenções, por el motivo que el calendario procesal no le permite discutir de los mismos o explicar su eventua falta de pertinencia, de modo que se comprometería el principio del respeto del debate contradictorio. Alternativamente, la Demandada solicita del Árbitro único que le otorgue un plazo adicional para permitirle analizar y discutir de la pertinencia de dichos documentos, y presentar los documentos útiles en soporte a dicha respuesta.
55. El 24 de agosto de 2020, la Demandada se opone a la solicitud de la Demandada por el motivo que el calendario de procedimiento establecido en la Providencia de procedimiento nº 1 es totalmente respetuoso del principio del debate contradictorio, el cual implica que las partes en un mismo pleito tengan los mismos derechos en la presentación de sus argumentos y en particular, la oportunidad para el demandado de solicitar que disponga de un derecho de contestación.
56. El 25 de agosto de 2020, el Árbitro único dictó la Providencia de procedimiento nº 5 en la cual decide aplazar la Audiencia final a los 16 y 17 de septiembre de 2020 e invita a las Partes a comunicarle las modalidades de desarrollo de la Audiencia sobre las cuales hubieran logrado un acuerdo antes del 31 de agosto de 2020. Por otra parte decide que no se vulnera el principio del debate contradictorio con la presentación de los documentos CL-69 y CE-5 de modo que no ha lugar a descartarlos de los debates, ni de otorgar un derecho de contestación adicional a la Demandada fuera del calendario aprobado por las Partes. Además, el Árbitro único estima que una decisión contraria estaría en contra del principio de lealtad y de celeridad del arbitraje previsto por el artículo 1454 (3) del Código de procedimiento civil al que se refiere el artículo 1506 del mismo código. El Árbitro único recuerda que le incumbe a la Demandada, si le parece oportuno, impugnar la pertinencia de dichos documentos al momento de la audiencia prevista en septiembre.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

57. El 31 de agosto de 2020, la Demandante invita por correo electrónico a la Demandada a comunicar el proyecto de calendario discutido entre las Partes y confirmar la disponibilidad de su testigo.
58. El 1° de septiembre de 2020, la Demandada confirma que los representantes de la sociedad Neobis no podrán viajar a Francia para la Audiencia debido a los obstáculos sanitarios. Por otra parte, confirma la presencia de su experto en la audiencia por videoconferencia. Finalmente, emite dos reservas relativas al proyecto de calendario de Audiencia: el tiempo dedicado a los alegatos de apertura y de clausura de una parte, y sobre la oportunidad de una última réplica de la Demandante acerca de las reconveniones de otra parte.
59. El mismo día, la Demandante comunica el proyecto de calendario de Audiencia e indica haber modificado la orden de comparecencia de los expertos debido a obstáculos relacionados con la diferencia horaria, indicando al mismo tiempo poder renunciar a ello si tal obstáculo llegara a no plantearse más.
60. El 1° de septiembre de 2020, el Árbitro único indica por correo electrónico que las reservas alegadas por la Demandada serían debatidas durante la conferencia telefónica de preparación de la Audiencia que ha sido programada para el 3 de septiembre de 2020.
61. El 2 de septiembre de 2020, el Secretario del Tribunal arbitral comunica a las Partes el orden del día de la Conferencia telefónica de preparación de la Audiencia por correo electrónico.
62. El mismo día, la Demandada indica por correo electrónico que su testigo, el Señor José Adrian Valenzuela, no podrá estar presente en la Audiencia de los 16 y 17 de septiembre de 2020 debido a problemas de salud que le condujeron a dejar la empresa, y solicita del Árbitro único que la admisibilidad de su testimonio siga mantenida.



63. El 3 de septiembre de 2020, las Partes están oídas en debate contradictorio sobre los puntos de desacuerdo en cuanto a la organización de la audiencia durante la Conferencia telefónica de preparación de la Audiencia.
64. El mismo día, el Tribunal arbitral dicta la Providencia de procedimiento nº 6 en la cual:
- solicita de las Partes que comuniquen la lista completa de las personas presentes en la Audiencia antes del 10 de septiembre de 2020. En particular, solicita de la Demandada que le comunique elementos tangibles sobre los motivos de ausencia de su testigo, el Señor José Adrian Valenzuela, antes del 8 de septiembre de 2020, a falta de lo cual, si estima que el testigo de la Demandada no justifica un impedimento legítimo para comparecer, se reserva la facultad de descartar su testimonio en el fundamento del párrafo 44 de la Providencia de procedimiento nº 1;
  - toma nota del acuerdo de las Partes en cuanto al desarrollo de la Audiencia en los locales de la oficina de la Demandante, recuerda que cada Parte ha de tomar a su cargo su propia restauración, e invita a la Demandada a organizar la fluidez del sistema de videoconferencia instalado para el interrogatorio de su expertc;
  - decide que las Partes estarán asistidas por un sistema de estenotipia para la transcripción de la Audiencia y las invita a elegir entre un servicio de traducción instantánea o recurrir a un dispositivo de estenotipia que volverá a transcribir los diálogos en inglés y en francés, indicando al mismo tiempo una preferencia para la primera opción;
  - decide que los gastos relacionados con la estenotipia y la traducción serán pagados por anticipo por partes iguales entre las partes esperando que se decida sobre su afectación definitiva en la sentencia final;

Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

- recuerda que los expertos no se pueden estar presentes en la Audiencia antes de testimoniar o de su confrontación y que el experto que sea oído *via* un sistema de videoconferencia deberá imperativamente estar solo en el cuarto durante su audición;
  - autoriza a las Partes a recurrir a un soporte *PowerPoint* durante la Audiencia, desde que dicho soporte haya sido previamente compartido con la parte adversa al menos 24 horas antes de iniciarse la Audiencia, o sea como mucho el 15 de septiembre de 2020 a las 9 h 00. Esta presentación no deberá incluir ningún nuevo documento. Los mismos requisitos se aplican a las presentaciones que presenten los expertos;
  - establece el calendario de la Audiencia e indica que cada parte dispondrá de un tiempo de fase oral de alegato máximo acumulado de 3 horas, que podrá desglosar como quiera y decidir de no utilizar completamente, sin ultrapasar nunca el tiempo autorizado en el calendario para cada una de las secuencias.
65. El 8 de septiembre de 2020, la Demandada comunica una carta del Señor José Adrian Valenzuela en la cual confirma su testimonio pero indica que no estará presente en la Audiencia por haber dejado la sociedad Neobis para otra sociedad, sus horarios no permitiéndole materialmente confirmar oralmente su testimonio ni contestar a las preguntas que le serían planteadas.
66. El 10 de septiembre de 2020, la Demandante solicita que el certificado de testigo del Señor José Adrian Valenzuela sea descartado de los debates por no justificar de un impedimento legítimo para comparecer.
67. El mismo día, el Tribunal arbitral dictó la Providencia de procedimiento n° 7 en la cual estima en particular que las precisiones traídas por la Demandada y por su testigo, el Señor José Adrian Valenzuela, acerca de la indisponibilidad de este último para la Audiencia de los 16 y 17 de septiembre, no son de naturaleza a caracterizar un "*impedimento legítimo para comparecer*" en el sentido de la Providencia de procedimiento n° 1 o un "*motivo*



## TRADUCCIÓN

### Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

---

*Válido*” en el sentido de las Reglas IBA. Además, la Demandada no justifica de ninguna de las *“circunstancias excepcionales”* en el sentido de estas últimas reglas. En consecuencia, descarta de los debates el documento n° RT-1, que constituye el certificado de testigo del Señor José Adrian Valenzuela, que por lo tanto se declara sin valor.

68. El 15 de septiembre de 2020 a las 09 h 01, la Demandante comunicó los soportes de los que había previsto prevalecerse durante la Audiencia, de conformidad con la Providencia de procedimiento n° 6.
69. El mismo día a las 22 h 19, la Demandada comunicó a la Demandante y al Tribunal arbitral el soporte en el que el Señor Lucas Besasso Rodriguez de la sociedad Rising Sun sustentaría sus argumentos durante la Audiencia de los 16 y 17 de septiembre de 2020.
70. Los 16 y 17 de septiembre de 2020, la Audiencia final tuvo lugar en Paris. Durante dicha Audiencia, las Partes estaban representadas por:

#### Demandante:

- Lic. Michel Ponsard
- Lic. Clémence Lemétais d’Ormesson
- Lic. Laure Assumpção

#### Demandada:

- Lic. Budes-Hilaire de La Roche
- Lic. Emmanuel Moulin

71. Durante la Audiencia, el Tribunal arbitral descartó de los debates de la Audiencia, pero siempre aceptándolo en la causa, el informe enviado por la Demandada el 15 de septiembre de 2020 por el motivo que no ha sido enviado bastante temprano y no ha respetado el plazo previsto en la Providencia de procedimiento n° 6, e invitó:



Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas>

Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

- a la Demandada a comunicar, antes del 24 de septiembre de 2020, un resumen de sus demandas, los documentos nº R-210 a R-318 así como la carta enviada por Neobis el 15 de junio de 2017 a Falabella;
  - a la Demandante a contestar, antes del 30 de septiembre de 2020, al documento comunicado por la sociedad Rising Sun el 15 de septiembre de 2020, y ello bajo la forma de un documento de un máximo de diez páginas;
  - a las Partes a comunicar, antes del 1° de octubre de 2020, su declaración de costos así como la *transcripción* de la Audiencia (la “**Transcripción**”), sobre la que serán previamente oídas;
72. Durante la Audiencia, el Tribunal arbitral anunció que deseaba someter su proyecto de sentencia en un plazo de treinta a sesenta días. El Árbitro único por otra parte preguntó a las Partes si tenían objeciones sobre la manera con la cual se había llevado el procedimiento, a lo que las Partes contestaron que no tenían ninguna<sup>1</sup>.
73. El 22 de septiembre de 2020, de conformidad con las instrucciones del Árbitro único, la Demandada comunicó los documentos solicitados durante la Audiencia.
74. El 30 de septiembre de 2020, la Demandante comunicó su Nota Post-Audiencia relativa al documento de Rising Sun.
75. El 1° de octubre de 2020, las Partes comunicaron de modo no contradictorio su escrito sobre los costos y gastos del arbitraje.
76. El 5 de octubre de 2020, tras difusión de modo contradictorio de los escritos sobre los costos y gastos del arbitraje por el Secretario administrativo del Tribunal, la Demandada solicitó que las facturas detalladas de todos ellos fueran presentadas en los debates de modo contradictorio.

<sup>1</sup> Transcripción, p. 126, 38-44.



## TRADUCCIÓN

Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

---

77. El 9 de octubre de 2020, la Demandante transmitió sus facturas al Secretario administrativo, que de inmediato las comunicó de modo contradictorio a la Demandada.
78. El 23 de octubre de 2020, tras varios prorrogas de plazos por parte del Árbitro único, la Demandante comunicó la versión definitiva de la Transcripción sobre la cual las Partes se acordaron, con enfoque sobre los puntos de desacuerdo.
79. El 25 de octubre de 2020, el Árbitro único resolvió los puntos de desacuerdo y comunicó la versión definitiva de la Transcripción a las Partes, cerrando los intercambios entre las mismas.

### V. RESUMEN DE LOS HECHOS

#### A. **La voluntad de adaptar el Software al sector de la informática y de la ofimática**

80. Anatole SAS, que pasó a ser Tangoe SAS, tiene como objeto social “proponer prestaciones informáticas, concebir, desarrollar y comercializar soluciones de software y servicios asociados”. A tal título, desarrolla soluciones de software en el sector de Telecom Expenses Management o “TEM”, con el propósito de ayudar a la gestión centralizada, la optimización y racionalización de los medios y costos de comunicaciones móviles de las empresas.
81. En el 2000, Anatole SAS desarrolla un software “ATEM”, accesible para los usuarios en modo *Software as a Service* (“Saas”) es decir a través de un *cloud* (el “Software”). Los usuarios tienen acceso al Software tras haber pagado una suscripción<sup>2</sup>, y ello, sin necesidad de instalarlo en sus propios equipamientos.
82. Las funcionalidades del Software son accesibles a través del otorgamiento de licencias de utilización abiertas para un número determinado de líneas, cada línea correspondiendo a un activo de telecomunicación o informático del cliente tal como un teléfono o un ordenador.

---

<sup>2</sup> Escrito de demanda, ¶ 7.



Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas.>



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

---

83. Anatole SAS comercializa el Software sea directamente acerca de empresas, sea indirectamente gracias a distribuidores.
84. Neobis tiene como actividad la prestación de servicios relacionados con la gestión y la optimización de recursos informáticos y ofimáticos y de los costos asociados de las empresas. Está especializada en el sector de la gestión de los parques informáticos y periféricos así como de las soluciones de software que les equipan.
85. Para responder a las necesidades de sus clientes suramericanos, Neobis deseaba adaptar un software Saas en el sector de los TEM al sector de "IT", es decir a la gestión y la optimización de recursos informáticos y ofimáticos, así como de los costos asociados<sup>3</sup>.
86. De esta manera, deseaba desarrollar nuevas funcionalidades de las soluciones de software inicialmente concebidas para la gestión de los costos de telecomunicación de una empresa, para ampliar el campo de clientes potenciales susceptibles de equiparse y permitirle ofrecer un servicio de gestión de gastos informáticos además de las telecomunicaciones.
87. En el 2012 luego en el 2013, Neobis colaboró sucesivamente con sociedades americanas, entonces distintas, Asentinel y Tangoe con el propósito de adaptar su respectivo software TEM al sector de IT. La incapacidad de los diferentes proyectos para tomar en cuenta la fluctuación de la moneda chilena les condujo al fracaso.
88. La sociedad francesa Anatole SAS presenta en cuanto a ella un software en el sector de TEM que supera esta dificultad y puede entonces adaptarse a las necesidades de las empresas en el sector de "IT" y al mercado suramericano. En este contexto, la sociedad Neobis contacta la sociedad francesa Anatole SAS y la solicita para adaptar su software ATEM a la gestión de los gastos de IT de sus clientes suramericanos.

---

<sup>3</sup> *Id.*





**B. El contrato de asociación del 29 de septiembre de 2014**

89. El 28 de septiembre de 2014, Anatole envía una propuesta comercial a Neobis<sup>4</sup>. Para Anatole, semejante propuesta presentaba perspectivas de crecimiento interesantes en el mercado suramericano<sup>5</sup>. Para Neobis, esa operación le permitía contestar mejor a las necesidades de sus clientes y reforzar su candidatura en el marco de una licitación diligenciada por una gran empresa suramericana<sup>6</sup>.
90. El 29 de septiembre de 2014, las Partes firmaron un contrato por el cual Neobis efectúa un pedido de 79.105 licencias de utilización del software de Anatole por un periodo de 36 meses por una cantidad total de 352.626 euros<sup>7</sup>. Esa cantidad ha de ser liquidada según un calendario de pagos que preveía pagos mensuales de 9.324 euros sobre el período del 29 de septiembre de 2014 al 29 de septiembre de 2017, y cubre un costo global de instalación del software en sede de los clientes de Neobis de 16.226 euros<sup>8</sup>.
91. En un primer momento, la asociación entre las Partes se limita a cuatro clientes de Neobis, las sociedades Falabella, Walmart, Parque Arauco y Subsole, para la implantación progresiva de los diferentes servicios del software hasta el 31 de enero de 2015 y para verificar si es efectivamente adaptable a sus necesidades<sup>9</sup>:

*“i. para el 10 de octubre de 2014, la instalación de un software en sede de FALABELLA, (cliente teste),*

*ii. para el 31 de octubre de 2014, la instalación en modo operacional del Software ATEM con parámetros IT en todos los establecimientos chilenos de FALABELLA y WALMART,*

---

<sup>4</sup> **Documento n° C-4**, Propuesta comercial de Anatole a Neobis de 28 de septiembre de 2014.

<sup>5</sup> Escrito de demanda, ¶ 11; Escrito de réplica, ¶ 13.

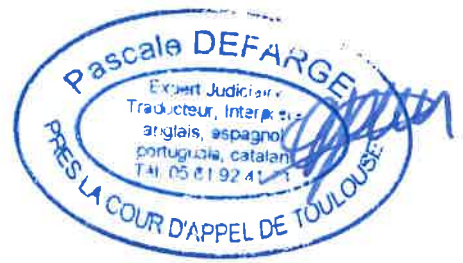
<sup>6</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 13-14.

<sup>7</sup> **Documento n° C-5**, Contrato celebrado entre Anatole y Neobis el 29 de septiembre de 2014.

<sup>8</sup> Escrito de réplica, ¶ 90.

<sup>9</sup> Escrito de réplica, ¶ 89.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

*iii. para el 28 de noviembre de 2014, la consolidación del Software ATEM con parámetros IT en sede de FALABELLA y su instalación en sede de PARQUE ARAUCO en Chile,*

*iv. para el 30 de enero de 2015, el despliegue del Software ATEM en las entidades de cada cliente fuera de Chile y su instalación en sede de SUBSOLE<sup>10</sup>.*

92. El costo mensual debía evolucionar según el número de líneas de software abiertas a partir de un precio unitario por línea. Estaban previstas rebajas en caso de superar cierto número de líneas comercializadas<sup>11</sup>.
93. En caso de éxito con el cliente teste Falabella, el contrato del 29 de septiembre de 2014 preveía que Neobis podría pedir un segundo paquete de 53 492 licencias<sup>12</sup>.
94. En enero del 2015, Neobis estima que los objetivos del contrato de asociación celebrado el 29 de septiembre de 2014 no están alcanzados<sup>13</sup>. El Software no estando suficientemente operacional, Neobis estima que no había lugar a iniciar el despliegue de las 53 492 licencias adicionales.

Anatole, en cuanto a ella, considera haber cumplido con sus obligaciones puesto que el Software está en curso de despliegue en sede de los cuatro clientes que por otra parte recibieron una formación para su utilización<sup>14</sup>.

### C. Las negociaciones y la conclusión del Contrato de 16 de diciembre de 2015

95. Durante el año 2015, las Partes deciden hacer evolucionar su relación contractual y negocian sus condiciones respectivas hasta el final del año<sup>15</sup>.

<sup>10</sup> Escrito de defensa, ¶ 67.

<sup>11</sup> Escrito de demanda, ¶ 10.

<sup>12</sup> Escrito de defensa, ¶ 52.

<sup>13</sup> Escrito de dúplica, ¶ 97.

<sup>14</sup> Escrito de réplica, ¶ 19.

<sup>15</sup> Escrito de defensa, ¶ 5 s.



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

---

96. El 13 de enero de 2015, Anatole comunica un plan de intervención a Neobis detallando las funcionalidades IT a crear y la metodología a adoptar para el desarrollo de las mismas<sup>16</sup>.
97. El 16 de diciembre de 2015, al término de sus negociaciones y tras numerosos intercambios de proyectos de contratos en octubre de 2015<sup>17</sup>, las Partes celebran un contrato según los términos del cual Anatole confiere a Neobis un derecho exclusivo de distribución del software para 200.000 líneas en América Latina hasta el 31 de diciembre de 2018 (el “**Contrato**”)<sup>18</sup>.

Este contrato sustituye el contrato firmado el 29 de septiembre de 2014 y prevé:

*“El acuerdo concierne la comercialización conjunta de una solución especializada personalizada de IT & Telecom Expense Management (“ITEM”) para clientes finales al internacional y sustituye el contrato de “propuesta Comercial de Anatole a Neobis” firmado el 29 de septiembre de 2014”<sup>19</sup>.*

La intención común de las Partes está establecida en el artículo 1° del Contrato, según el cual:

*“Las Partes están estableciendo un acuerdo de asociación a largo plazo [. .], para garantizar un recorrido de crecimiento en la provisión de software llevando el nombre de “IT & Telecom Expense Management” [...] hacia los mercados internacionales.*

*Con este propósito, las Partes tienen la intención de trabajar juntas sobre el empaque y la comercialización del ATEM para la gestión de activos de IT, para conseguir una solución cubriendo las necesidades específicas del cliente, para que contemple características únicas que, por un lado, serían muy difícil de emular por parte de competidores potenciales y, por otra parte, muy valiosa para el cliente final”<sup>20</sup>.*

---

<sup>16</sup> Escrito de defensa, ¶ 107; **Documento n° R-41**, Plan de intervención Anatole de 13 de enero de 2015.

<sup>17</sup> Escrito de defensa, ¶ 76 s.

<sup>18</sup> **Documento n° C-3**, Contrato celebrado entre Neobis y Anatole SAS el 16 de diciembre de 2015.

<sup>19</sup> *Id.*

<sup>20</sup> *Id.*



Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas>



Arbitraje *ad hoc*  
 Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
 Sentencia – Confidencial

El Contrato especifica que las licencias anteriormente adquiridas por Neobis quedan transferidas e incluidas dentro de las 200.000 licencias compradas<sup>21</sup>.

El Contrato prevé que Neobis puede pedir una licencia perpetua para líneas adicionales, tras agotamiento de las 200.000 líneas de la licencia inicial, vendidas por lote de 10.000 líneas cada una, por el precio unitario del lote de 26.150 euros a pagar dentro de 30 días<sup>22</sup>.

El artículo 2(3) sobre el mantenimiento y el alojamiento de los datos indica:

*“No se aplica el mantenimiento para el paquete inicial pedido para el año 1 o el año 2.*

*Empezando el primero día del mes siguiendo el pedido de un paquete adicional, se aplican gastos de mantenimiento & alojamiento y quedan facturado inmediatamente para el resto del año civil corriente (prorate temporis).*

*El Mantenimiento & alojamiento para el año siguiente está facturado el 31 de diciembre, con base en la cantidad total de licencia perpetua vendida.*

*El plazo de pago para Mantenimiento & alojamiento es de 30 días neto.*

*Tasas de Mantenimiento & Alojamiento:*

*3 tasas diferentes de mantenimiento están disponibles*

- *Bronce: Mantenimiento & alojamiento al 15 %*
  - o Incluye alojamiento en el centro de datos de Anatole en un servidor mutualizado*
  - o Incluye todo el soporte en el uso del software*
  - o Incluye corrección de fallos*
- *Plata: Mantenimiento & alojamiento al 20 %*



<sup>21</sup> Escrito de demanda, ¶ 11; Escrito de réplica, ¶ 13.

<sup>22</sup> Escrito de demanda, ¶ 12.

## TRADUCCIÓN

Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

---

*o Incluye Bronce: mantenimiento & alojamiento  
o Incluye actualizaciones menores*

*- Oro: Mantenimiento & alojamiento al 25 %  
o Incluye Plata: mantenimiento & alojamiento  
o Incluye actualizaciones mayores (se pueden aplicar gastos  
adicionales para potenciales nuevos servicios)*

*Se requiere que NEOBIS suscriba a uno de estos tres niveles de servicios”.*

El artículo 4 del Contrato prevé su duración y fin:

*“El contrato existiendo y las condiciones de ventas descritas en las presentes son válidos hasta el 31 de diciembre de 2018.*

*En caso de interrupción o terminación de este acuerdo, sea cual sea el motivo:*

*- ANATOLE debe ofrecer los servicios de Mantenimiento & Alojamiento por el tiempo de los contratos en curso con sus propios clientes utilizando el software ITEM;*

*- A pedido de NEOBIS, ANATOLE puede instalar el software ITEM en servidores designados y poseídos por NEOBIS, y proporcionar a NEOBIS una formación técnica de 30 días sobre el código fuente para que NEOBIS pueda ser autónoma en cuanto al alojamiento.*

*Anatole comunicará a NEOBIS la configuración material mínima requerida para ello”.*

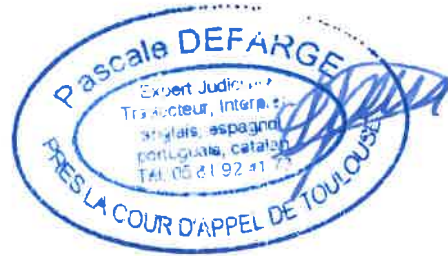
98. El 21 de diciembre de 2015<sup>23</sup>, Anatole detalla a Neobis la identidad de las personas del equipo asignadas al proyecto de desarrollo del Software desde Paris y del ingeniero informático desplegado en Chile para formar al personal de Neobis.

---

<sup>23</sup> Escrito de defensa, ¶ 344.



Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas.>



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

El correo de Anatole indica también que una cantidad de 19.107,23 euros sigue por pagar cuanto antes correspondiendo al mes de diciembre de 2015, a una ausencia de pago y a gastos de transporte<sup>24</sup>.

99. El 22 de diciembre de 2015, Anatole consiente cuatro vales a Neobis en el marco de la negociación del Contrato de 16 de diciembre de 2015, por una cantidad total de 67.131,43 euros. Dichos vales corresponden a los servicios prestados por Anatole el mes de noviembre de 2014<sup>25</sup>, a los tres primeros meses de servicios del software para los clientes Walmart, Parque Arauco y Subsole<sup>26</sup>, a los tres primeros meses de servicios para Falabella<sup>27</sup>, y al reembolso de gastos de viaje adelantados por Neobis para las formaciones proporcionadas por Anatole en Chile<sup>28</sup>.

Para Neobis, los vales relativos a los servicios prestados a Falabella, Walmart, Parque Arauco y Subsole resultan de las dificultades encontradas por el Software en sede de dichos clientes. Anatole hubiera consentido tales vales porque las líneas a las cuales Neobis había suscrito en septiembre de 2014 no estaban todavía desplegadas al 31 de enero de 2015, aún que su suscripción hubiese sido pagada hasta la entrada en vigor del Contrato<sup>29</sup>.

100. El 30 de diciembre de 2015<sup>30</sup>, Neobis realiza oficialmente el pedido de una licencia perpetua de utilización del software para 200.000 líneas.

<sup>24</sup> **Documento n° R-61**, Correo electrónico de Anatole SAS a Neobis de 21 de diciembre de 2015.

<sup>25</sup> **Documento n° C-61**, Vale INVFR15-287 de una cantidad de 9.324 euros sobre la factura INVFR14-256 emitida por Anatole SAS el 22 de diciembre de 2015

<sup>26</sup> **Documento n° C-62**, Vale INVFR15-289 de una cantidad de 27.971,61 euros sobre la factura INVFR14-338 emitida por Anatole SAS el 22 de diciembre de 2015

<sup>27</sup> **Documento n° C-63**, Vale INVFR15-290 de una cantidad de 24.405,41 euros sobre la factura INVFR14-339 emitida por Anatole SAS el 22 de diciembre de 2015.

<sup>28</sup> **Documento n° R-38**, Facturas y vales enviados por Anatole SAS a Neobis, p. 10.

<sup>29</sup> Escrito de dúplica, ¶ 775.

<sup>30</sup> Escrito de defensa, ¶ 118 s; **Documento n° R-64**, Vale de pedido de Neobis acerca de Anatole SAS de 30 de diciembre de 2015.



Como previsto en el Contrato, la cantidad global a pagar asciende a 523.000 euros, pagadera en tres vencimientos: 209.200 euros el 28 de febrero 2016 y 156.900 euros dos veces el 31 de julio de 2016 y el 31 de diciembre de 2016<sup>31</sup>.

**D. La ejecución del Contrato del 16 de diciembre de 2015**

101. Durante el año 2016, varias disfunciones del Software observadas por los clientes de Neobis les conducen a aplazar sus pagos a esta última esperando la recepción de servicios operacionales<sup>32</sup>. La Demandada indica así haber observado disfunciones:

*“los días 8 de marzo y 27 de abril de 2016, tratándose de disfunciones observadas en el Software ITEM instalado en sede de FALABELLA y la ausencia de movilización del equipo de informáticos dedicada a la programación de los módulos IT,*

*el 25 de mayo de 2016, tratándose de las reinformaciones de FALABELLA sobre “la lentitud de atem”,*

*los días 15 y 16 de junio de 2016, tratándose de la ausencia de entrega del módulo IT “portal end user” pedido dos semanas antes para corregir las disfunciones ocasionadas a FALABELLA,*

*el 28 de junio de 2016, tratándose de la ausencia de reactividad sobre varios temas entre los cuales la lentitud de la aplicación, la instalación de un servidor de réplica dedicado Mirror ATEM LATAM y de la necesidad de establecer un calendario de los entregables para tranquilizar a los clientes finales,*

*el 6 de julio de 2016 tratándose del desfase entre las disfunciones encontradas en sede de los Clientes NEOBIS y los plazos propuestos por ASENTINEL SAS para brindar soluciones (entre 1 y 3 meses para los casos urgentes (Prioridad 1 (más elevada)) y de 4 a 8 meses para los demás casos),*

---

<sup>31</sup> Documento n° C-3, Contrato celebrado entre Neobis y Anatole SAS el 16 de diciembre de 2015, artículo 2(1).

<sup>32</sup> Escrito de defensa, ¶ 124.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

*el 22 de agosto de 2016, tratándose del fallo operacional del Software ITEM y de la ausencia constante de ASENTINEL SAS de compromiso sobre un calendario de trabajo y de entrega de módulos IT operacionales,*

*el 26 de septiembre de 2016, tratándose del balance de síntesis de las disfunciones encontradas desde noviembre de 2015 (de las cuales algunas no solucionadas) y de los plazos anormalmente largos para encontrar una solución operacional correctiva o solución alternativa,*

*el 18 de octubre de 2016, tratándose del balance de síntesis de las disfunciones reactualizadas y del desfase entre el plazo establecido por ASENTINEL SAS al 30 de marzo de 2017 para solucionarlas y la necesidad para NEOBIS SA de contestar a las esperanzas inmediatas de sus clientes,*

*en diciembre de 2016, tratándose de las lentitudes constantes y de los bloqueos del Software ITEM cuya recurrencia iba probablemente comprometer las relaciones entre NEOBIS SA y sus clientes, en particular FALABELLA y COPEC,*

*los días 27 de enero y 2 de febrero de 2017, tratándose de las dificultades encontradas debido a la lentitud recurrente de las aplicaciones,*

*el informe de incidentes principales en sede de FALABELLA remontados del 21 de septiembre de 2015 al 9 de marzo de 2017 insistía sobre el hecho que de las 31 disfunciones mayores, sólo 11 habían podido ser resueltas con un plazo medio de espera de 111 días...*

*De septiembre de 2015 a octubre de 2017, 375 incidentes fueron registrados en sede de todos los Clientes NEOBIS con un volumen de fallos que excluye que la solución hubiera sido operacional,*

*El 7 de marzo de 2017, el correo electrónico enviado por NEOBIS SA enumeraba aún incidentes recurrentes y la aparición de nuevos fallos sin que ASENTINEL SAS manifestara cualquier interés para satisfacerles... ”.*

102. El 28 de febrero de 2016, el primer vencimiento de 209.200 euros no está pagado por Neobis a Anatole.





## TRADUCCIÓN

Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

---

103. El 4 de marzo de 2016<sup>33</sup>, Anatole interroga a Neobis sobre esta ausencia de pago de 209.200 euros vencidos el 28 de febrero de 2016 correspondiendo al pago del primer vencimiento del Contrato.
104. El 8 de marzo de 2016<sup>34</sup>, Neobis explica que sus pagos dependen de los que reciba por parte de sus propios clientes, y en particular de Falabella. Indica que Falabella demora su pago hasta recepción de servicios operacionales<sup>35</sup>.
- Para Anatole, semejante condición nunca ha sido objeto de un acuerdo entre las Partes<sup>36</sup>. Amenaza a Neobis de cortar el acceso al servidor si ningún pago interviene antes del 11 de marzo de 2016<sup>37</sup>.
105. El 15 de marzo de 2016, Anatole solicita nuevamente el pago de 209.200 euros vencidos el 28 de febrero anterior. Solicita un primer pago de 60.000 euros al 21 de marzo de 2016, luego el pago de los 149.200 euros restantes como máximo al 8 de abril de 2016<sup>38</sup>.
106. El 4 de abril de 2016, Neobis paga 60.000 euros a Anatole<sup>39</sup>.
107. El 23 de mayo de 2016, anticipando una operación de compra de capital de la sociedad Anatole por Asentinel, por medio del fondo de inversión americano Marlin Equity Partners, Asentinel garantiza que todos los compromisos de Anatole contratados con Neobis estarían mantenidos<sup>40</sup>.
108. El 31 de mayo de 2016, Asentinel adquiere oficialmente Anatole<sup>41</sup>.

---

<sup>33</sup> **Documento n° R-69**, Correos electrónicos entre Neobis y Anatole SAS del 4 al 8 de marzo de 2016.

<sup>34</sup> Escrito de defensa, ¶ 132.

<sup>35</sup> Escrito de defensa, ¶ 126 s.

<sup>36</sup> Escrito de réplica, ¶ 30, 42.

<sup>37</sup> Escrito de réplica, ¶ 176.

<sup>38</sup> **Documento n° R-71**, Correo electrónico de Anatole SAS a Neobis de 15 de marzo de 2016.

<sup>39</sup> Escrito de demanda, ¶ 17.

<sup>40</sup> **Documento n° R-74**, Correos electrónicos entre Anatole SAS, Asentinel LLC y Neobis del 18 al 23 de mayo de 2016.

<sup>41</sup> Escrito de réplica, ¶ 53.



Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas.>



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

El Contrato llevaba una cláusula brindando a Neobis la posibilidad de poner un término al Contrato en caso de cambio de control de la Demandante. Esta cláusula no ha sido activada por Neobis<sup>42</sup>.

109. El 13 de junio de 2016, la operación de apertura del capital hace de Asentinel, empresa perteneciendo al fondo de inversión americano Marlin Equity Partners, la presidente y accionista único de Anatole. Anatole pasa a ser Asentinel SAS<sup>43</sup>.
110. El 6 de julio de 2016, Asentinel SAS propone a Neobis modificar el cálculo del precio a pagar para las licencias en prorrata de las licencias comercializadas (83 182 a la fecha). En contrapartida, propone que el mantenimiento sea gratuito solamente el primer año en vez de los dos primeros años como inicialmente previsto en el Contrato<sup>44</sup>.
111. El 31 de julio de 2016, el segundo vencimiento de 156.900 euros no está pagado por Neobis.
112. El 17 de agosto de 2016, Neobis solicita a Asentinel SAS:

*« Como lo hemos hablado ayer, deseamos añadir un anexo [sic] al contrato actual [sic] para definir las "reglas del juego" relativas a la relación entre Anatole y Neobis. Para definir de modo claro y objetivo [sic] los servicios prestados por Anatole a Neobis y los requisitos necesarios por la parte [sic] de Neobis para que Anatole pueda prestar correctamente sus servicios [sic] »<sup>45</sup>.*

El correo añade que Neobis está dispuesta a efectuar el pago de los dos primeros vencimientos del Contrato con la condición de un compromiso por parte de Asentinel SAS sobre el rendimiento del software.



<sup>42</sup> Escrito de réplica, ¶ 54.

<sup>43</sup> Escrito de defensa, ¶ 51 s.

<sup>44</sup> Escrito de réplica, ¶ 58.

<sup>45</sup> **Documento n° R-80**, Correo electrónico de Neobis a Anatole SAS de 17 de agosto de 2016.

Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

---

113. El 2 de septiembre de 2016, Asentinel intima a Neobis de pagar el saldo de las cantidades en deuda, so pena de interrumpir el acceso de esta última al Software y de rescindir el contrato por incumplimiento contractual el 3 de octubre de 2016<sup>46</sup>.

A tal título, Asentinel LLC solicita de Neobis que efectúe un primer pago de 157.520 euros dentro del plazo de cinco días, y un segundo pago de 148.580 euros antes del 30 de septiembre de 2016<sup>47</sup>. El último vencimiento de 156.900 euros al 31 de diciembre de 2016 sigue entonces sin cambiar.

La carta de emplazamiento propone en paralelo diferir una parte del pago bajo determinadas condiciones:

*“Si y solamente si Neobis satisface enteramente la medida 1 arriba mencionada [el pago del primer vencimiento de 157 520 euros antes del 9 de septiembre de 2015], Anatole enviará a Neobis una propuesta de acuerdo llevando condiciones financieras y de tarifas semejantes a las que figuran en la Primera cláusula adicional del Contrato de venta propuesto por Anatole el 4 de julio de 2016. Este acuerdo cancelaría y substituiría en totalidad el contrato existiendo actualmente entre Anatole y Neobis. Subsidiariamente, este acuerdo podría llevar modalidades modificando las condiciones de pago estipuladas en la medida 2 arriba [el pago de 148 580 euros antes del 30 de septiembre de 2016]. Sin embargo, y excepto si Anatole y Neobis no se conciertan sobre las condiciones de este nuevo acuerdo y no lo firmen antes del 30 de septiembre de 2016, todas las estipulaciones reseñadas en la medida 2 que antecede se aplicarán válidamente [la continuación del contrato en caso de pagos, o, en su defecto, su terminación el 3 de octubre de 2016]”<sup>48</sup>.*

114. El 6 de septiembre de 2016, Neobis rechaza la oferta de Asentinel LLC y efectúa un primer pago de 180.500 euros. Solicita de Asentinel que ponga a su disposición un

---

<sup>46</sup> Escrito de demanda, ¶ 18.

<sup>47</sup> **Documento nº C-14**, Correo de Asentinel a Neobis de 2 de septiembre de 2016.

<sup>48</sup> **Documento nº R-82**, Correo de intimación de Asentinel LLC a Neobis de 2 de septiembre de 2016.



Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas>



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

equipo encargado de ayudar para el desarrollo del Software y respete sus compromisos contractuales<sup>49</sup>.

115. El 22 de septiembre de 2016, Asentinel acusa recibo del pago. Recuerda a Neobis el pago de 156.900 euros que debe intervenir antes del 31 de diciembre de 2016<sup>50</sup>, proponiendo al mismo tiempo nuevos plazos de pago en contrapartida de la firma de un nuevo contrato<sup>51</sup>.
116. El 30 de septiembre de 2016, Neobis rechaza esta oferta<sup>52</sup>, y procede al pago de 125.600 euros<sup>53</sup>.
117. El 14 de octubre de 2016, Asentinel LLC propone a Neobis la firma de un nuevo contrato intentando substituir el Contrato inicial, indicando que su firma permitiría diferir el vencimiento del 31 de diciembre de 2016 al 31 de diciembre de 2017. El proyecto de contrato especifica sin embargo que a falta de acuerdo alcanzado entre las Partes antes del 15 de noviembre de 2016, las condiciones del Contrato celebrado el 16 de diciembre de 2015 seguirían aplicándose<sup>54</sup>.
118. El 17 de octubre de 2016, los representantes de Neobis y Asentinel LLC se encuentran.
119. El 20 de diciembre de 2016, Asentinel envía una nueva propuesta de contrato a Neobis, indicando que la firma de este contrato permitiría aplazar el vencimiento del 31 de diciembre de 2016 al 31 de diciembre de 2017<sup>55</sup>.

Para Neobis, la aceptación del principio de la celebración de un nuevo contrato está condicionada a la posibilidad de:

*“beneficiarse de un servicio de mantenimiento operacional y conservar la posibilidad de tener su propio servidor*



<sup>49</sup> **Documento n° R-83**, Correo de Neobis a Asentinel LLC de 6 de septiembre de 2016.

<sup>50</sup> Escrito de demanda, ¶ 20.

<sup>51</sup> Escrito de defensa, ¶ 136.

<sup>52</sup> *Id.*

<sup>53</sup> Escrito de réplica, ¶ 50.

<sup>54</sup> **Documento n° R-91**, Proyecto de contrato enviado por Asentinel LLC a Neobis de 14 de octubre de 2016.

<sup>55</sup> **Documento n° C-16**, Correo electrónico de Asentinel SAS a Neobis de 20 de diciembre de 2016.

Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

---

*implementado para recibir las licencias de sus clientes en caso de terminación del contrato*<sup>56</sup>.

120. Al 31 de diciembre de 2016, el proyecto por Neobis no estando aún oficialmente aceptado, Asentinel considera el tercer vencimiento mantenido y el saldo de 156.900 euros debido<sup>57</sup>.

Neobis, en cuanto a ella, declara haber satisfecho un 70 % de la factura al 31 de diciembre de 2016, o sea 366.100 euros de los 523.000 euros, correspondiendo a la compra de 140.000 licencias del software. Para ella, la exigibilidad del saldo al 31 de diciembre de 2016 ha sido aplazada al 31 de diciembre de 2017<sup>58</sup>.

121. El 3 de enero de 2017, Asentinel SAS contacta de nuevo Neobis relativamente al proyecto de contrato enviado el 20 de diciembre de 2016<sup>59</sup>.

122. El 4 de enero de 2017, Neobis vuelve a enviar a Asentinel SAS la propuesta enmendada<sup>60</sup> del proyecto de contrato enviado el 20 de diciembre de 2016.

123. De enero a abril del 2017, las Partes intercambian varias versiones de un eventual acuerdo, sin lograrlo<sup>61</sup>.

#### **E. La rescisión del Contrato de 16 de diciembre de 2015**

124. El 17 enero de 2017, Asentinel LLC envía a la Demandada un correo de rescisión del Contrato celebrado entre Neobis y Asentinel SAS:

*“Les enviamos una notificación el 2 de septiembre de 2016 relativamente a la situación de pagos en deuda así como el último vencimiento a pagar el 31 de diciembre de 2016. En esta*

---

<sup>56</sup> Escrito de defensa, ¶ 16.

<sup>57</sup> Escrito de demanda, ¶ 22 s.

<sup>58</sup> Escrito de defensa, ¶ 138.

<sup>59</sup> Documento nº R-106, Correo electrónico de Asentinel SAS a Neobis de 3 de enero de 2017.

<sup>60</sup> Documento nº R-108, Proyecto de contrato modificado por Neobis enviado a Asentinel SAS el 4 de enero de 2017.

<sup>61</sup> Escrito de defensa, ¶ 158.



Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas>



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

*notificación, describíamos el hecho que Neobis estaba en violación de nuestro acuerdo por no haber pagado el saldo en deuda en aquel momento y describíamos algunas acciones que Neobis debía de tomar, o el acuerdo se terminaría el 3 de octubre de 2016*<sup>62</sup>.

125. El correo indica sin embargo que Asentinel desearía continuar una relación comercial con Neobis y propone la celebración de un nuevo acuerdo, bajo la condición que esté implementado antes del 31 de enero de 2017<sup>63</sup>.

126. El 18 de enero de 2017, Neobis impugna la rescisión del Contrato por primera vez<sup>64</sup>.

127. El 20 de enero de 2017, Neobis impugna la rescisión del Contrato por segunda vez<sup>65</sup>.

Para Neobis el pago de 156.900 euros en deuda no está debido antes del 31 de diciembre de 2017<sup>66</sup>, a raíz del artículo 2.A del Anexo A del proyecto de contrato enviado por Asentinel el 20 de diciembre de 2016, el cual estipula:

*“Como acordado anteriormente, el precio total para 200.000 licencias perpetuas es de 523.000€, o 2.615 € por licencia. Hasta la fecha, se ha pagado 365.900 €, correspondiendo a 139,924 licencias. El primer día de cada mes después de la Fecha Efectiva, todas las licencias en curso de utilización para las cuales se han hecho los pagos serán facturadas 2.615 Euros por licencia, hasta que la tarifa para 200.000 licencias esté pagada (total de 523.000 Euros). Cada una de las 200.000 licencias no en curso de utilización y pagada al 1° de diciembre de 2017 será facturada el 1° de diciembre de 2017 con pago exigible al 31 de diciembre de 2017”*<sup>67</sup>.

128. Neobis añade en su carta de 20 de enero de 2017 que:

*“Asentinel [...] no ha prestado el nivel de servicios ni los cinco recursos prometidos a Neobis durante el año 2016*



<sup>62</sup> **Documento nº C-17**, Carta y correo electrónico de rescisión de Asentinel LLC a Neobis de 17 de enero de 2017.

<sup>63</sup> *Id.*

<sup>64</sup> **Documento nº R-113**, Correo electrónico de Neobis a Asentinel de 18 de enero de 2017.

<sup>65</sup> **Documento nº R-116**, Correo de Neobis a Asentinel LLC de 20 de enero de 2017.

<sup>66</sup> Escrito de defensa, ¶ 146.

<sup>67</sup> **Documento nº R-105**, Proyecto de contrato enviado por Asentinel SAS a Neobis de 20 de diciembre de 2016.

Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

---

*y hasta ahora, en consecuencia Asentinel está en violación del acuerdo actual y debe terminar la entrega de los servicios SLA y de los recursos a las fechas mencionadas en mi carta, o reducir estos costos de servicios no entregados a nosotros según el acuerdo*<sup>68</sup>.

129. El 27 de abril de 2017, Neobis contacta a Asentinel:

*"[...] Hemos comunicado con Ustedes por este medio y no hemos recibido ninguna respuesta de su parte hasta la fecha; hemos intentando también comunicarnos con Ustedes por medio de Raphael por teléfono pero él no ha (sic) contestado mis llamadas.*

*La semana pasada les he escrito por este medio informando que viajaremos a Miami para coordinar una reunión con Ustedes y encontrarles personalmente y materializar la firma del nuevo acuerdo de asociación del que hemos hablado últimamente y no hemos recibido ninguna respuesta [...]"*<sup>69</sup>.

130. El mismo día<sup>70</sup>, el abogado de Asentinel confirma a Neobis la rescisión del Contrato intervenida el 17 de enero de 2017. La carta indica por otra parte que los servicios correspondiendo al Software cesarán el 30 de junio de 2017 y que Neobis ha de proceder a la migración de sus datos sobre un servidor que no sea el de Asentinel:

*"[...] Como claramente notificados en una carta anterior del 17 de enero de 2017, han estado en violación continua y material de sus compromisos contractuales reseñados en el Acuerdo, lo que llevó Asentinel a rescindir de modo unilateral el Acuerdo a la fecha de la presente. Asentinel ha negociado de buena fe y les ha ofrecido repetidamente la oportunidad de celebrar un nuevo acuerdo, lo que Ustedes han rechazado con la propuesta de nuevos términos que no son aceptables para Asentinel.*

*[...] Su acceso a los datos de sus clientes será válido hasta esta fecha y recibirán entrega de los datos completos de sus clientes en un fichero SQL puesto que está almacenado en nuestros*

---

<sup>68</sup> *Id.*

<sup>69</sup> **Documento nº R-127**, Correo electrónico de Neobis a Asentinel de 27 de abril de 2017.

<sup>70</sup> **Documento nº C-18**, Carta de rescisión del consejo de Asentinel SAS a Neobis de 27 de abril de 2017.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

*servidores el 30 de junio de 2017. No nos incumbe cualquier responsabilidad de garantía relativamente a los datos puestos a disposición y entregados a esta fecha”.*

- 131. El 28 de abril de 2017, una operación de fusión financiera interviene entre Asentinel LLC y Tangoe, uno de sus competidores en la edición de software de TEM en el continente americano<sup>71</sup>.
- 132. Después de esta fusión llevada por el fondo de inversión americano Marlin Equity Partners entre los competidores Asentinel LLC y Tangoe, Tangoe pasa a ser presidente de Asentinel.
- 133. El 4 de mayo de 2017, el abogado de Neobis contesta al correo antes mencionado y mantiene que ésta no ha estado en violación de sus obligaciones contractuales. Por el contrario, el abogado de Neobis indica:

*“[...] En pocas palabras, desde el principio del año pasado, NEOBIS no ha recibido sino un nivel débil de servicios que no le permite operar adecuadamente para proporcionar niveles de servicio aceptables para sus clientes. Durante la visita mencionada a Orlando en octubre de 2016, Asentinel prometió alcanzar las mejoras de Anatole a las que se había comprometido, que se materializarían en mejoras notables a partir del mes de marzo de 2017, lo que no ha ocurrido hasta ahora.*

*[...] Finalmente, debemos recordar que el presente acuerdo concierne licencias perpetuas y las 140.000 licencias perpetuas ya adquiridas son propiedad de NEOBIS. En el caso eventual de rescisión del contrato, Asentinel debe entregar e instalar estas licencias en los servidores de NEOBIS, entregar el código fuente a NEOBIS y proporcionar la formación a NEOBIS para operar los servicios”<sup>72</sup>.*

- 134. El 1° de junio de 2017, por correo certificado con acuse de recibo, el abogado de Neobis establece que la rescisión del contrato es ilícita, y emplaza a Asentinel para que ejecute



<sup>71</sup> Escrito de dúplica, ¶ 218.

<sup>72</sup> **Documento nº R-130**, Carta del consejo de Neobis al consejo de Asentinel SAS de 4 de mayo de 2017.



los compromisos acordados en diciembre de 2015<sup>73</sup>. A falta de cooperación por parte de Asentinel, Neobis amenaza tomar toda medida judicial que le parezca necesaria para la preservación de sus intereses.

135. El 7 de junio de 2017<sup>74</sup>, el abogado de Asentinel contesta a esta carta por un correo en el cual juzga “exageradas” las demandas de Neobis. Insiste sobre el hecho que Neobis no ha liquidado más que un 70 % de los pagos debidos a su cliente.

#### F. El procedimiento sumario con hora fija

136. El 16 de junio de 2017, Neobis cita a Asentinel en procedimiento sumario con hora fija ante el Tribunal de comercio de Nanterre con el propósito de impugnar la rescisión del Contrato, de obtener su continuación forzosa y solicitar la ejecución de las obligaciones de fin de Contrato previstas por el artículo 4 del Contrato<sup>75</sup>, el cual preveía<sup>76</sup>:

*“En caso de interrupción o terminación de este acuerdo, sea cual sea el motivo:*

*- ANATOLE debe ofrecer los servicios de Mantenimiento & Alojamiento por el tiempo de los contratos en curso con sus propios clientes utilizando el software ITEM;*

*- A pedido de NEOBIS, ANATOLE puede instalar el software ITEM en servidores designados y poseídos por NEOBIS, y proporcionar a NEOBIS una formación técnica de 30 días sobre el código fuente para que NEOBIS pueda ser autónoma en cuanto al alojamiento. Anatole comunicará a NEOBIS la configuración material mínima requerida para ello”.*

---

<sup>73</sup> **Documento nº R-131**, Correo de emplazamiento enviado por el consejo de Neobis a Asentinel SAS el 1° de junio de 2017.

<sup>74</sup> Escrito de duplica, ¶ 215

<sup>75</sup> **Documento nº C-20**, Providencia en procedimiento sumario nº 2017R00578 del Presidente del Tribunal de comercio de Nanterre de 5 de julio de 2017.

<sup>76</sup> **Documento nº C-3**, Contrato celebrado entre Neobis y Anatole SAS el 16 de diciembre de 2015, artículo. 4.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

Para Asentinel, semejantes prestaciones quedan condicionadas a un acuerdo previo entre las Partes tratándose en particular de una contrapartida financiera y de los derechos de propiedad intelectual asociados al Software<sup>77</sup>.

Para Neobis, semejantes prestaciones no se acompañan de una contrapartida financiera debido a las inversiones efectuadas y a su renuncia a percibir una regalía en concepto de la facturación de los servicios IT que Tangoe propondría fuera de América Latina<sup>78</sup>. Semejante disposición era para ella la garantía que sus licencias perpetuas podrían siempre ser explotadas, independientemente de cómo se terminaría la relación entre las Partes<sup>79</sup>.

137. El 30 de junio de 2017, Asentinel interrumpe el acceso Neobis al servidor.
138. El 5 de julio de 2017<sup>80</sup>, una providencia en procedimiento sumario, dictada por el Tribunal de comercio de Nanterre, decidió:
- desestimar el pedido de Neobis tendiendo a que fuera ordenada la continuación forzosa del Contrato;
  - juzgar el Contrato rescindido con fecha del 27 de abril de 2017;
  - ordenar a Asentinel la instalación y la configuración de un servidor en Chile, y ello en un plazo de un mes a contar de la notificación de la providencia en procedimiento sumario, para que Neobis pudiera prestar los diferentes servicios correspondiendo a las licencias perpetuas de los software ITEM y ATEM v.4 y *"acompañar la migración de los datos en concepto de la obligación en caso de terminación del contrato por aplicación de los artículos 4 y 6 del contrato de 16 de diciembre de 2015"*;
  - ordenar a Asentinel que mantuviera el acceso al servicio ITEM durante tres meses a contar de la notificación de la providencia en procedimiento sumario;



<sup>77</sup> Escrito de demanda, ¶ 13, 32.

<sup>78</sup> Escrito de defensa, ¶ 10.

<sup>79</sup> Escrito de defensa, ¶ 97 s.

<sup>80</sup> **Documento n° C-20**, Providencia en procedimiento sumario n° 2017R00578 del Presidente del Tribunal de comercio de Nanterre de 5 de julio de 2017.

Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

---

- ordenar a Asentinel que constituyera un equipo con el propósito de formar a los técnicos bajo ciertas condiciones y configurar el servidor de Neobis para el despliegue del software;
- ordenar a Asentinel que entregara a Neobis una copia legible y explotable de toda la documentación electrónica numérica y papel, entre la cual el código fuente del Software ATEM v.4 y/o del software ITEM-AEM v.4, en los quince días siguiendo la notificación de la providencia en procedimiento sumario;
- intima a Asentinel en el dispositivo de la providencia que ponga el código fuente del Software bajo secuestro acerca de la Agencia de Protección de Programas y autorice el acceso al mismo a los ingenieros informáticos de la Demandada.

#### **G. El recurso contra la providencia en procedimiento sumario ante el Tribunal de apelación de Versalles**

139. El 6 de julio de 2017, Asentinel reinstaura el acceso de Neobis a su servidor<sup>81</sup>. Sin embargo, estimando sin fundamento los requerimientos de entregar e instalar el Software en su servidor, Asentinel no se ejecuta y formula un recurso contra la providencia ante el Tribunal de Apelación de Versalles.

140. El 1° de marzo de 2018, Asentinel toma la denominación de “Tangoe SAS”.

141. El 15 de marzo de 2018<sup>82</sup>, el Tribunal de apelación de Versalles confirma la providencia dictada por el Tribunal de comercio de Nanterre, excepto en lo que había juzgado rescindido el Contrato de distribución, considerando que el juez de procedimiento sumario no era competente para resolver sobre dicha rescisión.

En cuanto a las medidas cautelares ordenadas por el Tribunal de comercio de Nanterre, quedan mantenidas hasta el 31 de diciembre de 2018, bajo multa provisional de seis meses y de 10.000 euros por día de demora y por infracción.

142. Tangoe no formula ningún recurso en casación, considerando que ello

---

<sup>81</sup> Escrito de demanda, ¶ 28.

<sup>82</sup> **Documento nº C-21**, Decisión nº RG 17/05548 de 15 de marzo de 2018 del Tribunal de apelación de Versalles.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

*"no hubiera permitido ni evitar la instalación del Software en los servidores de NEOBIS considerando la multa ni poner término al fondo del litigio, siendo de la competencia de un tribunal arbitral"*<sup>83</sup>.

143. El 20 de julio de 2018, Neobis confirma la disponibilidad de su infraestructura de acogida para el código fuente cuya instalación será efectuada entre el 30 de julio de 2018 y el 8 de agosto de 2018<sup>84</sup>.
144. Entre mediados de agosto de 2018 hasta finales de diciembre de 2018, Tangoe imparte a los ingenieros informáticos de Neobis la formación sobre el Software.
145. El 8 de enero de 2019<sup>85</sup>, Tangoe envía un correo a Neobis para solicitarle que le reembolse los gastos correspondiendo a la puesta en obra de las medidas ordenadas por el Tribunal de apelación de Versalles e indemnizarla por el perjuicio que estima haberle sido ocasionado a consecuencia de la ejecución de dicha decisión, bajo pena de iniciar un arbitraje.

#### H. La citación a breve plazo ante el juez de la ejecución del Tribunal de gran instancia de Nanterre

146. El 31 de enero de 2019, Neobis mandó notificar a Tangoe una citación a breve plazo ante el juez de la ejecución del Tribunal de gran instancia de Nanterre con el propósito de liquidación de la multa y de condenación de Tangoe a una multa adicional<sup>86</sup>, considerando que esta última no había ejecutado las medidas intimadas por el Tribunal de apelación de Versalles. A tal título, Neobis solicita del juez de la ejecución que condene a Tangoe a pagar una cantidad de 5.490.000 euros correspondiendo a la multa, y que dicte una nueva multa de 20.000 euros adicionales por día de demora durante seis meses.

<sup>83</sup> Escrito de demanda, ¶ 31.

<sup>84</sup> Escrito de demanda, ¶ 33.

<sup>85</sup> Documento nº R-164, Correo de Tangoe SAS a Neobis de 8 de enero de 2019.

<sup>86</sup> Documento nº C-25, Citación ante el juez de la ejecución del Tribunal de gran instancia de Nanterre notificada por Neobis a Tangoe SAS con fecha del 31 de enero de 2019.



## TRADUCCIÓN

Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

---

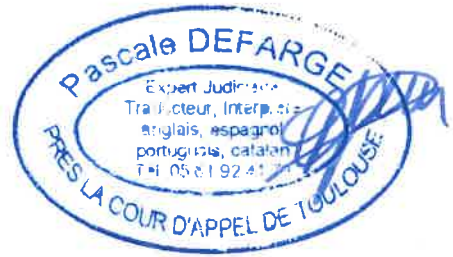
147. El 1° de febrero de 2019, por correo certificado con acuse de recibo, Tangoe envía a Neobis una notificación de arbitraje.
148. El 5 de abril de 2019<sup>87</sup>, el juez de la ejecución del Tribunal de gran instancia de Nanterre desestima el conjunto de las demandas de Neobis y la condena a pagar 5.000 euros en virtud del artículo 700 del Código de procedimiento civil y a las costas. Neobis no ha impugnado la sentencia. Sin embargo, no ha liquidado el pago de 5.000 euros<sup>88</sup>.



---

<sup>87</sup> Documento nº C-26, Sentencia nº RG 19/01753 de 5 de abril de 2019 del juez de la ejecución del Tribunal de gran instancia de Nanterre.

<sup>88</sup>



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

**VI. DEMANDAS**

149. Según términos de su Escrito de réplica sobre las reconveniones de 14 de agosto de 2020, la Demandante solicitaba del Tribunal arbitral que:

- **DECLARARA** improcedentes, a título preliminar, las demandas formuladas por NEOBIS contra la sociedad TANGOE LLC que no es una parte en el presente procedimiento;
- **DECLARARA** procedente y con fundamento el conjunto de las demandas formuladas por la sociedad TANGOE SAS;
- **CONDENARA** a la sociedad NEOBIS CORP SA a pagar a la sociedad TANGOE SAS la cantidad de 156.900,00 euros acompañada de los intereses al tipo legal a contar del 31 de diciembre de 2016 correspondiendo al saldo no liquidado del precio de concesión de la licencia de utilización del Software por 200.000 líneas;
- **DIJERA Y JUZGARA** que el contrato celebrado el 16 de diciembre de 2015 entre las sociedades TANGOE SAS y NEOBIS CORP SA ha sido válidamente rescindido con fecha del 17 de enero de 2017 o, subsidiariamente, **DICTARA** la resolución de dicho contrato al 31 de diciembre de 2016;
- **CONDENARA** a la sociedad NEOBIS CORP SA a pagar a la sociedad TANGOE SAS la cantidad de 255.410,27 euros correspondiendo al pago de las prestaciones de alojamiento y de mantenimiento efectuadas por la sociedad TANGOE SAS del 17 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2018:
  - de 17 de enero de 2017, fecha de rescisión del Contrato, al 31 de diciembre de 2017 por una cantidad de 124.660,27 euros; y
  - del 1° de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018 por una cantidad de 130.750,00 euros;
- Por lo menos, **CONDENAR** a la sociedad NEOBIS CORP SA a pagar a la sociedad TANGOE SAS la cantidad de **130.750,00 euros** correspondiendo a alojamiento y al mantenimiento efectuados por la sociedad TANGOE SAS del 1° de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018;
- **CONDENAR** a la sociedad NEOBIS CORP SA a pagar a la sociedad TANGOE SAS la cantidad de **2.998.000,00 euros**, y a título subsidiario, la cantidad de **1.989.000,00 euros**, correspondiendo al perjuicio económico sufrido por la sociedad TANGOE SAS por el hecho de la instalación forzosa del Software en los servidores de la sociedad NEOBIS CORP SA y de la entrega forzosa del código fuente a esta última;



## TRADUCCIÓN

Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

---

- **CONDENAR** la sociedad NEOBIS CORP SA a pagar a la sociedad TANGOE SAS la cantidad de **9.000,00 euros** correspondiendo a la prestación que fue entregada por la sociedad TANGOE SAS para la instalación del Software sobre los servidores de la sociedad NEOBIS CORP SA;
- **CONDENAR** la sociedad NEOBIS CORP SA a pagar a la sociedad TANGOE SAS la cantidad de **27.000,00 euros** correspondiendo a la formación que fue impartida por los ingenieros informáticos de la sociedad TANGOE SAS a los ingenieros informáticos de la sociedad NEOBIS CORP SA;
- **DECIR Y JUZGAR** que las cantidades al pago de las cuales la sociedad NEOBIS CORP SA será condenada al beneficio de la sociedad TANGOE SAS devengarán intereses a contar de la rendición de la futura sentencia arbitral;
- **ORDENAR** la realización de auditorías semestrales, sin aviso previo ni previa información de NEOBIS, que serán realizadas por un experto en informática habilitado por el tribunal de apelación de Paris en los servidores de NEOBIS, por cuenta exclusiva de NEOBIS, con el propósito de verificar el cumplimiento por esta última del perímetro contractual en términos de líneas y del respeto de las funcionalidades del Software.

En cualquier caso

- **DECIR Y JUZGAR** que NEOBIS no demuestra que los gastos que haya incurrido de un valor total de 123.385,00 euros estarían relacionados con la promoción de los servicios del Software y que NEOBIS se benefició ella sola de sus inversiones;
- **DESESTIMAR** en consecuencia la demanda de indemnización de NEOBIS de una cantidad de 123.385,00 euros correspondiendo a supuestas inversiones realizadas;
- **DECIR Y JUZGAR** que NEOBIS no demuestra la existencia de cualquier relación de causalidad entre la supuesta rescisión del contrato por FALABELLA, la supuesta no renovación del contrato por WALMART y la ausencia de despliegue por FALABELLA, WALMART, PARQUE ARAUCO y COPEC de líneas adicionales;
- **DECIR Y JUZGAR** que la evaluación por NEOBIS de sus prejuicios alegados proceden de numerosos errores y que por consiguiente, NEOBIS no justifica sus demandas en indemnización;
- **DESESTIMAR** en consecuencia la demanda de indemnización de NEOBIS de una cantidad de 24.110.547,00 euros correspondiendo a la supuesta rescisión del contrato por FALABELLA, de la supuesta no renovación del contrato por WALMART y de los supuestos despliegues de licencias no efectuados;
- **DECIR Y JUZGAR** que NEOBIS no justifica sus demandas en indemnización;



Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas.com>

Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

- **DECIR Y JUZGAR** que NEOBIS no justifica ningún perjuicio relacionado con la pérdida de la calidad de distribuidor exclusivo del Software prevista en el contrato por comercializar al día de la fecha el Software en América Latina y que no demuestra estar en competencia con otro actor económico sobre este territorio;
- **DESESTIMAR** en consecuencia la demanda en indemnización de NEOBIS evaluada a título principal en 24.731.704,00 euros y a título subsidiario en 23.773.782,00 euros correspondiendo a la supuesta rescisión del contrato por FALABELLA, a la supuesta no renovación del contrato por WALMART, a los despliegues de licencias no efectuados y a la pérdida de la calidad de distribuidor exclusivo prevista en el contrato celebrado el 16 de diciembre de 2015 entre las sociedades TANGOE SAS y NEOBIS CORP SA;
- **DESESTIMAR** todas las demandas y pretensiones formuladas por la sociedad NEOBIS CORP SA en contra de la sociedad TANGOE SAS;
- **CONDENAR** la sociedad NEOBIS CORP SA a asumir el conjunto de los gastos y costos de arbitraje, incluidos los honorarios y gastos de árbitro, de expertos, de traducción y los honorarios de abogados de la sociedad TANGOE SAS.

La Demandante se reserva el derecho de modificar, desarrollar o completar sus medios y demandas en el marco del procedimiento de arbitraje.

150. Según términos del recapitulativo de sus demandas, que el Árbitro único le ha pedido comunicar durante la Audiencia de los 16 y 17 de septiembre de 2020 y comunicado el 22 de septiembre de 2020, la Demandada solicitaba del Tribunal arbitral que:

- **JUZGARA PROCEDENTES** los argumentos, fines, medios y demandas de la sociedad NEOBIS CORP SA y declararlos con fundamento;

Sobre la definición del marco contractual vinculando a las Partes:

- **DECIR Y JUZGAR** que las Partes estaban vinculadas por un conjunto contractual constituido por el Contrato de distribución del 16 de diciembre de 2015 completado por compromisos contraídos por la sociedad ANATOLE SAS en su correo electrónico de 21 de diciembre de 2015, de una parte y por la sociedad ASENTINEL SA en su correo electrónico de 20 de diciembre de 2016, de otra parte;
- **DECIR Y JUZGAR** que el Contrato de distribución de 16 de diciembre de 2015 fue negociado del 13 de enero al 9 de diciembre de 2015 con el propósito de substituir un contrario anterior celebrado entre las Partes el 29 de septiembre de 2014;





- **DECIR Y JUZGAR** que los documentos intercambiados durante esta negociación permiten buscar la intención común de las Partes y en particular:
  - el *Plan de Intervención Anatole* de 13 de enero de 2015 que define (i) las funcionalidades específicas a desarrollar para hacer evolucionar el Software ATEM de la sociedad Anatole SAS especializada en TEM en una solución informática ITEM especializada en la gestión de gastos de los equipamientos informáticos y ofimáticos, (ii) los obstáculos relativos al mercado suramericano para que esta solución sea operacional en sede de los clientes de la sociedad NEOBIS CORP SA y (iii) la metodología de trabajo en co-desarrollo;
  - los proyectos de contrato de asociación de los días 22 de septiembre, 19 y 27 de octubre de 2015;
  - los intercambios de correos electrónicos entre las Partes de septiembre a diciembre de 2015;
- **DECIR Y JUZGAR** que el objeto del Contrato de distribución del 16 de diciembre de 2015 era para la sociedad NEOBIS CORP SA adquirir la propiedad de 200.000 licencias perpetuas del Software ITEM en contrapartida del pago en 3 vencimientos durante el año 2016 de una cantidad total de 523.000 euros;
- **DECIR Y JUZGAR** que servicios de alojamiento y de mantenimiento asociados a las licencias perpetuas estaban suministrados por la sociedad ANATOLE SAS con dos años de franquicia de facturación;
- **DECIR Y JUZGAR** que el Contrato de distribución otorgaba una exclusividad a la sociedad NEOBIS CORP SA para adquirir licencias perpetuas del Software ITEM para todos sus futuros clientes en América Latina hasta el 31 de diciembre de 2018 prorrogable hasta el 31 de diciembre de 2019 si adquiría entretanto 150.000 licencias perpetuas y hasta el 31 de diciembre de 2020, en el supuesto de 200.000 licencias adicionales;
- **DECIR Y JUZGAR** que por aplicación del artículo 4 *Duración* párrafo 2 del Contrato de distribución de 16 de diciembre de 2015, la sociedad ANATOLE SAS garantizaba a la sociedad NEOBIS CORP SA que



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

*En caso de interrupción o terminación de este acuerdo, sea cual sea el motivo:*

*ANATOLE debe ofrecer los servicios Mantenimiento & Alojamiento por el tiempo de los contratos en curso con sus propios clientes utilizando el software ITEM;*

*A pedido de NEOBIS, ANATOLE puede instalar el software ITEM en servidores designados y poseídos por NEOBIS, y proporcionar a NEOBIS una formación técnica de 30 días sobre el código fuente para que NEOBIS pueda ser autónoma en cuanto al alojamiento. Anatole comunicará a NEOBIS la configuración material mínima requerida para ello.*

- **DECIR Y JUZGAR** que por aplicación del artículo 7.5 *Costos y gastos*, los gastos y los costos de la implementación de dicha disposición debían ser asumidos por cada una de las Partes para los elementos que le incumbían: *Cada Parte pagará sus propios costos y gastos relativos a la negociación, preparación y ejecución de este acuerdo;*
- **DECIR Y JUZGAR** que en el supuesto de la puesta en obra de la segunda opción relativa a obligaciones de fin de contrato,
  - la sociedad NEOBIS CORP SA asumía los costos relativos a la adquisición de un servidor autónomo para alojar los datos,
  - la sociedad ANATOLE SAS tomaba a su cargo los costos relativos a la implementación de dicho servidor con el software funcionado en modo SaaS ITEM, la formación de 30 días sobre los códigos fuentes de dicho software y toda la documentación necesaria para permitir a la sociedad NEOBIS CORP SA garantizar de modo autónomo el alojamiento de los datos de sus clientes y el mantenimiento correctivo y evolutivo de las licencias perpetuas que adquirió;
- **DECIR Y JUZGAR** que esta garantía había sido concedida a la sociedad NEOBIS CORP SA por la sociedad ANATOLE SAS en contrapartida
  - (i) De sus inversiones en el co-desarrollo de las funcionalidades IT por aplicación de la metodología determinada por la sociedad ANATOLE SAS en su *Plan de intervención Anatole*,
  - (ii) de la renuncia de la sociedad NEOBIS CORP SA a percibir regalías sobre las licencias no Neobis para cualquier activo no telecom gestionado por Anatole al nivel global (y pagado) contempladas en el artículo 5 *Comisiones* del Proyecto de Acuerdo de asociación



de 22 de septiembre de 2015 reafirmado en el artículo 3.5 *Comisiones* del Proyecto de Acuerdo de asociación de 19 de octubre de 2015 redactados por la sociedad ANATOLE SAS;

- **DECIR Y JUZGAR** que a la fecha de la firma del Contrato de distribución de 16 de diciembre de 2015, el Software ITEM estaba todavía en curso de desarrollo;
- **DECIR Y JUZGAR** que según el compromiso tomado por el Señor Raphaël Vergnaud de la sociedad ANATOLE SAS el 21 de diciembre de 2015 confirmado por el Señor Nicolas Peltier el 22 de diciembre de 2015 luego por la Señora Caroline Coeur, jefa de Proyecto para el desarrollo del Software ITEM, el 20 de enero de 2016, la sociedad ANATOLE SAS debía movilizar un equipo de ingenieros informáticos hispanohablantes para efectuar las funcionalidades ITEM en la continuación de lo que había sido negociado entre las Partes en el artículo 2. *Recursos 2.1 Primeros 12 meses* del Proyecto de Acuerdo de asociación de 22 de septiembre de 2015 recogidos en el artículo 3.3 *Recursos 3.3.1 Primeros 12 Meses* del Proyecto de Acuerdo de asociación de 19 de octubre de 2015;
- **DECIR Y JUZGAR** que al contratar ingenieros informáticos para seguir la evolución de las funcionalidades IT en curso de desarrollo, la sociedad NEOBIS CORP SA cumplió con su misión;
- **DECIR Y JUZGAR** que el Software ITEM estaba todavía en curso de desarrollo al día de la celebración del Contrato de distribución del 16 de diciembre de 2015;
- **DECIR Y JUZGAR** que la sociedad ANATOLE SAS se había comprometido a la obligación de resultado cuando su *Managing Director*, Señor Raphaël Vergnaud (futuro dirigente operacional de la sociedad ASENTINEL SAS) reconocía en su correo electrónico del 15 de marzo de 2016 enviado a los dirigentes de la sociedad NEOBIS CORP SA “*El equipo implicado en la asistencia de Neobis está compuesto por las personas siguientes Federico, Caroline, Natacha, Nicolas, Briec, Tatiana, Julien, Aurélien y otras personas de vez en cuando. No añadiremos cualquier nuevo Anexo al contrato con sus nombres porque nos comprometemos en los resultados y no en los medios*”.
- **DECIR Y JUZGAR** que después de la adquisición del capital de la sociedad ANATOLE SAS por el fondo de inversión americano Marlin Equity Partners por cuenta de la sociedad americana ASENTINEL LLC, la sociedad ANATOLE SAS pasaba a ser la sociedad ASENTINEL SAS;
- **DECIR Y JUZGAR** que la sociedad ASENTINEL SAS deseaba substituir al Contrato de distribución del 16 de diciembre de 2015 el contrato tipo de la sociedad ASENTINEL LLC a partir de septiembre de 2016;
- **DECIR Y JUZGAR** que por correo electrónico de 20 de diciembre de 2016 la sociedad ASENTINEL SAS otorgaba un aplazamiento del pago de 3° y último vencimiento

Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

(156.900 euros) previsto en el artículo 2 del Contrato de distribución al 31 de diciembre de 2016 para una fecha determinada en el anexo A del proyecto de contrato adjunto a su correo electrónico;

- **DECIR Y JUZGAR** que la sociedad NEOBIS CORP SA aceptaba el principio de un cambio de contrato si este le garantizaba al mismo tiempo un servicio de mantenimiento más diligente por parte de los ingenieros informáticos de la sociedad ASENTINEL SAS, la realización de las funcionalidades IT operacionales y el seguro de beneficiarse de medidas similares a las que estaban previstas en el artículo 4 párrafo 2 del Contrato de distribución en caso de fin de contrato;
- **DECIR Y JUZGAR** que el correo electrónico del 21 de diciembre de 2016 es oponible a la sociedad ASENTINEL SAS, su redactor y signatario Señor Raphaël Vergnaud figurando en el certificado de matrícula [extracto de la matrícula a registro de comercio "k-bis"] de la sociedad ASENTINEL SAS con la calidad de "*Persona con poder para obligar a título habitual la sociedad*";
- **DECIR Y JUZGAR** que el 3 de enero de 2017 la sociedad ASENTINEL SAS reiteraba de manera firme y unívoca su oferta de aplazar la fecha en contrapartida de la próxima celebración de un nuevo contrato;
- **DECIR Y JUZGAR** que la sociedad NEOBIS CORP SA aceptaba esta oferta reenviando el proyecto de contrato modificado el 4 de enero de 2017;
- **DECIR Y JUZGAR** que el correo electrónico del 21 de diciembre de 2015 constituía una cláusula adicional del Contrato de distribución con el objeto de modificar el artículo 2 del Contrato de distribución relativamente a la fecha del 3° vencimiento que estaba de ahí en adelante determinada al 31 de diciembre de 2017 con la condición suspensiva para la sociedad NEOBIS CORP SA de aceptar negociar un nuevo contrato;
- **DECIR Y JUZGAR** que al 21 de diciembre de 2016, la sociedad NEOBIS CORP SA había satisfecho el pago de 366.100 euros de los 523.000 debidos por aplicación del artículo 2 del Contrato de distribución;
- **HACER CONSTAR** que si la sociedad NEOBIS CORP SA formuló la excepción de incumplimiento contra la sociedad ANATOLE SAS luego contra la sociedad ASENTINEL SAS, aún así no ha dejado de liquidar todos los pagos que le estaban solicitados:
  - en el momento en que la sociedad ANATOLE SAS se comprometía a instalar su equipo de ingenieros informáticos (pago de 60.000 euros el 1° de abril de 2016),
  - a la recepción de la notificación formal el 3 de septiembre de 2016 de la sociedad ASENTINEL LLC que exigía una primera parte del pago dentro de 7 días y el complemento al final de mes, lo que cumplió la sociedad NEOBIS CORP SA por una cantidad de 306.100 euros



Sobre la rescisión abusiva del contrato de distribución:

- **TOMAR NOTA** que el 17 de enero de 2017, la sociedad ASENTINEL LLC rescindía el Contrato de distribución por cuenta de la sociedad ASENTINEL SAS, sin carta de emplazamiento previo, con el motivo que la sociedad NEOBIS CORP SA no había satisfecho el pago del 3° vencimiento determinado al 31 de diciembre de 2016 y con la amenaza de cerrar el acceso al servidor para los clientes de la sociedad NEOBIS CORP SA a la fecha del 30 de junio de 2017 si no firmaba un nuevo contrato;
- **DECIR Y JUZGAR** que la rescisión el 17 de enero de 2017 del Contrato de distribución es irregular, inválida y abusiva y se inscribía en una voluntad de excluir a la sociedad NEOBIS CORP SA en calidad de socio;
- **DECIR Y JUZGAR** que la carta de rescisión de 17 de enero de 2017 es irregular en lo que su signatario no es un representante de la sociedad ASENTINEL SAS (tratándose del Señor Chris Taylor, *Chief Financial Officer* de ASENTINEL LLC) y que procede de una parte extraña al Contrato de distribución (el papel de la carta de rescisión tiene el encabezamiento de la sociedad americana ASENTINEL LLC);
- **DECIR Y JUZGAR** que se considera nula la carta de 17 de enero de 2017 en lo que no ha sido precedida por una carta de emplazamiento solicitando de la sociedad NEOBIS CORP SA que reparara el incumplimiento contractual que había cometido, de lo cual no se podía prescindir debido a la ausencia de cláusula de rescisión en el Contrato de distribución y debido a su carácter de contrato por tiempo determinado;
- **DECIR Y JUZGAR** que la carta de rescisión de 17 de enero de 2017 es también nula en lo que invocando un incumplimiento alegado del pago de una cantidad de dinero, la jurisprudencia elevada al rango de la ley por el artículo 1225 párrafo 2 del Código civil considera el envío de una carta de emplazamiento previa como una condición necesaria para la validez de una carta de rescisión;
- **DECIR Y JUZGAR** que la carta de rescisión de 17 de enero de 2017 es abusiva por cuanto el vencimiento de pago supuestamente faltado por la sociedad NEOBIS CORP SA había sido aplazado por uno de los dirigentes de la sociedad ASENTINEL SAS;
- **DECIR Y JUZGAR** que la carta de rescisión de 17 de enero de 2017 es abusiva en lo que traduce la voluntad por parte de la sociedad ASENTINEL LLC de excluir a un socio que se volvió engorroso en el marco de su fusión con la sociedad americana TANGOE Inc. desde que esta disponía de su propia red de representantes en el mercado suramericano;

Sobre la intervención de la sociedad ASENTINEL LLC, hoy TANGOE US Inc.





Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

- **DECIR Y JUZGAR** que la sociedad ASENTINEL LLC que pasó a ser "*desde el 1° de enero de 2018 TANGOE US*" cometió una falta civil al interferir en la gestión de su filial ASENTINEL SAS (que pasó a ser TANGOE SAS) de tal manera que esta última perdió su autonomía y personería jurídica:
  - al momento de enviar la carta de emplazamiento el 2 de septiembre de 2016, de la carta de rescisión el 17 de enero de 2017 (sin cuidar en utilizar el papel con encabezamiento de su filial o hacer firmar su correspondencia por uno de los dirigentes franceses o americanos de la sociedad ASENTINEL SAS inscritos en su certificado de matrícula [extracto de matrícula a registro de comercio "K-bis"] y
  - durante las negociaciones contempladas para celebrar un futuro acuerdo (en particular relativamente al correo electrónico del Señor Chris Taylor de 15 de marzo de 2017 cuando escribe "*Contestando a su comentario sobre el hecho de haber tratado con el CFO de Asentinel (yo), y no con un VP comercial* [Señor Raphaël Vergnaud dirigente inscrito en el certificado de matrícula de la sociedad Asentinel SAS], *quisiera declarar que.*");
- **DECIR Y JUZGAR** que la sociedad ASENTINEL LLC está obligada solidariamente para las faltas cometidas por y en nombre de su filial la sociedad ASENTINEL SAS y para las consecuencias financieras resultando de las mismas tratándose de la condena que será dictada sobre la pérdida de margen beneficiario consecutiva a la privación de la calidad de Distribuidor exclusivo es decir:

A título principal sobre esta demanda,

- una cantidad de 8.493.600,00 euros calculando los gastos de mantenimiento y alojamiento según el número de licencias perpetuas adquiridas por NEOBIS CORP SA y puestas en servicio en sede de sus clientes;

A título subsidiario sobre esta demanda,

- una cantidad de 8.219.500,00 euros calculando los gastos de mantenimiento y alojamiento según el precio unitario pagado por licencia perpetua adquirida por NEOBIS CORP SA y puestas en servicio en sede de sus clientes

Sobre el cierre de acceso al servidor el 30 de junio de 2017:



- **DECIR Y JUZGAR** que la sociedad NEOBIS CORP SA impugnó esta rescisión y para prevenir el cierre de acceso de sus clientes al servidor gestionando las licencias del Software ITEM aceptó celebrar un nuevo contrato en abril de 2017;
- **DECIR Y JUZGAR** que el 27 de abril de 2017, la sociedad ASENTINEL SA rompía toda relación de negocios con la sociedad NEOBIS CORP SA y reiteraba la amenaza de cerrar el acceso de sus clientes al servidor que administraba sus licencias;
- **DECIR Y JUZGAR** que la propuesta de entregar los datos relativos a los clientes de la sociedad NEOBIS CORP SA no era una medida suficiente puesto que sin el servidor ni el Software ITEM, esos datos se volvían inutilizables;
- **DECIR Y JUZGAR** que al limitar al 30 de junio de 2017 el acceso de los clientes de la sociedad NEOBIS CORP SA al servidor que administraba las licencias, la sociedad ASENTINEL SAS expresaba su deseo de no implementar la primera opción prevista por el artículo 4, párrafo 2 del Contrato de distribución según la cual *Anatole debe ofrecer servicios de Mantenimiento & Alojamiento por el tiempo que NEOBIS tenga contratos en curso con sus propios clientes utilizando el software ITEM;*
- **DECIR Y JUZGAR** que la sociedad NEOBIS CORP SA solicitó con razón en esa situación la implementación de la 2ª opción y con este propósito citó a la sociedad ASENTINEL SAS ante el Tribunal de comercio de Nanterre para una audiencia del 20 de junio de 2017;
- **DECIR Y JUZGAR** que la sociedad ASENTINEL SAS pensó adecuado anticipar la decisión prevista al 5 de julio de 2017 cerrando el 30 de junio el acceso de los Clientes NEOBIS al servidor que administraba las licencias y ocasionando en consecuencia la rescisión del contrato vinculando el Grupo FALABELLA a la sociedad NEOBIS CORP SA;
- **DECIR Y JUZGAR** que en consecuencia puesto que los días 17 de enero y 27 de abril de 2017 la sociedad ASENTINEL SAS había rechazado mantener el acceso de los clientes de la sociedad NEOBIS CORP SA al servidor después del 30 de junio de 2017, la sociedad TANGOE SAS no puede hacer asumir las consecuencias financieras (al parecer no previstas en el Contrato de distribución y descartadas durante las negociaciones entre las Partes en el 2015) por la sociedad NEOBIS CORP SA en concepto de la implementación, por falta de elección, de la 2ª opción prevista según el artículo 4 párrafo 2 del Contrato de distribución;
- **DESESTIMAR** todas las demandas de la sociedad TANGOE SAS relativas a los pagos correspondiendo a la implementación de la segunda opción prevista en el artículo 4 párrafo 2 del Contrato de distribución;
- **DECIR Y JUZGAR** que la sociedad ASENTINEL SAS que pasó a ser entre tanto TANGOE SAS decidió no ejecutar la providencia de 5 de julio de 2017 y en consecuencia no dejar a la sociedad NEOBIS CORP SA la capacidad de gestionar ella misma las licencias de sus clientes;





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

- **DECIR Y JUZGAR** que la sociedad ASENTINEL SAS aplazaba la implementación de la opción nº 2 prevista en el artículo 4 párrafo 2 del Contrato de distribución hasta una eventual confirmación de la providencia de 5 de julio de 2017 en procedimiento de apelación y debía en consecuencia asumir las cargas eventuales de alojamiento y de mantenimiento de las licencias perpetuas suscritas para los clientes de la sociedad NEOBIS CORP SA;
- **DESESTIMAR** todas las demandas de la sociedad TANGOE SAS relativas a los servicios de mantenimiento puesto que le correspondía ejecutar la providencia de 5 de julio de 2017 para permitir a la sociedad NEOBIS CORP SA tomar el relé con sus clientes y evitar de esta manera la entrega de un servicio de alojamiento o de mantenimiento;

Sobre la ausencia de entrega del Software ITEM operacional

- **DECIR Y JUZGAR** que la sociedad ANATOLE SA tenía una obligación de desarrollar un Software ITEM funcionando en modo SaaS operacional en el mercado suramericano a partir de su Software ATEM;
- **DECIR Y JUZGAR** que esta obligación estaba ya mencionada en el Contrato de 29 de septiembre de 2014;
- **DECIR Y JUZGAR** que el número y el objetivo de las funcionalidades estaban especificados en el documento *Plan de intervención Anatole* enviado el 13 de enero 2015 por la sociedad ANATOLE SAS a la sociedad NEOBIS CORP SA;
- **DECIR Y JUZGAR** que al 16 de diciembre de 2015, el Software ITEM no estaba operacional lo que justificaba que un equipo de ingenieros informáticos fuera dedicado a la programación de las funcionalidades;
- **HACER CONSTAR** que esta obligación correspondía a una obligación de resultado tal y como especificada por el Señor Raphaël Vergnaud en su correo electrónico de 15 de mayo de 2016:

*El equipo implicado en la asistencia de Neobis está compuesto por las personas siguientes Federico, Caroline, Natacha, Nicolas, Briec, Tatiana, Julien, Aurélien y otras personas de vez en cuando. No añadiremos cualquier nuevo Anexo al contrato con sus nombres **porque nos comprometemos en los resultados** y no en los medios. Sin embargo podemos añadir el programa y las características a los que nos comprometemos y que han sido acordados en común. Recordamos que este no es un acuerdo de consultoría sino un acuerdo de licencia perpetua y no podemos impactar el acuerdo sin consecuencias contables. No obstante estamos plenamente dedicados a una entrega con los debidos recursos.*





- **DECIR Y JUZGAR** que la sociedad NEOBIS CORP SA trae la prueba de la no conformidad y del carácter inadecuado del Software ITEM para su destino natural con la presentación de correos electrónicos intercambiados de manera continua del 4 de marzo de 2016 al 8 de marzo de 2017 así como informes enumerando los incidentes intervenidos, el tiempo de espera antes de resolverlos y los que siguen en espera de solución;
- **HACER CONSTAR** que de las 140.000 licencias perpetuas pagadas por la sociedad NEOBIS CORP SA, sólo 13.101 están en curso de utilización: los clientes importantes FALABELLA, WALMART y PARQUE ARAUCO habiendo preferido rescindir su contrato con la sociedad NEOBIS CORP SA o no renovarlo al vencimiento;
- **DECIR Y JUZGAR** que la sociedad ANATOLE SAS que pasó a ser ASENTINEL SAS no ha sido cumplidora en la entrega de una solución informática operacional;
- **DECIR Y JUZGAR** que al momento de la instalación del Software ITEM en el servidor adquirido para la ocasión, la sociedad NEOBIS CORP SA ha tenido que recurrir a ingenieros informáticos exteriores para poder finalizar las funcionalidades que estaban mencionadas en el documento *Plan de intervención Anatole* de 15 de enero de 2013;

Sobre las demandas de la sociedad TANGOE SAS:

- **DECLARAR** improcedentes las demandas de la sociedad TANGOE SAS puesto que la rescisión del Contrato del 17 de enero de 2017 es irregular, inválida y abusiva;
- **DECIR Y JUZGAR** que la sociedad TANGOE SAS sucesora de la sociedad ASENTINEL SAS no está admitida a formular una demanda de indemnización por un hecho originado por las sociedades ASENTINEL LLC y ASENTINEL SAS por haber rescindido de modo irregular y abusivo el Contrato distribución;
- **DECIR Y JUZGAR** que la sociedad TANGOE SAS está admitida a solicitar una indemnización reparatoria por haber sido obligada por dos decisiones de justicia a aplicar la 2ª opción del párrafo 2 del artículo 4 del Contrato de distribución;
- **DECIR Y JUZGAR** que la intención común de las Partes descartaba hacerse cargo de los costos relativos a la implementación del servidor, a la puesta a disposición de los códigos fuentes y de la documentación, y a la organización de una formación de 30 días previstos en el artículo 4 párrafo 3 del Contrato de distribución;
- **HACER CONSTAR** a tal fin que el Señor Chris Taylor en el proyecto de contrato reenviado el 17 de enero de 2017 había corregido el inglés utilizado en el artículo 4 del Contrato de distribución retranscrito en el artículo 7 Duración bajo la siguiente forma:





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

7. Duración. Este Acuerdo es válido hasta el 31 de diciembre de 2019. En caso de interrupción o terminación de este acuerdo, sea cual sea el motivo, Asentinel seguirá prestando los Servicios y Alojamiento al Cliente por el tiempo en el que el Cliente haya contratos con los Utilizadores Finales y los Gastos para tales Servicios son vigentes. También, a pedido del Cliente, Asentinel instalará el Software en los servidores poseídos por el Cliente y dejará al cliente hasta treinta (30) días de formación técnica sobre el código fuente y entregará la configuración material mínima requerida, permitiendo al Cliente ser autónomo para alojar el Software

- **DECIR Y JUZGAR** que el envío por la sociedad TANGOE SAS por primera vez de una carta el 8 de enero de 2019 indicando una facturación de las prestaciones ejecutadas por aplicación de un fallo del 15 de marzo de 2018 no es admisible, desde que semejante demanda nunca había sido formulada, ni al momento del procedimiento diligenciado en primera instancia ante el Presidente del Tribunal de comercio de Nanterre, ni ante el Tribunal de apelación de Versailles, ni con ocasión de la ejecución del dispositivo del fallo del Tribunal de apelación de Versailles;

Sobres las reconvencciones

Considerando el incumplimiento de la sociedad ANATOLE SAS, de la sociedad ASENTINEL SAS luego de la sociedad TANGOE SAS a desarrollar una solución informática ITEM operacional en el sector de IT aplicada a un entorno suramericano,

Considerando la rescisión unilateral, seca, irregular y abusiva el 17 de enero de 2017 reiterada el 27 de abril de 2017 del Contrato de distribución,

Considerando el cierre del servidor que administraba las licencias perpetuas de los clientes de la sociedad NEOBIS CORP SA del 30 de junio de 2017 al 6 de julio de 2017,

- **TOMAR NOTA** de las declaraciones de la sociedad TANGOE SAS y de sus expertos según las cuales el Software ITEM disponía de una perennidad efectiva de unos diez años antes de su obsolescencia progresiva;
- **CONSIDERAR** que los contratos perdidos hubieran tenido que prorrogarse en consecuencia a lo largo de diez años y que los despliegues de las licencias previstos al origen en el Contrato de 29 de septiembre de 2014 se podían mantener durante un periodo de diez años adicionales;
- **CONDENAR** la sociedad TANGOE SAS a pagar la cantidad de 123.385,00 euros correspondiendo a las inversiones iniciadas por la sociedad NEOBIS CORP SA con el propósito de buscar a nuevos clientes en el interés común de las partes del Contrato de distribución;



Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

---

- **HACER CONSTAR** que la sociedad ANATOLE SAS se había comprometido a operar el despliegue de las licencias de su Software ATEM enriquecido por funcionalidades IT en América Latina en el interés de los Grupos FALABELLA, PARQUE ARAUCO y WALMART;
- **HACER CONSTAR** que el Grupo COPEC disponía también de establecimientos fuera de Chile;

A título principal

- **CONDENAR** la sociedad TANGOE SAS a indemnizar la sociedad NEOBIS CORP SA por un total de 3.068.174,00 euros correspondiendo al margen beneficiario perdido a consecuencia de la rescisión del contrato *Falabella Proposal 2015\_0225* contemporánea porque provocada por el cierre del servidor por parte de la sociedad ASENTINEL SAS el 30 de junio de 2017;
- **CONDENAR** la sociedad TANGOE SAS a indemnizar la sociedad NEOBIS CORP SA por un total de 1.328.308,00 euros correspondiendo al margen beneficiario perdido a consecuencia de la no renovación el 9 de noviembre de 2017 del contrato WALMART – NEOBIS;
- **CONDENAR** la sociedad TANGOE SAS a indemnizar la sociedad NEOBIS CORP SA por un total de 6.526.861,00 euros correspondiendo al margen beneficiario perdido a consecuencia de la ausencia de despliegue de las licencias perpetuas ITEM en los establecimientos del Grupo ADESA – FALABELLA situados en América Latina fuera del territorio chileno;
- **CONDENAR** la sociedad TANGOE SAS a indemnizar la sociedad NEOBIS CORP SA por un total de 2.552.016,00 euros correspondiendo al margen beneficiario perdido consecutivamente a la ausencia de despliegue de las licencias perpetuas ITEM en los establecimientos del Grupo WALMART situados en América Latina fuera del territorio chileno y en México así como en Puerto Rico;
- **CONDENAR** la sociedad TANGOE SAS a indemnizar la sociedad NEOBIS CORP SA por un total de 736.633,00 euros correspondiendo al margen beneficiario perdido consecutivamente a la ausencia de despliegue de las licencias perpetuas ITEM en los establecimientos del Grupo PARQUE ARAUCO situados en América Latina fuera del territorio chileno;
- **CONDENAR** la sociedad TANGOE SAS a indemnizar la sociedad NEOBIS CORP SA por un total de 1.368.125,00 euros correspondiendo al margen beneficiario perdido consecutivamente a la ausencia de despliegue de las licencias perpetuas ITEM en los establecimientos de la sociedad COPEC SA situados en América Latina fuera del territorio chileno;



Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas.>

Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

- **CONDENAR** la sociedad TANGOE SAS a indemnizar la sociedad NEOBIS CORP SA por un total de 8.493.600,00 euros correspondiendo a la pérdida de su exclusividad y de su derecho de adquirir las 350.000 licencias perpetuas mencionadas en el artículo 5 *Exclusividad* del Contrato de distribución;

A título subsidiario y en el improbable supuesto que el Tribunal arbitral considere para el cálculo del costo de los servicios de Mantenimiento y de Alojamiento el número de licencias al precio unitario para un nivel de prestación Plata (20 %) en vez del descuento expresado en el artículo 2.3 del Contrato de distribución,

- **CONDENAR** la sociedad TANGOE SAS a indemnizar la sociedad NEOBIS CORP SA por un total de 2.924.432,00 correspondiendo al margen beneficiario perdido a consecuencia de rescisión del contrato *Falabella Proposal 2015\_0225* contemporánea porque provocada por el cierre del servidor por parte de la sociedad ASENTINEL SAS el 30 de junio de 2017;
- **CONDENAR** la sociedad TANGOE SAS a indemnizar la sociedad NEOBIS CORP SA por un total de 1.289.548,00 correspondiendo al margen beneficiario perdido a consecuencia de la no renovación el 9 de noviembre de 2017 del contrato WALMART – NEOBIS;
- **CONDENAR** la sociedad TANGOE SAS a indemnizar la sociedad NEOBIS CORP SA por un total de 6.152.181,00 euros correspondiendo al margen beneficiario perdido consecutivamente a la ausencia de despliegue de las licencias perpetuas ITEM en los establecimientos del Grupo ADESA - FALABELLA situados en América Latina fuera del territorio chileno ;
- **CONDENAR** la sociedad TANGOE SAS a indemnizar la sociedad NEOBIS CORP SA por un total de 2.474.496,00 euros correspondiendo al margen beneficiario perdido consecutivamente a la ausencia de despliegue de las licencias perpetuas ITEM en los establecimientos del Grupo WALMART situados en América Latina fuera del territorio chileno y en México así como en Puerto Rico;
- **CONDENAR** la sociedad TANGOE SAS a indemnizar la sociedad NEOBIS CORP SA por un total de 721.362,00 euros correspondiendo al margen beneficiario perdido consecutivamente a la ausencia de despliegue de las licencias perpetuas ITEM en los establecimientos del Grupo PARQUE ARAUCO situados en América Latina fuera del territorio chileno;
- **CONDENAR** la sociedad TANGOE SAS a indemnizar la sociedad NEOBIS CORP SA por un total de 1.334.727,00 correspondiendo al margen beneficiario perdido consecutivamente a la ausencia de despliegue de las licencias perpetuas ITEM en los establecimientos de la sociedad COPEC SA situados en América Latina fuera del territorio chileno;



## TRADUCCIÓN

Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

---

- **CONDENAR** la sociedad TANGOE SAS a indemnizar la sociedad NEOBIS CORP SA por un total de 8.219.050,00 por el motivo de la pérdida de su exclusividad y de su derecho a adquirir las 350.000 licencias perpetuas mencionadas en el artículo 5 *Exclusividad* del Contrato de distribución;

En cualquier caso

- **CONDENAR** la sociedad TANGOE SAS a asumir los gastos y costas de la instancia iniciada por la misma;
- **CONDENAR** la sociedad TANGOE SAS a pagar a la sociedad NEOBIS CCRP SA una indemnización de compensación de los gastos irrepetibles que ha tenido que asumir desde el principio del procedimiento en contra de la sociedad ASENTINEL SAS luego de la sociedad TANGOE SAS en virtud del escrito que será transmitido;





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

## VII. DECISIÓN DEL TRIBUNAL ARBITRAL

151. El Tribunal arbitral, una vez resumidas las posiciones de las Partes (A.) analizará primero la naturaleza del Contrato y las obligaciones que se derivan del mismo (B.) antes de abordar la cuestión de la rescisión del Contrato (C.), la demanda de indemnización de la Demandante después de la ejecución de las medidas ordenadas por el Tribunal de apelación de Versalles (D.), la demanda de implementación de un derecho de control de la utilización del Software por parte de Neobis (E.) y por fin la demanda de reembolso de la pérdida de inversiones de Neobis (F.).

### A. Resumen de las posiciones de las Partes

152. En el marco del presente arbitraje, la Demandante mantiene, en lo esencial, que:

- El Contrato celebrado el 16 de diciembre de 2015 por las Partes era en realidad un contrato de prestaciones de servicios, calificado inadecuadamente contrato de venta. Este contrato, con el aspecto de un contrato-marco, era incompleto y debía de ser completado de conformidad con las prácticas en materia de prestación de servicio Saas;
- En virtud del Contrato, Neobis tenía la obligación de hacer un pedido por 200.000 líneas y, *a fortiori*, pagar la cantidad global correspondiente de 523.000 euros. El pago de dicha cantidad debía efectuarse según un calendario de vencimientos imperativo que no ha sido respetado por Neobis;
- Tangoe debía, en cuanto a ella, poner 200.000 líneas a disposición de Neobis. Tangoe considera que no tenía ninguna obligación formal para ello tratándose de los servicios de alojamiento y de mantenimiento pero que en cualquier caso, el Software entregado era efectivamente operacional. Estima haber perfectamente movilizado a sus equipos a lo largo del Contrato, y ello a pesar de cualquier obligación contractual a tal título. En consecuencia, Tangoe considera haber plenamente cumplido sus obligaciones contractuales.
- La rescisión del Contrato intervenida el 17 de enero de 2017 era regular y no abusiva. Resultaba de los incumplimientos graves de Neobis frente a su obligación de pago,



## TRADUCCIÓN

Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

---

en particular el pago del tercer vencimiento previsto en el Contrato que era exigible al 31 de diciembre de 2016;

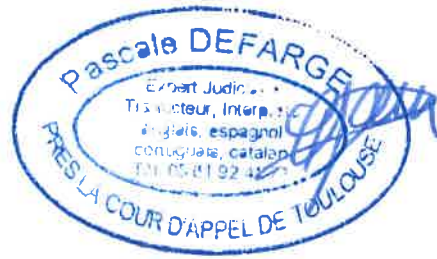
- Los servicios de alojamiento y de mantenimiento prestados a Neobis por Tangoe tras rescisión del Contrato deben ser objeto de una remuneración desde que la gratuidad prevista contractualmente sólo era válida mientras existía el Contrato. Por lo menos, esta gratuidad sólo estaba prevista para dos años;
- Tangoe tiene derecho en solicitar el pago de las prestaciones de fin de contrato, cuya ejecución ha sido ordenada por el Tribunal de apelación de Versalles, puesto que su implementación dependía de su poder discrecional y que no tenían vocación, cuanto menos, a ser prestadas a título gratuito;
- Finalmente, las reconveniciones formuladas por Neobis han de ser rechazadas porque esta última no justifica sus demandas en indemnización correspondiendo a la supuesta rescisión del contrato por Falabella, de la supuesta no renovación del contrato por Walmart, de los despliegues de licencias no efectuados y de la pérdida de la calidad de distribuidor exclusivo.

153. Por su lado, la Demandada pretende en lo esencial que:

- El Contrato celebrado el 16 de diciembre de 2015 era efectivamente un contrato de venta, conforme a su denominación;
- Tangoe tenía la obligación de garantizar servicios efectivos de alojamiento y de mantenimiento del Software, y de movilizar recursos humanos suficientes para el desarrollo de las funcionalidades IT requeridas. Pero, al examen de los numerosos incidentes observados por Neobis y sus clientes, Tangoe ha de ser considerada como incumplidora de sus obligaciones dado que el Software no era operacional;



Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas.>



Arbitraje *ad hoc*  
 Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
 Sentencia – Confidencial

- Neobis no ha faltado a su obligación de pago del tercer vencimiento previsto en el Contrato dado que este vencimiento había sido aplazado al 31 de diciembre de 2017 por Tangoe y que no ha recibido ninguna notificación formal a tal título;
- La rescisión del Contrato que tuvo lugar el 17 de enero de 2017 era irregular, nula y abusiva, en lo que no procedía de un representante de la sociedad Asentinel SAS, no había sido precedida de una notificación formal, se fundaba en un vencimiento erróneamente faltado y se inscribía en una voluntad de la sociedad Asentinel LLC de excluir a la sociedad Neobis en calidad de socio;
- No se puede reclamar ningún pago en concepto de las prestaciones de fin de Contrato previstas en el artículo 4 del mismo. Efectivamente, el comportamiento de Tangoe volvió su ejecución obligatoria y el Contrato no preveía ninguna remuneración a tal título a razón del equilibrio contractual negociado entre las Partes;
- Tangoe no es admitida en solicitar el pago de los servicios intervenidos después de la rescisión del Contrato dado que una gratuidad de los mismos estaba prevista para los dos primeros años de ejecución del Contrato y que Tangoe es la única al origen de su perjuicio puesto que no ha permitido que Neobis fuera independiente en la prestación de dichos servicios;
- Neobis tiene derecho en solicitar la indemnización de su perjuicio en lo que el incumplimiento de Tangoe, la rescisión del Contrato y el cierre del acceso al servidor le hicieron perder sus inversiones, sus clientes Falabella y Walmart, su calidad de distribuidor exclusivo, y le impidieron desplegar licencias perpetuas del software ITEM fuera de Chile.





**B. Análisis jurídico del Contrato**

1. La naturaleza del Contrato

1.1. *Posición de la Demandante*

154. La Demandante estima que los términos del Contrato son insuficientes e incompletos y requieren necesariamente una interpretación para que pueda surgir la intención común de las partes, que ha de prevalecer sobre el “*sentido literal de los términos*”, cuando por ejemplo, las partes cometieron un error en la redacción del contrato.
155. En ausencia de respuesta, la Demandante considera que le incumbe al juez completar los contratos incompletos por “*todo el curso otorgado por la equidad, el uso o la ley*”<sup>85</sup>.
156. En caso de divergencias entre las interpretaciones, conviene considerar la que produjo un efecto útil en la escritura en vez de la que se traduciría por una ausencia de efecto y por fin, en última instancia, el contrato se interpreta a favor del que ha contratado la obligación<sup>90</sup>.
157. El trabajo de interpretación se aplica por otra parte a la calificación del contrato, cuando exista una duda y le incumbe al juez, de conformidad con el artículo 12 de Código de procedimiento civil, dar y restituir su exacta calificación a los hechos y actos litigiosos sin estar obligado a ello por la calificación contractual comunicada por las partes<sup>91</sup>.
158. La Demandante rechaza la calificación del Contrato como siendo un contrato de venta propuesta por la Demandada y estima que el trabajo de interpretación necesario debe conducir el Tribunal arbitral a calificar el Contrato de contrato-marco de prestación de servicios.

---

<sup>89</sup> Escrito de réplica, ¶ 93; Documento n° CL-45, Artículo 1135 del Código civil en su versión anterior a la providencia n° 2016-131 de 10 de febrero de 2016.

<sup>90</sup> **Documento n° CL-32**, Artículo 1162 del Código civil en su versión anterior a la providencia n° 2016-131 de 10 de febrero de 2016.

<sup>91</sup> Escrito de réplica, ¶ 118 s.



Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

159. **Tratándose de la calificación de prestación de servicios**, según los términos del artículo 1582 del Código civil, “[l]a venta es un convenio por el cual uno se obliga a entregar una cosa, y el otro a pagarla”<sup>92</sup>.
160. Tratándose de los contratos de licencia de software, la doctrina estima de manera unívoca que sólo los contratos de licencia de software que contemplen la puesta disposición del software por medio de un “soporte” son susceptibles de ser calificados de contrato de venta<sup>93</sup>. Al contrario, el contrato que contemple la puesta a disposición del software destacado de cualquier soporte no puede ser calificado como de “venta”, a falta de entrega de una cosa. La Demandante estima que este soporte, que puede ser material, como disquetes, CD-Rom, unidad USB, etc. o inmaterial gracias a una descarga en un soporte informático, implica necesariamente que el utilizador del software disponga de una copia del software instalada directamente en sus servidores<sup>94</sup>.
161. Sin embargo, en el caso de autos, no se ha instalado ninguna copia local del Software en sede de Neobis o acerca de utilizadores finales, lo que es de naturaleza a excluir la calificación de venta, a falta de entrega de una cosa.
162. La Demandante rechaza la calificación de la Demandada de la “Licencia” en “soporte” estimando que esta noción cubre en realidad el otorgamiento de un derecho de utilización por el editor del software para el utilizador. En consecuencia, una “licencia” no podría cubrir la noción de “soporte” entendido como una cosa (material o inmaterial), susceptible de ser entregada, o dicho de otra manera de ser vendida.
163. Esta calificación de contrato de suministro de Software en Saas en contrato de prestación de servicios es por otra parte coherente con la práctica contractual, como lo demuestra la guía contractual del Syntec que califica el contrato Saas de “contrato de servicios por excelencia”<sup>95</sup>. En el mismo sentido, todos los contratos celebrados por Neobis con los clientes



<sup>92</sup> Documento n° CL-6, Artículo 1582 del Código civil.

<sup>93</sup> Escrito de réplica, ¶ 118.

<sup>94</sup> Escrito de réplica, ¶ 120 s.

<sup>95</sup> Documento n° CL-3, Guía Contractual SaaS – Syntec Informatique.

Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

---

finales para la distribución de los servicios del Software son todos contratos de prestación de servicios<sup>96</sup>.

164. En consecuencia, la Demandante estima que el título del Contrato, “*Contrato de ventas*”, escogido por las Partes no es adecuado para definir la relación establecida entre ellas puesto que el Contrato en realidad es un Contrato de prestación de servicios.
165. **Tratándose de la calificación de contrato-marco**, la Demandante recuerda la definición del artículo 1111 del Código civil que dispone que “*un contrato marco es una cuerdo por el cual las partes convienen de las características generales de sus relaciones contractuales futuras. Contratos de aplicación detallan los modos de ejecución*”. La aplicación de dicho artículo al Contrato tiene como consecuencia la calificación de este último en contrato-marco.
166. Primero, el carácter incompleto del Contrato, que sólo tiene siete páginas y que es muy impreciso considerando la tecnicidad de los servicios que abarca, contribuye a la impresión general de un marco establecido por las Partes para regular una relación de distribución.
167. Luego, de conformidad con los términos de su preámbulo, el Contrato, previsto para tres años, sólo era la primera fase de una asociación de largo plazo e implicaba necesariamente la firma de contratos sucesivos<sup>97</sup>. Resulta particularmente evidente considerando el hecho de la gratuidad de los servicios de alojamiento y de mantenimiento, efectuados por la Demandante, que sólo era válida durante un periodo de dos años al término del cual la Demandada debía elegir uno de los tres niveles de servicios propuestos. Efectivamente, el Contrato preveía tres niveles de servicios de alojamiento y de mantenimiento (bronce, plata u oro) asociados a tres niveles de precios diferentes.



---

<sup>96</sup> **Documento n° R-188**, Contrato Falabella Proposal 2015\_0225; **Documento n° R-194**, Contrato Neobis-Walmart; **Documento n° R-201**, Contrato Copec-Neobis; **Documento n° R-204**, Propuesta de Servicios Aguas Andiras 2017\_0424\_English.

<sup>97</sup> Escrito de réplica, ¶ 131.



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

168. Finalmente, la existencia de opciones sometidas al acuerdo de las Partes es un elemento adicional en favor de la calificación de contrato-marco. Dentro de dichas opciones figura la posibilidad para Anatole, durante la ejecución del Contrato, de proponer una alternativa de alojamiento de los datos de la Demandada, sin que las modalidades de implementación de dicha opción ni el precio asociado no hayan sido definidos por las Partes. Estaba también previsto que al final del Contrato, la Demandante tenía la posibilidad de instalar el Software en los servidores de la Demandada y de formarla a la utilización del Software para permitirle ser autónoma para el alojamiento de los datos. De la misma manera, las Partes no indicaron ningún detalle acerca de las modalidades prácticas, jurídicas o financieras.
169. Esta calificación de contrato-marco es además conforme con la práctica habitual de los contratos de suministro de servicios Saas como lo confirma el hecho que las Partes siempre calificaron el contrato del 29 de septiembre de 2014 de “*acuerdo-marco*” o se prevalecen de la calificación de “*Master Agreement / Acuerdo Marco*”<sup>98</sup>. Además, los contratos celebrados por la Demandada con sus propios clientes, como con Falabella, mencionan la noción de contrato-marco<sup>99</sup>.

#### 1.2. Posición de la Demandada

170. La Demandada estima que por aplicación de los antiguos artículos 1134 y 1156 y siguientes del Código civil, el principio de la autonomía de voluntad y su corolario, la libertad contractual, limitan los derechos y obligaciones de las Partes al contenido del contrato negociado y sus cláusulas adicionales<sup>100</sup>.
171. Al respecto, la Demandada estima que los contratos tipo – como el propuesto por el Syntec – no constituyen sino un recurso opcional, y que a una situación económica nueva corresponde a menudo un contrato original expresando la voluntad conciente de las partes, expresada al cabo de negociaciones.

<sup>98</sup> Documento n° R-52, Correo electrónico de Neobis a su consejo de 21 de octubre de 2015.

<sup>99</sup> Documento n° R-188, Contrato Falabella Proposal 2015\_0225, pp. 24-30, punto 1.

<sup>100</sup> Escrito de duplica, ¶¶ 296-298.

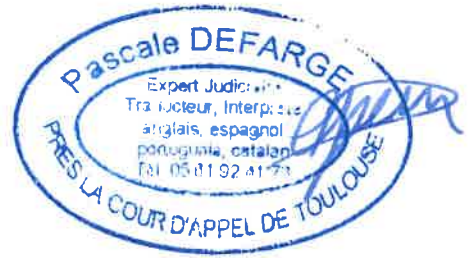


172. En este sentido, a través de los intercambios de proyecto de contrato los 22 de septiembre, 19 y 27 de octubre de 2015, el viaje a Chile y a Francia de los dirigentes de cada una de las Partes, y la firma del Contrato<sup>101</sup>, las Partes desearon implementar un contrato de venta de licencias perpetuas de un software Saas en curso de desarrollo por Anatole SAS y Neobis. El esquema económico perseguido es singular y original puesto que las Partes organizaron un desmembramiento de propiedad, la compra de licencias perpetuas, el desarrollo de un software ITEM diferente del software ATEM para satisfacer las necesidades específicas de los clientes de la Demandada, y la garantía que en caso de ruptura de las relaciones contractuales, esta última podría seguir suministrando sus servicios de gestión de equipamiento.
173. Además, al verificarse que las Partes estaban vinculadas al contrato del 29 de septiembre de 2014 al que se ha substituido el Contrato, queda excluido que hayan deseado referirse tácitamente a un contrato tipo propuesto por una organización profesional al que no se hace ninguna referencia.
174. Tratándose de la calificación de contrato-marco, la Demandada rechaza la demostración de la Demandante que considera en violación directa del principio de la autonomía de voluntad de las partes. Al respecto, rechaza la tesis según la cual el Contrato no constituye la totalidad del acuerdo de las Partes, que supone que otras disposiciones no escritas serían aplicables aún que no las haya nunca aceptado.
175. Más precisamente, excluye la tesis según la cual el Contrato sería un *acuerdo de forma reducida* incompleto que supondría una contrapartida financiera tácita al ejecutarse ciertas estipulaciones.
176. La Demandada se opone a la aplicación al caso de autos de las conclusiones de los fallos reseñados por la Demandante por el motivo que su objeto, a saber la edificación o a

---

<sup>101</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 304-305.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

transformación de inmueble y la herencia de un artista, no tienen ninguna relación con los hechos en causa<sup>102</sup>.

177. De la misma manera la Demandante se prevalece del objeto del Contrato, el cual es un contrato de venta de licencias perpetuas y de la jurisprudencia constante que recuerda que:

*Aún que "la equidad o la práctica han de ser consideradas en la interpretación de los contratos y de los cursos que contienen, el Juez no debería mencionarlo para excluir a uno de los contratantes del cumplimiento de los compromisos claros y detallados que haya libremente asumido"*<sup>103</sup>.

178. El Contrato preveía la adquisición de licencias perpetuas de un software en Saas en el sector de IT por la Demandada acerca de la Demandante, la cual se comprometía en hacer evolucionar su Software ATEM en el sector de TEM en un Software ITEM susceptible de tratar consultas relativas a la gestión de los recursos de los equipamientos IT.
179. La licencia perpetua de un software implica un desmembramiento de propiedad que supone que el soporte de la licencia, material o virtual, autorice a su adquiriente utilizarlo de modo indefinido tras pago global con en general, la posibilidad, opcional, de suscribir acerca del editor del software un contrato de mantenimiento y/o un contrato de suscripción a versiones subsiguientes del software.
180. La Demandada cita en soporte de sus pretensiones el fallo del Tribunal de Justicia de 3 de julio de 2011 que consideró que:

*"Cuando el adquiriente, descargando una copia del programa informático concernido y celebrando un contrato de licencia de uso correspondiente, recibe el derecho de utilizar dicha copia por un tiempo ilimitado, por medio del pago de un precio, se ha de considerar*



<sup>102</sup> Escrito de dúplica, ¶ 332.

<sup>103</sup> **Documento n° RL-59**, Cass. 2a civ., 2 de diciembre de 1947, Gaz. Pal. 1948, Somm. p. 36.

*que ambas operaciones implican también la cesión del derecho de propiedad de dicha copia*<sup>104</sup>.

181. La Demandada estima que la cesión de propiedad de las licencias perpetuas no puede ser impugnada porque no podrían ser cubiertas por el derecho de la venta puesto que una vez descargadas en los puestos de los clientes de Neobis, dan acceso a un servidor externalizado que recibe los datos, los aloja y trata las consultas.
182. Al respecto y tratándose de la calificación de contrato de venta, la tesis de la Demandante se inscribe en oposición con la *summa divisio* del derecho de la venta enunciada en el artículo 1598 del Código civil, según la cual cualquier cosa en el comercio puede ser objeto de un contrato de venta, excepto las que son expresamente excluidas del mismo. La Demandada insiste que “[la] exclusión de una categoría de cosas del comercio no tiene relación con su forma material o inmaterial, con su localización antes, al momento o después del acto de cesión (según que sea entregada al adquirente, conservada por el vendedor, o transferida acerca de un tercero)”<sup>105</sup>. Efectivamente, la venta opera una cesión de propiedad independientemente de la suerte asignada a la guardia o detención material de la cosa, dado que su uso en el interés del adquirente está garantizado.
183. La venta de una cosa se opera por medio de la cesión de los derechos de propiedad implicando un uso sin límite de tiempo, como lo confirma el Señor Abogado general Yves Blot que define la venta de un software como una licencia concedida por un tiempo limitado por un precio global, en oposición a los servicios que residían en la posibilidad de obtener versiones corregidas a título del mantenimiento correctivo o evolutivo por un tiempo limitado, después de una remuneración adicional bajo la forma de una suscripción<sup>106</sup>. De esta manera, el Señor Abogado general Yves Blot privilegia la definición legal

---

<sup>104</sup> **Documento n° RL-16**, Tribunal de Justicia de la Unión Europea, 3 de julio de 2012, Asunto C-128/11, *UsedSoft GmbH c/ Oracie International*.

<sup>105</sup> Escrito de dúplica, ¶ 346.

<sup>106</sup> **Documento n° RL-50**, Conclusión del Abogado general Señor Yves Blot de 24 de abril de 2012, Asunto C-128/11 *UsedSoft GmbH c/ Oracle International*, ¶ 56.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

del software sobre su forma técnica, sin necesidad de operar una “*distinción en función de la forma material o inmaterial de la copia en causa*”.

184. Al respecto, conviene distinguir el software cedido por una cantidad global de los servicios de mantenimiento o de alojamiento, los cuales constituyen una modalidad técnica operada por los ingenieros informáticos o empresas alojadoras.
185. En el caso de autos, el pago de una cantidad global para la adquisición de las licencias perpetuas implicaba la cesión de los derechos de propiedad abarcando las licencias cedidas con vistas a su utilización, tal como previsto en el artículo 3 del Contrato, y un servicio gratuito de mantenimiento y de alojamiento por un tiempo limitado a dos años.

### 1.3. Posición del Tribunal arbitral

186. Resulta necesario, para identificar el régimen jurídico aplicable y determinar las obligaciones respectivas que incumben a cada parte contratante, proceder a la calificación jurídica del contrato.
187. Este trabajo de calificación supone un doble enfoque. Primeramente, conviene determinar de modo abstracto los elementos característicos de un tipo de contrato. Luego es preciso reunir *in concreto* en el contrato a calificar, los elementos de hecho correspondiendo a estos elementos de derecho.
188. La cuestión de la calificación sólo se plantea cuando el contrato es oscuro o complejo y la operación supone a veces buscar lo que las partes quisieron lograr<sup>107</sup>. Sin embargo, los tribunales no están vinculados por la calificación mencionada por las partes puesto que puede ser sea mentirosa, sea inexacta. A título de ejemplo, para la venta, “*los economistas llaman a menudo venta un servicio: hablan de "venta de un servicio". Pero en derecho, sólo existe una venta cuando existe un intercambio de dinero contra una cosa; la*



<sup>107</sup> Ph. Malaurie, L. Aynès y P.-Y. Gautier: *Droit des contrats spéciaux [Derecho de los contratos especiales]*, LGD), Derecho civil, 11a ed., 2020, ¶ 7.



*cesión de un usufructo, de un servicio o de un trabajo constituye una locación, no una venta*<sup>108</sup>.

189. Esta operación de calificación consiste, para contratos complejos - es decir los conjuntos contractuales gozando de una unidad coherente teniendo al mismo tiempo las características de dos o varios contratos especiales diferentes - en identificar la obligación característica acordada entre las partes. En el caso de un contrato complejo, esta perspectiva conduce a una calificación exclusiva de conformidad con adagio *accessorium sequitur principale*<sup>109</sup>.
190. Las Partes se enfrentan acerca de la calificación del Contrato. La Demandante estima que pese a que los signatarios lo hayan calificado, al momento de firmarlo, de contrato de venta, este último es en realidad un contrato de prestación de servicios y un contrato-marco del que algunas cláusulas, para ser implementadas, necesitarían la negociación y la firma de convenios adicionales. La Demandada alega por el contrario que, de conformidad con la voluntad de los signatarios, el Contrato es efectivamente un contrato de venta, cuya ejecución no supone ningún convenio adicional.
191. Para zanjar esta cuestión, conviene pues interesarse en las calificaciones del contrato de venta y del contrato de prestación de servicios. Tratándose de la calificación de contrato-marco, se remitirá a los articulados *infra* de la Sentencia abarcando específicamente las estipulaciones litigiosas.
192. Según términos del artículo 1582 del Código civil, “[l]a venta es un convenio por el cual una persona se obliga a entregar una cosa, y la otra a pagarla”<sup>110</sup>. La venta se caracteriza entonces, de una parte, por la obligación de entregar la cosa, y de otra parte, por la obligación de pagarla. Tratándose de la obligación dineraria, no tiene sino poco impacto en el proceso de calificación puesto que “un gran número de contratos a título oneroso [...] obliga

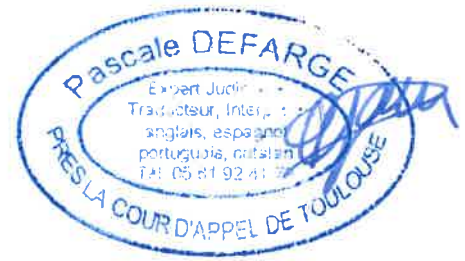
---

<sup>108</sup> Ph. Malaurie, L. Aynès y Ph. Stoffel-Munck: *Droit des obligations [Derecho de las obligaciones]*, LGDJ, Derecho civil, 11a ed., 2020, ¶ 217.

<sup>109</sup> Ph. Malaurie, L. Aynès y P.-Y. Gautier: *Droit des contrats spéciaux [Derecho de los contratos especiales]*, LGDJ, Derecho civil, 11a ed., 2020, ¶ 7.

<sup>110</sup> **Documento n° CL-6**, Artículo 1582 del Código civil.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

*A una de las partes a pagar una cantidad de dinero; por lo tanto no es esta obligación la que permite diferenciarlos*<sup>111</sup>.

193. Más precisamente, tratándose de un software, conviene distinguir dos casos en concreto, según que el contrato abarque el software incorporado en un soporte o que el software esté destacado de cualquier soporte.
194. Tratándose del primer caso, el de un contrato abarcando un software incorporado en un soporte, el Tribunal de Justicia ha estimado que “[d]esde que el comprador, **que descarga una copia del programa informático concernido** y que concluye un contrato de licencia de utilización correspondiente, recibe el derecho de utilizar dicha copia por un tiempo indeterminado, en contrapartida del pago de un precio, se debe considerar que ambas operaciones impliquen también la transferencia del derecho de propiedad de dicha copia”<sup>112</sup>. En este caso en concreto, la entrega de la cosa está materializada por la descarga de la copia del programa. Si la copia puede ser inmaterial, el Excmo. Abogado general Yves Blot indica que puede ser también material<sup>113</sup>, como por ejemplo un disco duro, CD-ROM, memoria USB, etc. Más adelante, este último especifica que “la venta de un programa informático o de una copia del mismo ha de ser considerada como caracterizada, en el sentido del artículo 4, párrafo 2, de dicha directiva, desde que, sea cual sea la calificación dada por las partes, **la operación se caracterice por la transferencia de propiedad de una copia o del programa informático**, por un tiempo indeterminado, en contrapartida del pago de un precio en una sola vez. Esta distinción es por otra parte conforme con la jurisprudencia del Tribunal, que ha excluido el agotamiento en caso de locación, mientras lo aplica en caso de transferencia de propiedad”<sup>114</sup>.
195. Tratándose del segundo caso en concreto, el caso del software destacado de cualquier soporte, la doctrina, citada por la Demandada, considera que el software en sí “no puede seguramente



<sup>111</sup> Ph. Malaurie, L. Aynès y P.-Y. Gautier: *Droit des contrats spéciaux [Derecho de los contratos especiales]*, LGDJ, Derecho civil, 11a ed., 2020, ¶ 12.

<sup>112</sup> Documento n° RL-16, Tribunal de Justicia de la Unión Europea, 3 de julio de 2012, Asunto C-128/11, *UsedSoft GmbH c/ Oracle International* (subrayados añadidos).

<sup>113</sup> **Documento n° RL-50**, Conclusión del Abogado general Excmo. Yves Blot de 24 de abril de 2012, Asunto C-128/11 *UsedSoft GmbH c/ Oracle International*, ¶ 56.

<sup>114</sup> *Id.*

*ser calificado de "cosa" y que se aproxima más de la categoría jurídica de los servicios que de la de los bienes*<sup>115</sup>.

196. En consecuencia resulta necesario señalar si las estipulaciones del Contrato prevén la entrega de la cosa, es decir la copia material o inmaterial del software y en su caso, si esta entrega es la obligación principal o característica del Contrato para determinar si el software está o no incorporado en un soporte, y entonces si Contrato puede calificarse de venta o no.
197. En el caso de autos, el software funciona en modo Saas. El experto técnico de la Demandante explica que un software en modo Saas *"no está instalado en los ordenadores del cliente. Permanece en los servidores del proveedor, a partir de los cuales está utilizado a distancia desde los puestos del cliente, por medio del navegador Internet de cada puesto. El derecho de utilizar el software esta obtenido por una suscripción, por parte del cliente, acerca del proveedor. [...] El cliente no explota más directamente un software sino que se beneficia de un "servicio" a distancia"*<sup>116</sup>.
198. Resulta que el mero hecho que el Software funcione en modo Saas es de naturaleza a excluir cualquier transferencia de soporte, puesto que en ningún momento, no se transfiere ninguna copia del software bajo cualquier forma, material o inmaterial que fuere.
199. Al no existir transferencia del soporte, nos encontramos entonces en el segundo caso en concreto, es decir el caso de la cosa destacada y que impide considerar la calificación de Contrato de venta.
200. Además, si el objeto del contrato fuera el propio Software y no su copia, la venta estaría también excluida si seguimos la doctrina presentada por la Demandada, según a cual el software se aproxima más de la categoría jurídica de los servicios que de la de los bienes.

---

<sup>115</sup> **Documento n° RL-22**, H. Croze y H. Bismuth « *Le contrat dit de licence de software [El contrato llamado de licencia de software]*», JCP, ed. E, 1986 II 14659, espec. ¶ 12.

<sup>116</sup> **Documento n° CE-2**, Informe pericial técnico del Señor Serge Migayron de 13 de noviembre de 2019. ¶ 3.2





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

201. Finalmente, el artículo 4 del Contrato, que prevé la posibilidad de instalar el código fuente del Software en los servidores que pertenecen a la Demandada, lo que podría justificar la transferencia de una copia y en consecuencia una entrega de la cosa, no es de naturaleza a implicar la calificación de contrato de venta puesto que no se trata de la obligación principal del Contrato puesto que dicha opción sólo está contemplada en concepto de prestaciones “*de fin de contrato*”<sup>117</sup>.
202. La calificación de Contrato de venta ha de ser por lo tanto excluida. Debe serlo tanto más cuanto que al mismo tiempo la de contrato de prestación de servicios aparece lógica. Al respecto, la doctrina estima que “*No existe ninguna duda que la entrega de un software “personalizado” — en realidad: la escritura de dicho software — no constituye una prestación de servicios y no entra en el marco jurídico del contrato de empresa, pero es probablemente igual para la puesta a disposición del utilizador de un paquete de software no vinculado a un soporte material*”<sup>118</sup>.
203. En consecuencia, aún que las Partes hayan calificado el Contrato de contrato de venta, el juez no tiene obligación de considerar esta calificación y es efectivamente la calificación de contrato de prestación de servicios la que será considerada en el caso de autos porque es la que corresponde, al nivel jurídico, a la operación.

## 2. Las obligaciones contractuales de Tangoe

### 2.1. La obligación de alojamiento y de mantenimiento de un software operacional

#### a. Posición de la Demandada

204. La Demandada considera que la Demandante es incumplidora en sus obligaciones de garantizar un alojamiento y un mantenimiento efectivos de la solución informática

<sup>117</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 320, 424.

<sup>118</sup> Documento n° RL-22, H. Croze y R. Bismuth « *Le contrat dit de licence de software [El contrato llamado de licencia de software]* », JCP, ed. E, 1986 II 14659, espec. ¶ 12.



ITEM en lo que dejó que perdurasen incidentes durante varias semanas, hasta varios meses, sin entregar ninguna solución de circunvalación<sup>119</sup>.

205. La Demandada indica que la Demandante tenía obligación de garantizar servicios de alojamiento y de mantenimiento, y ello de modo diligente, durante la vigencia del Contrato, de conformidad con el artículo 2 del Contrato<sup>120</sup>.

206. Este artículo estipula que:

*"2. Condiciones de ventas*

[...]

*(3) Mantenimiento & Alojamiento*

*No se aplica ningún mantenimiento para el pedido de paquete inicial del año 1 ni del año 2.*

*Empezando el primer día del mes siguiente el pedido de un paquete adicional, se aplican gastos de mantenimiento & alojamiento y se facturan en seguida para el resto del año civil corriente (prorate temporis).*

*Los gastos de mantenimiento & alojamiento para el año siguiente se facturan el 31 de diciembre, en función del monto total de licencias perpetuas vendidas.*

*Los términos de pago para el mantenimiento & alojamiento es de 30 días netos*

*Tarifas de Mantenimiento & Alojamiento*

*3 tarifas de mantenimiento están disponibles*

*- Bronce: Mantenimiento & alojamiento al 15 %*

*o Incluye alojamiento en el Anatole datacenter, en un servidor mutualizado*

---

<sup>119</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 545, 584-588.

<sup>120</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 8, 544, 1147.



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

- o Incluye toda asistencia en el uso del software*
- o Incluye la reparación de fallos*

- Plata: Mantenimiento & alojamiento al 20 %
  - o Incluye el mantenimiento & alojamiento Bronce*
  - o Incluye actualizaciones menores*
- Oro: Mantenimiento & alojamiento al 25 %
  - o In Incluye el mantenimiento & alojamiento Plata*
  - o Incluye actualizaciones mayores (se pueden aplicar gastos adicionales para nuevos servicios potenciales)*

*Se requiere que NEOBIS suscriba a uno de esos tres niveles de servicios”.*

207. En su Escrito de dúplica, la Demandada enumera varias dificultades encontradas por sus clientes:

*“ los días 8 de marzo y 27 de abril de 2016, relativamente a las disfunciones observadas en el Software ITEM en sede de FALABELLA y la ausencia de movilización del equipo de ingenieros informáticos dedicados a la programación de los módulos IT,*

*el 25 de mayo de 2016, relativamente a las observaciones FALABELLA acerca de "la lentitud de atem4",*

*los días 15 y 16 de junio de 2016, relativamente a la ausencia de entrega del módulo IT "portal end user" pedido dos semanas antes para corregir las disfunciones ocasionadas a FALABELLA,*

*el 28 de junio de 2016, relativamente a la ausencia de reactividad sobre varios temas entre los cuales la lentitud de la aplicación, la instalación de un servidor escaparate dedicado Mirror ATEM LATAM y la necesidad de establecer un calendario de los entregables para tranquilizar a los clientes finales,*

*el 6 de julio de 2016, relativamente al desfase de tiempo entre las disfunciones encontradas en sede de los Clientes NEOBIS y los plazos propuestos por ASENTINEL SAS para brindar*



*soluciones (entre 1 y 3 meses para los casos urgentes (Prioridad 1 (más elevada) y de 4 a 8 meses para los demás),*

*el 22 de agosto de 2016, relativamente a un fallo operacional del Software ITEM y al rechazo por parte de ASENTINEL SAS de comprometerse sobre un calendario de trabajo y de entrega de módulos IT,*

*el 26 de septiembre de 2016, relativamente al balance de síntesis de las disfunciones encontradas desde noviembre de 2015 (algunas no resueltas todavía) y a los plazos anormalmente largos para encontrar una solución operacional correctiva o de circunvalación,*

*el 18 de octubre de 2016, relativamente al balance de síntesis de las disfunciones reactualizadas y al desfase de tiempo entre el plazo fijado por ASENTINEL SAS al 30 de marzo de 2017 para resolverlas y la necesidad para NEOBIS de responder a las esperanzas inmediatas de sus clientes,*

*en diciembre de 2016, relativamente a lentitudes constantes y bloqueos del Software ITEM cuya recurrencia podía comprometer las relaciones entre NEOBIS y sus clientes, en particular FALABELLA y COPEC,*

*los días 27 de enero y 2 de febrero de 2017, relativamente a las dificultades encontradas debidas a la lentitud recurrente de las aplicaciones,*

*el informe de los incidentes principales en sede de FALLABELLA remontando del 21 de septiembre de 2015 al 9 de marzo de 2017 se enfocaba sobre los 31 fallos mayores de los cuales sólo 11 habían podido ser resueltos con un plazo de demora medio de 111 días...*

*De septiembre de 2015 a octubre de 2017, 375 incidentes fueron registrados en sede de todos los Clientes NEOBIS con un volumen de errores que excluye que la solución haya sido operacional,*

*El 7 de marzo de 2017, el correo electrónico enviado por NEOBIS enumeraba todavía incidentes recurrentes y*



Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas...>



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

*la aparición de nuevos errores sin que ASENTINEL SAS manifestara cualquier interés para responder al mismo*<sup>121</sup>.

208. Para la Demandada, la situación del cliente Falabella ha sido sintomática del fallo por parte de la Demandante a entregar un Software operacional hasta el 2017. Indica que del 21 de septiembre de 2015 al 9 de marzo de 2017, treinta y un incidentes mayores fueron señalados, de los cuales algunos fueron resueltos sólo al cabo de ciento y diez días en promedio, incluso no resueltos del todo<sup>122</sup>. La Demandada considera por otra parte que el hecho que Falabella haya encontrado el Software demasiado lento da testimonio de su insatisfacción frente a los resultados de la solución informática e indica el carácter no operacional de la misma.
209. La Demandada cita un intercambio de correos electrónicos intervenido entre el Señor Guilherme Avila y el Señor Raphaël Vergnaud el 20 de diciembre de 2016 mencionando la existencia de un fallo generalizado que paralizó el conjunto de los clientes de esta primera durante varias horas<sup>123</sup>. Todos los clientes de la Demandada fueron afectados puesto que todas las licencias perpetuas instaladas en su sede fueron concernidas. La Demandada reprocha a la Demandante su lentitud al respecto y considera que este único fallo da testimonio de su falta en la ejecución de sus obligaciones<sup>124</sup>.
210. Este fallo por parte de la Demandante conduce a dar constancia de la ineficacia de la solución informática ITEM<sup>125</sup>. Para la Demandada, el bajo número de licencias efectivamente explotadas confirma el fracaso técnico del Software: sólo 13 101 licencias del Software están en curso de explotación por sus clientes mientras el Contrato abarcaba 200.000 licencias<sup>126</sup>.



<sup>121</sup> Escrito de dúplica, ¶ 169.

<sup>122</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 1154-1157.

<sup>123</sup> **Documento n° R-99**, Correos electrónicos de 20 de diciembre de 2016.

<sup>124</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 723, 1028, 1128, 1179, 1235, 1243, 1253-1255, 1268, 1270, 1273.

<sup>125</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 164, 168-169, 584-588, 1149.

<sup>126</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 595-596.



## TRADUCCIÓN

Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

---

211. Los numerosos incidentes y fallos observados por la Demandada o sus clientes<sup>127</sup> han impedido el despliegue del Software fuera de Chile y han conducido a varios clientes de la Demandada a rescindir o a no renovar sus contratos<sup>128</sup>. Efectivamente, la Demandada indica que varios de sus clientes, insatisfechos de las prestaciones brindadas por el Software, no han deseado desplegarlo en sus otros establecimientos ni extender las licencias del mismo a otros equipamientos IT.
212. La Demandada indica que fue sólo después de la intervención de terceros ingenieros informáticos, a los que ha sido obligada a recurrir frente a la falta de la Demandante, cuando el software por primera vez se hubiera vuelto operacional<sup>129</sup>.
213. La Demandada indica que la Demandante no puede refugiarse detrás de una tarifa de prestación de servicios presuntamente ventajosa para justificar un nivel mínimo de mantenimiento puesto que el precio del mantenimiento estaba comprendido dentro del precio global de las licencias para los dos primeros años, y que el Contrato del 16 de diciembre de 2015 era uno de los mayores contratos firmados por la Demandante<sup>130</sup>.
214. Por fin, la Demandante tampoco puede reprochar a los utilizadores del Software los fallos de este último puesto que los utilizadores del Software en sede de la Demandada son antiguos empleados de la Demandante o bien ingenieros informáticos diplomados, y que los clientes de la Demandada disponían en cuanto a ellos de servicios de ingenieros informáticos competentes<sup>131</sup>.

### b. Posición de la Demandante

215. La Demandante insiste que no tenía ninguna obligación formal de alojamiento o de mantenimiento a raíz del Contrato. Tales obligaciones se desprendían

---

<sup>127</sup> **Documento n° R-101**, solicitudes Falabella del 21 de septiembre 2014 al 9 de marzo de 2017; **Documento n° R-102**, solicitudes y comentarios cliente Falabella

<sup>128</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 1027-1031, 1158-1159.

<sup>129</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 25, 286 2°.

<sup>130</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 574-583.

<sup>131</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 589-593.



Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas.>



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

únicamente del carácter Saas del Software y de las condiciones de precio para el abastecimiento de servicios anexos de alojamiento y de mantenimiento previstas por las Partes<sup>132</sup>.

216. Recordando al mismo tiempo la ausencia de obligación contractual formal en lo que la concierne, la Demandante se refiere en varias ocasiones a sus Condiciones Generales de Utilización (las "CGU"), anexadas al vale de pedido del 29 de septiembre de 2014 y que la Demandada conocía, para esclarecer el alcance de las prestaciones habitualmente entregadas. Así, los artículos 3.3 y 4.1 de las CGU preveían que la Demandante se comprometía en entregar el servicio Saas de conformidad con las buenas prácticas industriales y el estado técnico y que sólo tiene una obligación de medios<sup>133</sup>.
217. **Tratándose de la obligación de alojamiento**, el artículo 2(3) del Contrato contempla un alojamiento de los datos en los locales de la Demandante y en un servidor mutualizado. Se trata de una opción de alojamiento clásico, como resulta del artículo 4.3 de las CGU. Las demás opciones eran contempladas en el artículo 6 del Contrato, y consistían en un alojamiento en un servidor dedicado en sede de la Demandante o en un servidor distinto eventualmente en el extranjero, pero suponían un acuerdo previo de las partes acerca de los términos y modalidades en particular financieras de su entrega, puesto que no previstas en el Contrato<sup>134</sup>. Así se trataba de una facultad y no de una obligación para la Demandante, como resulta de la terminología empleada en el contrato: "*Anatole puede proponer [...]*".
218. **Tratándose de la obligación de mantenimiento**, los servicios de mantenimiento abarcan el mantenimiento evolutivo y el mantenimiento correctivo<sup>135</sup>. El mantenimiento evolutivo se entiende para el conjunto de los usuarios del Software y consiste en acompañar la evolución de las funcionalidades del Software. El mantenimiento correctivo es el que tiene como objetivo tratar las anomalías detectadas y señaladas por el usuario durante la utilización de los



<sup>132</sup> Escrito de demanda, ¶ 66.

<sup>133</sup> Escrito de réplica, ¶ 151.

<sup>134</sup> Escrito de demanda, ¶¶ 67-68.

<sup>135</sup> Escrito de demanda, ¶ 69.

Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

---

servicios del Software<sup>136</sup>. Este segundo mantenimiento permite al utilizador crear una solicitud para señalar una anomalía, esta solicitud será tratada según una orden de prioridad variable en función del nivel de mantenimiento elegido por el cliente. La Demandante indica que en general, diferentes niveles de calidad de servicio o “*service level agreement*” (“**SLA**” en inglés, están propuestos a los clientes por el prestatario de servicios Saas<sup>137</sup>. En el caso de autos, tres niveles de mantenimiento, asociados a tarifas crecientes estaban disponibles para la Demandada:

*“una tarifa “bronce” incluyendo el alojamiento en un servidor mutualizado de TANGOE, cualquier ayuda relativa a la utilización del Software y la resolución de fallos;*

*una tarifa “plata” incluyendo la prestación Bronce y las actualizaciones menores;*

*una tarifa “oro” incluyendo la prestación “Plata” y las actualizaciones importantes; precisándose que gastos adicionales eran susceptibles de aplicarse en caso de suscripción a nuevos servicios”<sup>138</sup>.*

219. En el caso de autos, los términos del Contrato no permiten definir el nivel de servicios en los cuales las Partes se habían acordado y que la Demandante se había comprometido a entregar.
220. Sin embargo, en la práctica, la Demandante estima haber entregado un nivel de mantenimiento “Oro” hasta el 31 de diciembre de 2018 porque ejecutó el alojamiento de los datos en su servidor, entregó a la Demandada la ayuda relativa a la utilización del Software, y resolvió los fallos y procedió a las actualizaciones tanto menores como mayores del Software<sup>139</sup>.

---

<sup>136</sup> Escrito de demanda, ¶ 51.

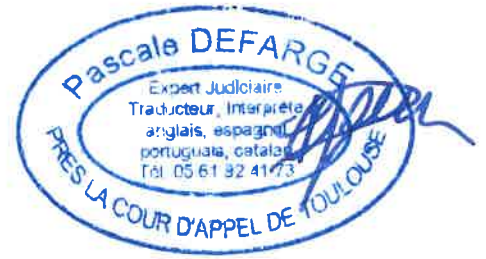
<sup>137</sup> Escrito de réplica, ¶ 107.

<sup>138</sup> Escrito de demanda, ¶ 70.

<sup>139</sup> Escrito de demanda, ¶ 70.



Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas.>



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

221. **Tratándose del carácter operacional del software**, la Demandante considera haber perfectamente entregado los servicios del Software, de conformidad con sus obligaciones contractuales.
222. *Sobre los presuntos fallos del Software*, primeramente la Demandante recuerda que las solicitudes que pueden enviar los usuarios del Software no implican necesariamente que la solución informática no funcione. Efectivamente, las solicitudes pueden permitir al utilizador hacer preguntas, solicitar informaciones, señalar *fallos* o incidentes y hacer pedidos de mejora – estando estas últimas tratadas en función de la necesidad del cliente y de la importancia económica del mismo<sup>140</sup>. Sin embargo es normal que los utilizadores hagan preguntas, en particular durante la fase de implantación del Software. El Señor Serge Migayron por otra parte señaló el gran número de preguntas que figuran entre las solicitudes enviadas por los utilizadores<sup>141</sup>. De esta manera, la Demandante reprocha a la Demandada su falta de precisión en la descripción de los problemas que presuntamente hubieran afectado el Software cuando se limita a evocar “*faltas*”, “*fallos*” o “*incidentes*”, o el carácter no “*plenamente operacional*” de la solución informática<sup>142</sup>. El presunto carácter no-operacional del Software evocado por la Demandada se debe poner en perspectiva puesto que algunas solicitudes que aparecen con la denominación “*operación*” podrían en realidad corresponder a simples solicitudes de informaciones<sup>143</sup>. Además, la Demandante insiste sobre el hecho que la Demandada carece de precisión temporal en sus afirmaciones<sup>144</sup>.
223. De esta falta de precisión se desprende, según la Demandante, una ausencia de demostración de su responsabilidad considerando los presuntos fallos del software, tanto más cuanto que esta primera sólo debía intervenir en soporte de la Demandada para la mayoría de las solicitudes<sup>145</sup>. Efectivamente, la Demandante ha dispensado



<sup>140</sup> Transcripción, p. 43, 49-53, p. 50, 4-12.

<sup>141</sup> Transcripción, p. 44, 11-12.

<sup>142</sup> Escrito de dúplica sobre las reconvenções, ¶ 11.

<sup>143</sup> Transcripción, p. 57, 40-54.

<sup>144</sup> Escrito de dúplica sobre las reconvenções, ¶ 12.

<sup>145</sup> Escrito de dúplica sobre las reconvenções, ¶ 13.

varias formaciones a los equipos de la Demandada, con el objetivo de permitir a esta última gestionar las preguntas de sus clientes directamente con ellos, como lo recuerda el correo electrónico enviado por la Señora Caroline Coeur (Asentinel) al Señor Jacquinot (Neobis) el 7 de marzo de 2017<sup>146</sup>. Los documentos comunicados por la Demandada no establecen los fallos alegados, en particular por que no siempre son imparciales puesto que establecidos por la propia Demandada<sup>147</sup>. Además, la Demandante insiste que el número de solicitudes formuladas por la Demandada era en realidad muy marginal<sup>148</sup>. Efectivamente, desde un punto de vista meramente cuantitativo, las 110 solicitudes supuestamente encontradas por la Demandada o sus clientes no representarían más que una solicitud entre 2 405 líneas sobre un periodo de un año<sup>149</sup>.

224. Algunos de los reproches invocados por la Demandada están además relacionados con una mala utilización del Software por los clientes<sup>150</sup>. El buen funcionamiento del Software está condicionado al respeto de prerrequisitos por los utilizadores del mismo, en particular en la manera con la cual se informan los valores o en la selección del formato de las facturas importadas. En su defecto, un resultado inesperado podría ser proporcionado por el Software, sin que ello tuviera cualquier vínculo con la calidad de los servicios prestados por la Demandante. El artículo 3.2 de las CGU insistía también sobre la necesidad de la colaboración activa de los clientes para un buen funcionamiento del Software. Indican que la Demandante no tiene *a priori* obligación de prestar servicios de mantenimiento correctivo en caso de

*“- incumplimiento del cliente a sus obligaciones, en particular si el servicio SaaS ha sido utilizado o modificado sin el acuerdo expreso de TANGOE o no es utilizado de conformidad con las recomendaciones o instrucciones de esta última*

---

<sup>146</sup> Documento n° R-121, Correos electrónicos intercambiados entre Neobis y Tangoe los 7 y 8 de marzo de 2017.

<sup>147</sup> Escrito de réplica sobre las reconvenções, ¶¶ 14-15.

<sup>148</sup> Transcripción, p. 53, 39- 44.

<sup>149</sup> Escrito de réplica sobre las reconvenções, ¶ 15.

<sup>150</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 208-210; Transcripción, p. 16.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

- la integración de servicios Saas, de software o de sistemas de explotación no compatibles con el Software; y
- más generalmente, cualquier dificultad o anomalía que no sea directamente causada por el Software<sup>151</sup>.

225. La Demandante estima haber sido particularmente reactiva y disponible en sus intercambios con la Demandada tendiendo a responder a las solicitudes de soporte y de evolución del software<sup>152</sup>. Si algunos reproches fundados en los plazos de contestación de la Demandante estaban relacionados con la carga de trabajo que implicaban algunas solicitudes de evolución<sup>153</sup>, otros reproches resultaban en realidad de la insuficiencia de informaciones transmitidas por la propia Demandada<sup>154</sup>. Además, la multitud de solicitudes de evolución por parte de la Demandada y de sus clientes implicaba necesariamente para la Demandante tratarlas según una orden variable en función de su importancia respectiva<sup>155</sup>. Estos diferentes elementos estando articulados por el correo electrónico de 6 de julio de 2016, enviado por la Demandante a la Demandada<sup>156</sup>.
226. Los reproches según los cuales los plazos de tratamiento serían demasiado largos o el resultado sería insuficiente conciernen esperanzas arbitrariamente y unilateralmente fijadas por la Demandada<sup>157</sup>. La Demandante recuerda que, según ella, no tenía ninguna obligación al respecto firme y definitiva a raíz del Contrato, puesto que no tenía ninguna obligación en términos de plazo de contestación a los diferentes tipos de solicitudes, sean solicitudes de mantenimiento o de evolución. De esta manera, la Demandada no puede invocar cualquier desfase de tiempo entre los eventuales fallos encontrados por sus clientes y los plazos de respuesta propuestos por la Demandante: la primera no puede imponer un calendario de ejecución a la segunda, tanto más cuanto que se negaba en pagar para dichas prestaciones. Por otra parte, el hecho que Falabella haya deseado



<sup>151</sup> **Documento n° C-5**, Contrato celebrado entre Anatole y Neobis el 29 de septiembre de 2014, Condiciones Generales de Utilización, artículo 3.4.

<sup>152</sup> Escrito de réplica, ¶ 214.

<sup>153</sup> Escrito de réplica, ¶ 212.

<sup>154</sup> Escrito de réplica, ¶ 211.

<sup>155</sup> Escrito de réplica, ¶ 213.

<sup>156</sup> **Documento n° R-79**, Correos electrónicos intercambiados entre Neobis y Anatole del 28 de junio al 2 de agosto de 2016.

<sup>157</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 216-219.

mejorar la rapidez de la aplicación no puede representar un obstáculo al buen funcionamiento y a la utilización continua del software por esta última que incluso contemplaba instalar el Software en sus propios servidores. De esta manera, estos elementos no caracterizan en nada cualquier fallo del software, al contrario de lo que pretende la Demandada.

227. Por fin, algunos reproches invocados por la Demandada confunden en realidad las solicitudes de nuevas funcionalidades del software, llamadas “*ticket evol*”, con los presuntos fallos<sup>158</sup>. La Demandada no hace distinción entre solicitudes relacionadas con una mala utilización del Software, con una insuficiencia de informaciones comunicadas por ella, o con una solicitud de soporte clásico. El Señor Serge Migayron indicó que las solicitudes contempladas en el documento n° R-101 no eran en realidad más que solicitudes de evolución del Software formuladas por el cliente Falabella, y no señalamientos de fallos<sup>159</sup>. La Demandada crea una confusión entre estas diferentes solicitudes para intentar probar la existencia de fallos cuando, por definición, esas solicitudes constituyen solicitudes de modificación o para añadir funcionalidades según las necesidades particulares de cada cliente y no pueden en consecuencia caracterizar cualquier falta por parte de la Demandante<sup>160</sup>.
228. *Sobre la satisfacción de la Demandada y de sus clientes*, la Demandante considera que los hechos y los documentos demuestran que tanto la Demandada como sus clientes eran satisfechos del Software puesto que ésta los facturó a sus clientes que deseaban, algunos de ellos, extender el perímetro de la suscripción de los servicios del Software y que la Demandada deseaba poder disponer de la solución informática en total autonomía<sup>151</sup>.
229. Primero, la Demandante insiste sobre la ausencia de cualquier prueba procedente de los clientes de la Demandada y mencionando su insatisfacción: ningún correo electrónico

---

<sup>158</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 220-222

<sup>159</sup> Transcripción, p. 55, 11-24.

<sup>160</sup> **Documento n° R-77**, Correo electrónico de Caroline Coeur de 16 de junio de 2016.

<sup>161</sup> Escrito de réplica sobre las reconvenções, ¶¶ 22-24.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

de cliente insatisfecho enviado durante el periodo de ejecución del contrato no aparece en soporte de los escritos de esta última. La única excepción es un correo electrónico de 16 de junio de 2017 de Falabella a la Demandada tendiendo a impugnar la rescisión iniciada por la Demandada en reacción a las faltas de pago de la primera<sup>162</sup>. Con esta ocasión, Falabella invoca presuntos fallos del Software con el único propósito de eludir su obligación de pago de los servicios prestados por la Demandada o, como mínimo, el de reducir sus importes. Pero semejantes afirmaciones no pueden ser retenidas en contra de la Demandante puesto que la Demandada, el 20 de junio de 2017, indicaba a su cliente que el Software era operacional y que las dificultades encontradas resultaban en su mayoría de una mala utilización del mismo por Falabella<sup>163</sup>.

230. Por otra parte, conviene poner en perspectiva el incidente de 20 de diciembre de 2016 mencionado por la Demandada porque sólo ocurrió una sola vez entre 16 h 00 y 22 h 00 en Chile o sea fuera de los horarios franceses de oficina, que ha sido resuelto inmediatamente por la Demandante, que la Demandada incluso la ha agradecido por su reactividad, que no ha tenido ninguna consecuencia sobre los datos de sus clientes y que el único cliente que se quejó – COPEC – sigue siendo cliente de la Demandada a la fecha de las presentes<sup>164</sup>.

231. Además, el hecho que la mayoría de los clientes de la Demandada sigan siendo sus clientes demuestra efectivamente su satisfacción tratándose de la calidad de los servicios del Software. La Demandada captó inclusivamente a nuevos clientes después de la rescisión del Contrato intervenida en enero de 2017, y ello cuando el Software estaba todavía alojado y sujeto al mantenimiento de la Demandante<sup>165</sup>.

232. Luego, resulta del cuadro resumen de las facturas enviadas por la Demandada que ésta ha percibido 2.131.479 euros de diciembre de 2015 a finales de diciembre de 2018 en concepto de los servicios del Software<sup>166</sup>, entre los cuales 1.074.612 euros durante la única duración de ejecución del

<sup>162</sup> **Documento n° R-192**, Traducción del correo enviado por Falabella a Neobis de 16 de junio de 2017.

<sup>163</sup> **Documento n° C-79**, Correo enviado por Neobis a Falabella de 20 de junio de 2017.

<sup>164</sup> Escrito de dúplica sobre las reconvenções, ¶ 19.

<sup>165</sup> Escrito de dúplica sobre las reconvenções, ¶¶ 16, 22-24.

<sup>166</sup> **Documento n° C-54**, Cuadro de las facturas clientes de Neobis de 2013 a 2019.





Contrato a saber de diciembre de 2015 a enero de 2017. Más aún, resulta del mismo documento que la Demandada continuaba a facturar los servicios del Software en el 2019<sup>167</sup>.

233. En adición, algunos clientes inclusivamente desearon extender el perímetro de la suscripción<sup>168</sup>. La Demandante insiste que el cliente Falabella había comunicado su voluntad de aumentar de un 40 % el número de licencias suscritas<sup>169</sup>, de eventualmente instalar el Software en sus propios servidores<sup>170</sup>, y de utilizar el Software en todas sus empresas en Colombia, en el Perú, en Argentina, en el Brasil, en Uruguay y en México<sup>171</sup>. El hecho que este cliente haya contemplado soportar los costos de semejante instalación demuestra efectivamente que estaba satisfecho de los servicios del Software.
234. Finalmente, la Demandante indica que las pretensiones de la Demandada no son verosímiles puesto que si verdaderamente hubiera considerado que el Software era inoperante, hubiera intentado rescindir el Contrato y, como mínimo, no hubiera intentado obtener la instalación del mismo en sus propios servidores<sup>172</sup>.
235. La Demandada no puede embaucar el parecer del Tribunal arbitral al pretender que el Software se hubiera vuelto operacional por primera vez tras intervención de terceros ingenieros informáticos a los que hubiera sido obligada de acudir para finalizar las tareas e implementar las funcionalidades IT antes de la presunta carga de la Demandante<sup>173</sup>. Efectivamente, el objeto de la intervención de estas sociedades tercera parte no era solucionar un presunto fallo del Software, volverlo operacional o modificar el código fuente para adaptarlo a las necesidades de la Demandada, sino en realidad

---

<sup>167</sup> Escrito de réplica, ¶ 224; Escrito de dúplica sobre las reconvenções, ¶ 22.

<sup>168</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 225-227.

<sup>169</sup> Escrito de réplica, ¶ 226.

<sup>170</sup> **Documento n° C-82**, Correos electrónicos intercambiados entre Anatole y Neobis del 6 de abril de 2016; **Documento n° R-78**, Correos electrónicos del 28 de junio al 4 de julio de 2016; **Documento n° R-97**, Correos electrónicos del 13 al 19 de diciembre de 2016.

<sup>171</sup> **Documento n° R-73**, Correos electrónicos intercambiados entre Neobis, Anatole y Falabella de los 27 y 28 de abril de 2016.

<sup>172</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 228-230; Escrito de dúplica sobre las reconvenções, ¶ 23

<sup>173</sup> Escrito de dúplica sobre las reconvenções, ¶ 20.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

garantizar la toma de control por esta última del código fuente "ATEM4" a fin de efectuar la "transformación digital" de la sociedad<sup>174</sup>.

236. En consecuencia, la Demandada no trae la prueba de fallos que hubieran afectado el Software y no puede en consecuencia solicitar la menor indemnización al respecto.

c. Posición del Tribunal arbitral

237. Resulta del hecho que el Software sea en modo SaaS y de la calificación del Contrato de prestación de servicios que existe a cargo de la Demandante una obligación de alojamiento y de mantenimiento de un software operacional.

238. Tratándose de la obligación de alojamiento, la cuestión del fallo de la Demandante sólo se plantea a partir de la rescisión del Contrato. Puesto que una parte especialmente dedicada de la Sentencia se consagra a ello *infra*, esta cuestión no será objeto de argumentos en esta etapa.

239. Si la existencia de la obligación de mantenimiento a cargo de Tangoe no está impugnada por las Partes, no concuerdan acerca de la cuestión de saber si la Demandante ejecutó efectivamente su obligación. La Demandada estima que el Software era disfuncional y que Tangoe careció de diligencia en su reacción tras señalamiento de esos disturbios. La Demandante refuta ambas alegaciones.

240. Neobis se ha quejado regularmente de cierto número de fallos que fueron señalados a Tangoe, con el propósito de resolverlos. A tal título, numerosos intercambios entre las Partes dan testimonio de las dificultades técnicas relacionadas con el Software<sup>175</sup>.

<sup>174</sup> **Documento n° C-168**, Contrato Joaquin Candia Acosta Consultores E.I.R.L., artículo 1; **Documento n° R-170**, Contrato PCKZ SpA, artículo 1; Demanda de presentación de documentos n° 3 de Tangoe.

<sup>175</sup> **Documento n° R-69**, Correos electrónicos intercambiados entre Neobis y Asentinel del 4 al 8 de marzo de 2016; **Documento n° R-75**, Correo electrónico entre Neobis y Caroline Coeur; **Documento n° R-76**, Correo electrónico de Neobis del 15 de junio de 2016; **Documento n° R-78**, Correos electrónicos del 28 de junio al 4 de julio de 2016; **Documento n° R-79**, Correos electrónicos entre Neobis y Anatole del 28 de junio al 2 de agosto de 2016; **Documento n° R-80**, Correos electrónicos entre Neobis y Anatole del 17 al 23 de agosto de 2016; **Documento n° R-85**, Incidentes y



241. Resulta de las alegaciones de la Demandante<sup>176</sup>176, que “*la herramienta solicitud*” es una herramienta de discusión entre el cliente y el proveedor de un servicio de software. Cuando el cliente encuentra un problema en la utilización del software, envía inmediatamente una solicitud al proveedor para que este le traiga una respuesta. La operación de calificación del incidente la hace el propio cliente. El experto técnico presentado por la Demandante, Señor Serge Migayron — el cual presenta los requisitos adecuados para que su examen pericial sea admitido con verosimilitud —, indicó durante la Audiencia que las solicitudes son el medio de diálogo entre los utilizadores de software y el explotador. Cuando el utilizador tiene una pregunta, la envía al explotador *vía* una solicitud. Estas solicitudes son generalmente sea “*pedidos de informaciones*”, “*errores*” o “*pedidos de mejoras*”<sup>177</sup>.
242. Así, el análisis de las solicitudes que fueron emitidas en el marco de la explotación de un software es un elemento útil que permite determinar, en cierta medida, si este software era operacional o no.
243. Al respecto, la Demandante ha sometido cierto número de documentos que recogen listas de solicitudes con más o menos informaciones asociadas a los documentos n° R-85, R-89, R-96, R-101, R-102 y R-103.
244. Un análisis cruzado de dichos documentos permite hacer resaltar que el documento n° R-103 es el más completo puesto que recoge todas las solicitudes señaladas en los demás documentos. Para el análisis de las solicitudes litigiosas, se remitirá esencialmente a dicho documento.
245. Durante la Audiencia, la Demandante afirmó, tratándose del documento n° R-96, que durante un periodo de un año (del 21 de septiembre de 2015 al 13 de octubre de 2016), hubo 34 solicitudes que

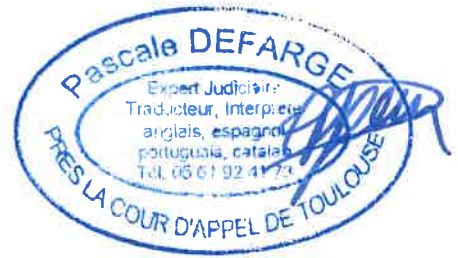
---

fallos ITEM de noviembre de 2015 al 22 de septiembre de 2016; **Documento n° R-93**, Correo electrónico de Neobis a Asentinel del 18 octubre 2016; **Documento n° R-97**, Correos electrónicos del 13 al 19 de diciembre de 2016; **Documento n° R-100**, Correos electrónicos del 20 al 21 de diciembre de 2016; **Documento n° R-101**, solicitudes de evolución cliente Falabella del 21 de septiembre de 2015 al 9 de marzo de 2017; **Documento n° R-102**, solicitudes y comentario cliente Falabella; **Documento n° R-103**, Solicitudes Neobis – Anatole (2); **Documento n° R-120**, Correos electrónicos entre Asentinel y Neobis del 27 de enero al 2 de febrero de 2017; **Documento n° R-121**, Correos electrónicos entre Neobis y Tangoe del 7 al 8 de marzo de 2017.

<sup>176</sup> Transcripción, p. 15, 50-55.

<sup>177</sup> Transcripción, p. 43, 48-53.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

conciernen la evolución, 44 que conciernen *errores*, 46 que conciernen problemas de operaciones y 6 que conciernen la interfaz<sup>178</sup>. La Demandante concluye de ello que sobre el periodo cubierto por el documento n° R-96, hubo una base de 10 solicitudes por mes, de las cuales 4 tituladas *errores* y 0,5 titulada *"error crítico"*. Interrogado acerca de dichas cifras durante la Audiencia, el Señor Serge Migayron, experto técnico de la Demandante, las comparaba con otro expediente para el cual interviene en calidad de experto y en el cual aproximadamente 15 solicitudes fueron generadas por mes, afirmó que la cifra de 10 solicitudes por mes no le parecía exorbitante<sup>179</sup>.

246. Tratándose de solicitudes tituladas *"operación"*, la Demandante afirma que se trata de solicitudes de modificaciones de estructura del Software<sup>180</sup>. Interrogado sobre este extremo por el Árbitro único durante la Audiencia, el experto, Señor Serge Migayron afirmó que era la primera vez que veía una categoría titulada *"operación"* en una lista de solicitudes<sup>181</sup>. Más tarde, notando la ausencia de una categoría *"pedidos de informaciones"* entre las solicitudes, el Árbitro único evocó la hipótesis según la cual la categoría *"operación"* correspondería en realidad a esta categoría de pedidos de informaciones y el experto consideró que era un razonamiento posible sin por lo tanto poder certificarlo.

247. Pero resulta del documento n° R-89 que *"operación" se refiere a cualquier fallo de resultado debido a un paquete de software TEM 4 y reproducible en presencia de Anatole. Un Error de operación Bloquea si vuelve imposible la utilización del Paquete de Software o una funcionalidad esencial del Paquete de Software*". La hipótesis según la cual la categoría *"operación"* remitiría a *"pedidos de informaciones"* está por lo tanto excluida. Ello se confirma con el análisis de las solicitudes tomadas individualmente en el documento n° R-103.

Pag: 92/213



Certificado N°  
123456857146  
Verifique validez en  
<http://www.fojas.cl>

<sup>178</sup> Transcripción, p. 17, 24-32.

<sup>179</sup> Transcripción, p. 53, 39-46.

<sup>180</sup> Transcripción, p. 17, 24-32.

<sup>181</sup> Transcripción, p. 57, 48-49.

## TRADUCCIÓN

Arbitraje *ad hoc*  
Tango SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

---

248. A título de ejemplo, para la solicitud n° 41374, se indica en comentarios

13/07/16: En el parque Falabella deseamos modificar el operador o seleccionar a un operador en artículos existiendo en la lista.  
Actualmente hay 132 artículos,  
Entre estos artículos, 16 no tienen operador; acción: seleccionar el operador  
Adessa Equipos  
Y 2 artículos deben cambiar de operador en Adessa Equipos y Adessa Telefónico IP.  
18/07/16: [Anatole] pb resuelto

249. Otro ejemplo es el de la solicitud n° 41456, para la cual se indica:

21/07/16: En el parque Falabella deseamos cambiar la organización operador para algunos accesos.  
Hemos intentado pasar el archivo en import pero sin éxito.  
En el archivo adjunto 41 accesos han de ser modificados.  
Ejemplo:  
El acceso C07GN5FLDJD1 está relacionado con Adessa (PC) PC – Adessa” PC – Adessa  
Debe ser a partir de ahora relacionado con Adessa – POS – macMini  
22/07/16: [Anatole] en la columna C habéis puesto EFFECTIVE DATE PROFILE en vez de EFFECTIVE DATE.  
22/07/16: Exacto, tras modificación del intitulo de la columna por effective date el software toma en cuenta el import.  
Sin embargo el cambio de organización operador no funciona. Pero aún aplasta el acceso.  
Teste sobre (C07GN5FLDJD1)  
27/07/16: [Anatole] Se trataba de un ERROR general y no únicamente Falabella.  
A continuación las acciones emprendidas por nuestros desarrolladores:  
Problema identificado y corregido en el import + corrección base de datos tras error del import  
27/07/16: he efectuado varias pruebas para importar otros accesos para cambiar la organización operador pero no pasa nada.  
29/07/16: pb resuelto

250. También, el comentario debajo de la solicitud 42061 indica:

23/09/16: el parque está creado pero no el acceso sobre f4  
26/09/19: este extremo está corregido  
26/09/16: (ver solicitud 42129) una configuración para crear las líneas facturadas no existentes ha sido omitida.

251.

Resulta pues, tras análisis de algunas solicitudes que vienen acompañadas de comentarios, que la categoría “operación” contiene tanto solicitudes procedentes de errores y errores del



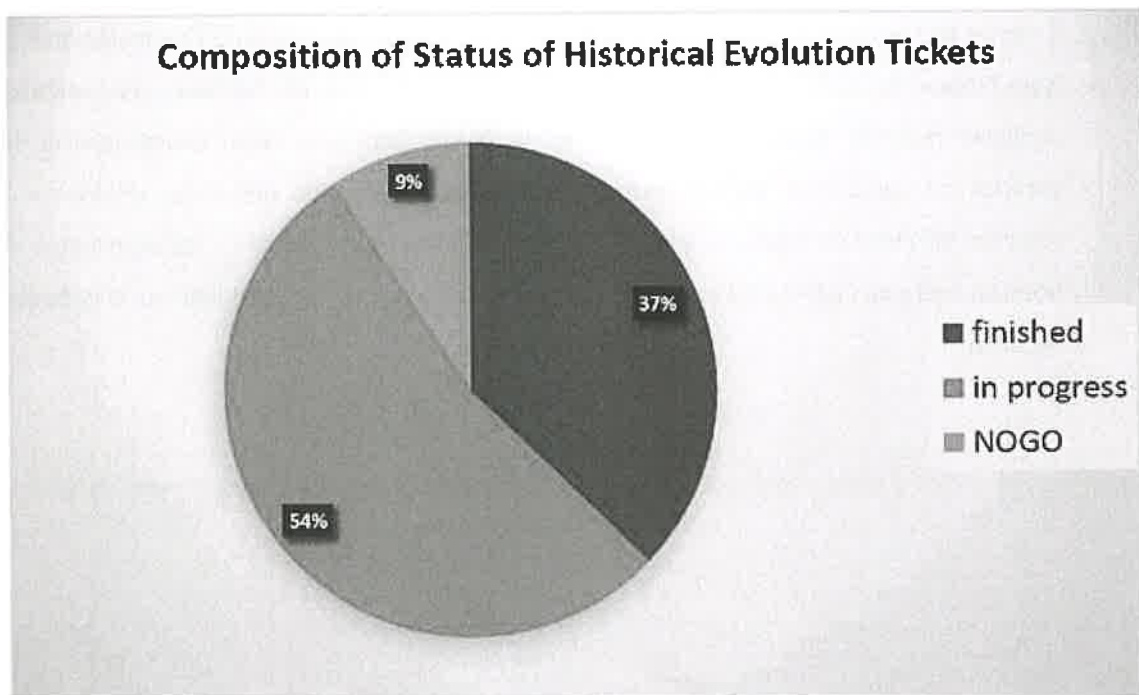
Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas.com>



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

Software como de solicitudes procedentes de una mala utilización de este último o simplemente un seguimiento de otra solicitud.

252. Considerando las informaciones presentadas por las Partes, en particular el documento n° R-103 en el cual numerosas solicitudes no vienen acompañadas de comentarios o ciertos comentarios son incomprensibles, a falta de haber sido explicado, no es sin embargo posible determinar la proporción de solicitudes relativas a los fallos del Software.
253. Ello es tanto más verdadero cuando entre las solicitudes no resueltas presentadas por la Demandada, resulta que numerosas solicitudes parecen no depender de la acción de Tangoe (por ejemplo, las solicitudes n° 35856, 40996, 40999, etc.) y por lo tanto no es posible asentarse en los elementos presentados por la Demandada en el documento recapitulativo contenido en el documento n° R-103 (abajo) para concluir que Tangoe no hubiera cumplido con su obligación de mantenimiento fundándose en las solicitudes en progresión.



254. Por otra parte resulta que algunas de dichas solicitudes son la consecuencia de la manipulación inadecuada del Software por los clientes y la ausencia de entrega de información suficiente por parte de Neobis para que Tangoe pueda responder favorablemente al



Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

---

pedido (por ejemplo las solicitudes n° 39695, 38584, etc.)<sup>182</sup>, como lo indicaba Tangoe a Neobis después de solicitudes de esta última<sup>183</sup>, lo que tiene como consecuencia que no se pueda llegar a ninguna conclusión acerca del “fallo” del Software según los documentos presentados por la Demandada, que no ha asentado su análisis por un examen pericial técnico.

255. Tratándose de un bloqueo generalizado que hubiera paralizado el conjunto de los clientes de Neobis durante varias horas<sup>184</sup>, que sería suficiente para caracterizar el carácter no operacional del Software, resulta de la respuesta que ha sido formulada por la Demandante que este bloqueo era originado por un procedimiento de actualización, que ha sido resuelto rápidamente según los propios términos de Neobis que había saludado la “*reactividad para resolver el problema cuanto antes [sic]*”<sup>185</sup>.
256. En estas condiciones, la Demandada no trae la prueba que el Software no era operacional, ni que Tangoe no cumplió con su obligación de mantenimiento del Software. Por lo tanto conviene rechazar todas las demandas de la Demandada que sacan consecuencias del carácter no operacional del Software y más particularmente, las demandas relativas a la rescisión del contrato Falabella, a la no renovación del contrato Walmart, a los despliegues de licencias fuera de Chile y a las consecuencias inducidas de la pérdida de calidad de distribuidor exclusivo.



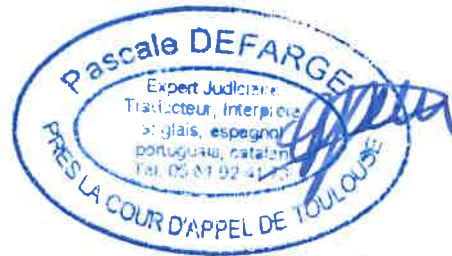
---

<sup>182</sup> Escrito de réplica, ¶ 207 s.

<sup>183</sup> **Documento n° R-79**, Correos electrónicos entre Neobis y Anatole del 28 de junio al 2 de agosto de 2016.

<sup>184</sup> **Documento n° R-99**, Correos electrónicos del 20 de diciembre de 2016.

<sup>185</sup> **Documento n° R-100**, Correos electrónicos del 20 al 21 de diciembre de 2016.



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

2.2. *La obligación de movilizar a un equipo dedicado al desarrollo de funcionalidades IT*

a. Posición de la Demandada

257. La Demandada considera que la Demandante era incumplidora en su obligación de movilizar los recursos humanos necesarios al desarrollo de las funcionalidades IT requeridas<sup>186</sup>.
258. Tras negociaciones extendidas de enero a diciembre de 2015, el contrato del 29 de septiembre de 2014 era substituido por el Contrato de distribución según términos del cual la Demandante se comprometía en movilizar a un equipo de ingenieros informáticos trabajando en colaboración con la Demandada para retranscribir su saber-hacer y volver el software ATEM operacional en IT.
259. **Sobre la obligación de desarrollar especificidades IT**, el Contrato enuncia un objetivo común de adaptación del software ATEM a la gestión de los activos informáticos y a las necesidades de los clientes<sup>187</sup>:

*"La intención de las Partes de trabajar conjuntamente hacia el packaging y la comercialización de ATEM para la gestión de activos IT, a fin de alcanzar una solución que cubra las necesidades específicas del cliente, para que contemple características únicas que serían, de una parte, muy difícil para competidores potenciales de emular y, de otra parte, muy valioso para los clientes finales"*<sup>188</sup>.

260. El plan de intervención Anatole detalla las funcionalidades IT a programar para que el software ATEM sea un software ITEM, el software debiendo por otra parte ser redactado en español y abarcar los obstáculos específicos del mercado suramericano<sup>189</sup>.

Pag: 96/213



Certificado N°  
123456857146  
Verifique validez en  
<http://www.fojas.cl>

<sup>186</sup> Escrito de dúplica sobre las reconvencciones, ¶ 1147.

<sup>187</sup> Escrito de dúplica sobre las reconvencciones, ¶ 286 1e.

<sup>188</sup> **Documento n° C-3**, Contrato celebrado entre Anatole y Neobis del 16 de diciembre de 2015.

<sup>189</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 534-536; **Documento n° R-41**, Plan de intervención Anatole de 13 de enero de 2015, pp. 4, 8, 9, 11.



261. **Sobre la obligación de poner a disposición un equipo dedicado**, para poder desarrollar las funcionalidades requeridas de naturaleza a hacer evolucionar el software ATEM hacia un software ITEM, la Demandada solicitó que la Demandante detallara la composición del equipo de ingenieros informáticos dedicados a la ejecución de los módulos IT<sup>190</sup>. El 21 de diciembre de 2015, la Demandante contestó y proponía, de modo firme, inequívoco y específico a la Demandada movilizar a un equipo de cinco ingenieros informáticos trabajando por tiempo completo desde París bajo las ordenes de la Señora Caroline Coeur y dedicar a un ingeniero informático, el Señor Federico Moranchel, en Chile el tiempo necesario para formar a sus homólogos y configurar un servidor de alojamiento<sup>191</sup>:

*"1) Equipo*

*Me alegro que podamos progresar y me gustaría también confirmar todos los detalles para concentrarme en la ejecución más que en la negociación.*

*El equipo que estamos constituyendo es el siguiente:*

- *Caroline Coeur para la dirección del proyecto*
- *Aurelien Munayco para especificaciones/desarrollos (CTO) À Julien Barreau para desarrollos/ensayos*
- *Natacha Ferreira para la coordinación de desarrollos/especificaciones*
- *Federico Moranchel para el despliegue del proyecto*

*Cada persona está informada (sic) esta semana, para poder arrancar la planificación en enero. Estamos programando una reunión de grupo de trabajo interno el 4 de enero (las demoras en la instalación del contrato nos afectan un poco aquí, porque todo el mundo no está disponible) Todos hablan español (excepto Julien). Además de este equipo, habrá también un IO (encargado de la puesta en obra), llamado también ingeniero del despliegue, para brindar su asistencia en caso de necesidad, así como Nicolas Gouti (VP Ingeniería).*

---

<sup>190</sup> **Documento n° R-61**, Correo electrónico del Señor Manuel Gutiérrez del 18 de diciembre de 2015.

<sup>191</sup> Escrito de duplica, ¶¶ 134-138, 483-493.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

*En otros términos, de conformidad con nuestra discusión, estamos constituyendo todos los recursos necesarios para que la colaboración sea un éxito y desemboque sobre un producto/proceso rápido.*

*Prevedemos seleccionar la asignación de recursos a partir de enero.*

[...]

3) *Federico*

*En cuanto a Federico, nos queda por examinar con él los detalles de una presencia sobre largos periodos en Chile. Anatole tomará a cargo el costo de su bonificación, etc.*

*Solicitaremos que su presencia sea acompañada de objetivos claros (formación de Neobis, despliegue completo de x, y etc.) y definida para el período de tiempo considerado (no por tiempo completo).*

*Es también esencial para él/el equipo que sea el más productivo. Entiendo que deseen a lo mejor utilizarle para las pre-ventas, pero les ruego evitarlo lo más posible para el tiempo que pasemos aún en despliegue.*

*Trabajaremos a la formación de su nueva plantilla para habilitarla al despliegue, a la explotación y a las pre-ventas tan rápidamente como posible. Caroline trabajará en estrecha colaboración con Ustedes en materia de procedimiento y de certificación<sup>192</sup>.*

262. Esta oferta había sido ya formalizada por la Demandante en proyectos de contrato de 22 de septiembre de 2015 (artículo 2.1) y de los 19 y 27 de octubre de 2015 (artículo 3.3)<sup>193</sup>. La oferta ha sido confirmada el 22 de diciembre de 2015 por el Señor Nicolas Peltier en un correo en el que indicaba: *"Además del equipo que Raphaël ha organizado, estaré yo mismo directamente implicado en la colecta y la definición de las principales especificaciones de las funcionalidades ITEM"*<sup>194</sup>. Unas semanas más tarde, el Señor Raphaël Vergnaud



<sup>192</sup> **Documento n° R-61**, Correo electrónico de Anatole a Neobis del 21 de diciembre de 2015.

<sup>193</sup> **Documento n° R-47**, Proyecto de asociación de 22 de septiembre de 2015; **Documento n° R-51**, Proyecto de asociación de 19 de octubre de 2015; **Documento n° R-53**, Proyecto de asociación de 27 de octubre de 2015.

<sup>194</sup> **Documento n° R-62**, Correo electrónico del Señor Nicolas Peltier de 22 de diciembre de 2015.

Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

anunciaba a los equipos de la Demandante la necesidad de movilizarse<sup>195</sup>, luego la Señora Caroline Coeur detalló la composición del equipo<sup>196</sup>. La contrapartida de esta oferta se inscribía en el equilibrio general deseado por las Partes, formalizado en el Contrato<sup>197</sup>. La Demandada contrató en paralelo a dos antiguos empleados de la Demandante: Señor Guilherme Avila y Señor Emmanuel Jacquinet, respectivamente en octubre de 2015 y junio de 2016<sup>198</sup>.

263. De esta manera, la Demandante tenía una obligación de resultado de movilizar a un equipo dedicado al desarrollo de las funcionalidades requeridas<sup>199</sup> para transformar el software ATEM en software escaparate en el campo de IT<sup>200</sup>. Esta colaboración tendía a reunir el saber-hacer en gestión de recursos IT de la Demandada y la ingeniería informática de la Demandante con el propósito de hacer evolucionar el Software ATEM en un software IT titulado ITEM<sup>201</sup>.

264. **Sobre la puesta en obra de funcionalidades IT por un equipo dedicado**, el Software era impropio a su destino normal, tal como previsto en el Plan de intervención Anatole. Frente al número de incidentes señalados durante el año 2015 y 2016, *“ni el Software ATEM enriquecido de funcionalidades en el 2014, ni el Software ITEM en el 2016 eran de naturaleza a ser considerados como soluciones informáticas operacionales”*<sup>202</sup>. Sin embargo la Demandante tenía una obligación de resultado. Efectivamente, en un correo electrónico de 15 de marzo de 2016, el Señor Raphaël Vergnaud indicaba que la Demandante tenía efectivamente una obligación de resultado tratándose de la puesta a

<sup>195</sup> **Documento n° C-77**, Correo electrónico de Señor Raphaël Vergnaud a los equipos de Anatole de 6 de enero de 2016.

<sup>196</sup> **Documento n° R-67**, Correo electrónico de Señora Caroline Coeur a Neobis de 20 de enero de 2016.

<sup>197</sup> Escrito de dúplica, ¶ 492.

<sup>198</sup> Escrito de dúplica, ¶ 138.

<sup>199</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 401, 558-564.

<sup>200</sup> Escrito de dúplica, ¶ 538.

<sup>201</sup> Escrito de dúplica, ¶ 488.

<sup>202</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 286 2a, 539-540.



Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas.>



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

disposición de un equipo dedicado al desarrollo de funcionalidades IT, y elevaba lo que hasta entonces era una obligación de medios reforzada<sup>203</sup>:

*"El equipo implicado para asistir a Neobis está compuesto por las personas siguientes Federico, Caroline, Natacha, Nicolas, Briec, Tatiana, Julien, Aurélien y otras personas eventualmente. No añadiremos un nuevo Anexo al contrato con sus nombres porque nos comprometemos en los resultados y no los medios".*

265. La Demandada considera que la Demandante no ha cumplido con su obligación en lo que no ha consagrado los recursos humanos suficientes, o bastante motivados, para permitir desarrollar un software adaptado a la gestión de recursos de los equipamientos IT<sup>204</sup>. Indica a título de ejemplo que en junio de 2016, el tiempo de espera para resolver los incidentes se extendía entre tres semanas y seis meses.
266. Tratándose de la verificación de la ejecución de esta obligación, la Demandada insiste que conviene interesarse únicamente a las horas trabajadas en el marco del Contrato de 16 de diciembre de 2015 y contemplando el desarrollo del software ITEM<sup>205</sup>. Así, la Demandante no puede tomar en cuenta las horas trabajadas por sus equipos en el marco del vale de pedido de 29 de septiembre de 2014 y calcular las horas para los años 2014 a 2016 para el presente procedimiento, puesto que los contratos se sucedieron y no son idénticos. Además, la Demandada insiste que la Demandante no trae la prueba que las horas trabajadas correspondían efectivamente a las prestaciones esperadas, es decir el desarrollo de funciones en el campo de IT, la traducción en español de las entradas del software ITEM, y la adaptación del mismo a las obligaciones suramericanas. Efectivamente, la Demandante evoca únicamente el despliegue de las licencias, la formación de los clientes para la utilización del Software, la formación de la Demandada para la implementación y la utilización del Software, y la ejecución de las transferencias de datos<sup>206</sup>. En consecuencia, la Demandante parece olvidar su



<sup>203</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 583, 1023, 1150-1151; **Documento n° R-71**, Correo electrónico del Señor Raphaël Vergnaud a Neobis de 15 de marzo de 2016.

<sup>204</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 493, 542-544, 1023.

<sup>205</sup> Escrito de Escrito en réplica, ¶ 202.dúplica, ¶¶ 565-573.

<sup>206</sup>

Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

---

obligación principal: hacer evolucionar el software ATEM en un software ITEM de idioma diferente, integrando funcionalidades IT y gestionando los obstáculos propios del mercado suramericano.

267. La Demandada insiste que ha tenido que misionar a prestatarios exteriores para finalizar las tareas de instalación del servidor que ha adquirido ella sola de una parte, y concebir e implementar las funcionalidades IT que Anatole debía concebir de otra parte<sup>207</sup>.
268. Para la Demandada, la implicación de su equipo no ha encontrado eco en sede de la Demandante<sup>208</sup>. Concluye que la Demandante faltó gravemente a su obligación de consagrar un equipo dedicado al desarrollo de funcionalidades IT para el software.

b. Posición de la Demandante

269. La Demandante estima haber perfectamente movilizado a sus equipos a lo largo del Contrato pese a cualquier obligación contractual a tal título.
270. **Sobre la ausencia de obligación de poder a disposición un equipo dedicado**, la Demandante insiste sobre el hecho que el Contrato no prevé ningún compromiso en lo que la concierne relativamente al equipo específico debiendo de ser movilizado sobre el proyecto. Indica que si la obligación de poner a disposición un equipo dedicado para la Demandada ha sido evocada en los proyectos de contrato anteriores al Contrato del 16 de diciembre de 2015, esta opción no ha sido elegida finalmente puesto que la Demandada no quería pagar una contrapartida financiera a tal título<sup>209</sup>. La Demandada sólo funda sus alegaciones sobre los proyectos de contrato intercambiados entre las Partes para sostener que hubiera cometido una falta al no conformarse a las estipulaciones de dichos proyectos.

---

<sup>207</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 286 2a, 477.

<sup>208</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 179, 1150-1153.

<sup>209</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 194-195.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

271. Tratándose del rechazo de la Demandada para pagar la puesta a disposición de un equipo dedicado, conviene referirse a estas mismas diluciones precontractuales. El proyecto de contrato de asociación del 22 de septiembre de 2015 antes mencionado proponía a la Demandada que la Demandante pusiera a su disposición un equipo totalmente dedicado al proyecto durante el primer año<sup>210</sup>. El precio de esta puesta a disposición estaba establecido en 280.000 euros a pagar por la Demandada – la cantidad correspondiendo a asumir el 55 % del costo total del equipo dedicado. Así, la Demandante había aceptado, para dar una ocasión al proyecto, de mantener a su cargo el 45 % del costo de estos recursos humanos adicionales. Sin embargo esta propuesta no ha sido aceptada por la Demandada, de ahí la ausencia de cualquier obligación detallada de la Demandante en la constitución o movilización de sus equipos.
272. El 21 de diciembre de 2015, la Demandante sólo informó a la Demandada de la composición del equipo destinado a trabajar con ella y sus clientes, no tratándose nunca de una oferta comprometiendo estrictamente a la primera, al contrario de lo que pretende<sup>211</sup>. Más allá del hecho que se trate de un tema que había sido negociado por las Partes y descartado de las estipulaciones contractuales, los propios términos del correo electrónico no podrían asimilarse a una oferta jurídicamente vinculante en el sentido del artículo 1114 del Código civil<sup>212</sup>. Además, contrariamente a lo que afirma la Demandada, este correo electrónico no menciona que los equipos sean movilizados por tiempo completo, tampoco menciona que el Señor Federico Moranchel esté destacado en Chile durante un año.
273. El correo electrónico de 15 de marzo de 2016 nunca ha transformado la obligación de medios de la Demandante en una obligación de resultado<sup>213</sup>. Por este correo, la Demandante rechazaba al contrario el pedido de la Demandada de firmar un anexo al Contrato mencionando el equipo dedicado, recordando que no tenía ningún compromiso al respecto – tanto más cuanto que la Demandada estaba entonces incumplidora en



<sup>210</sup> **Documento n° R-47**, Proyecto de asociación de 22 de septiembre de 2015.

<sup>211</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 196-198.

<sup>212</sup> **Documento n° CL-56**, Artículo 1114 del Código civil.

<sup>213</sup> Escrito de réplica sobre las reconveniones, ¶ 8-9; Escrito de réplica, ¶¶ 193-198; **Documento n° R-71**, Correo electrónico de Anatole a Neobis de 15 de marzo de 2016.

su obligación de pago del primer vencimiento. Así, el correo electrónico de 15 de marzo de 2016 no puede justificar cualquier compromiso imperativo de la Demandante.

274. Sobre la movilización de un equipo dedicado, a pesar de la ausencia de obligación, la Demandante enfatiza haber desplegado medios humanos adaptados a la buena ejecución del Contrato, constituyendo un equipo formado por cinco personas hispanohablantes, así como dos personas adicionales aptas para intervenir en caso de necesidad<sup>214</sup>. La Demandante indica haber aceptado incluso, según el correo antes mencionado de 21 de diciembre de 2015<sup>215</sup>, tomar a su cargo los gastos de desplazamiento de sus equipos.
275. La Demandante indica que tres equipos han sido particularmente implicados en la ejecución del proyecto<sup>216</sup>. El cuadro de tiempo entregado por la Demandante<sup>217</sup> indica que sus equipos dedicados únicamente al despliegue de las líneas y a la formación, excluyéndose los equipos encargados del soporte y del mantenimiento y los desarrolladores/ingenieros, han consagrado más de 3.000 horas entre septiembre de 2014 y diciembre de 2016. La Demandante especifica que este cuadro no es exhaustivo por que no integra el tiempo dedicado por

*“el equipo de soporte y mantenimiento ni el tiempo dedicado por los desarrolladores, “VP tecnología”, “director producto”, “desarrollador y arquitecto”, “MOA – sección conso e interfaces”, “director de proyecto IT”, “operaciones IT”, ingenieros soporte, director de operaciones y “líder de cartera clave” en el marco del trabajo de investigación y desarrollo, que no comunican su tiempo dedicado”<sup>218</sup>.*

276. La Demandante indica por otra parte haber formado a los equipos de la Demandada, en el sitio y a distancia<sup>219</sup>. Además, aún que no esté previsto al nivel contractual,

---

<sup>214</sup> Escrito de réplica, ¶ 199.

<sup>215</sup> **Documento n° R-61**, Correo electrónico de Anatole a Neobis de 21 de diciembre de 2015.

<sup>216</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 200-203.

<sup>217</sup> **Documento n° C-58**, Informe de actividad para 2014, 2015, 2016, 2018.

<sup>218</sup> Escrito de réplica, ¶ 203.

<sup>219</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 204-205.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

El Señor Federico Moranchel viajó a Chile en cuatro ocasiones en el 2015 y en tres ocasiones en el 2016 para formar a los equipos de la Demandada y a sus clientes para la utilización del Software. Sus tres estancias del 2016 representan una duración acumulada de nueve semanas. La Señora Caroline Coeur viajó también a Chile del 12 al 20 de febrero de 2016. Los gastos asociados a estos viajes fueron integralmente a cargo de la Demandante, cuando paralelamente la Demandada se negaba en pagar el primer vencimiento del Contrato. En un correo electrónico de 6 de julio de 2016, la Demandante indicaba a la Demandada que los destacamentos en Chile no eran más necesarios puesto que el equipo de la última estaba totalmente formado<sup>220</sup>.

277. En consecuencia, la Demandante estima haber perfectamente actuado y movilizado a sus equipos, y ello a pesar de cualquier obligación contractual.

c. Posición del Tribunal arbitral

278. Las Partes no se acuerdan sobre la existencia de una obligación, a cargo de Tangoe, de movilizar a un equipo dedicado al desarrollo de las funcionalidades IT del Software y sobre la ejecución de semejante obligación.

279. La Demandada estima que le incumbía a la Demandada, en particular según los términos del artículo 1° del Contrato, enriquecer el software ATEM con funcionalidades que le permitan aprehender las herramientas IT y volverlo entonces un software ITEM, accesible en español y adaptado al mercado suramericano (el "Proyecto"). Para ello, debía movilizar a un equipo dedicado, lo que no hubiera hecho.

280. A título preliminar, resulta necesario volver sobre la diferencia, alegada por la Demandada, entre un software ATEM y un software ITEM. Efectivamente, la denominación de software ITEM parece ser una denominación comercial que se refiere en realidad al software comercializado por Tangoe, enriquecido de las funcionalidades permitiendo aprehender los recursos IT y las especificidades del mercado suramericano. Esta posición ha sido confirmada por otra parte durante la Audiencia por el Experto técnico de Tangoe,

<sup>220</sup> Documento n° R-79, Correo electrónico de Anatole de 6 de julio de 2016.





el Señor Serge Migayron, el cual estimó que *“ITEM, en mi opinión, es una denominación comercial que ha sido elegida para el mercado IT del software ATEM entregado a Neobis en agosto de 2018”*<sup>221</sup>. En estas condiciones, se referirá al mismo de manera indiferente, en el marco de esta Sentencia, bajo la denominación de *“Software”*.

281. La Demandada mantiene que la principal obligación de la Demandante era desarrollar una solución informática operacional por lo menos para las funcionalidades reseñadas en el Plan de Intervención<sup>222</sup>, movilizándolo a un equipo dedicado. Más allá de las alegaciones de fallos del Software, la Demandada no pretende que las funcionalidades permitiendo aprehender las herramientas IT del Software no hayan sido desarrolladas o que este último no sería accesible en idioma español. La Demandada se limita a mencionar incidentes señalados durante el año 2015 y el año 2016, que impedirían considerar que el Software era una solución informática operacional<sup>223</sup>. Puesto que la Demandada no ha demostrado de modo suficiente que el Software no era operacional<sup>224</sup>, conviene pronunciarse exclusivamente sobre la obligación de movilización de los equipos.
282. Sobre este tema, aún que sea verdad que los proyectos de contrato se referían expresamente a la movilización de un equipo dedicado<sup>225</sup>, no se puede sino hacer constar que el Contrato es silencioso al respecto. Las explicaciones de la Demandante sobre la ausencia de estas estipulaciones en el Contrato aparecen entonces verosímiles. Parece efectivamente que no figuran expresamente en el Contrato porque las Partes renunciaron a comprometerse en la movilización de un equipo predefinido debido a los costos asociados.
283. Aun que no sea exacto hacer constar que negociaciones precontractuales han podido integrarlo, el Contrato no prevé finalmente ningún compromiso a cargo de la Demandante para movilizar a un equipo IT predefinido. A partir de entonces, puesto que la

---

<sup>221</sup> Transcripción, p. 44, 12-14.

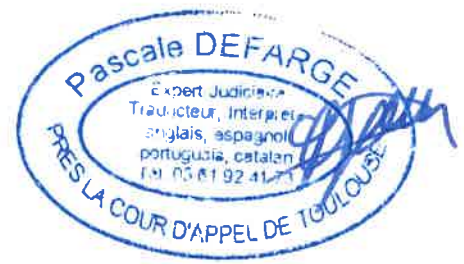
<sup>222</sup> Escrito de dúplica, ¶ 539-540.

<sup>223</sup> Escrito de dúplica, ¶ 539.

<sup>224</sup> *Supra*, ¶ 256.

<sup>225</sup> **Documento n° R-47**, Proyecto de asociación de 22 de septiembre de 2015, artículo 2.1; **Documento n° R-51**, Proyecto de asociación de 19 de octubre de 2015, artículo 3.3; **Documento n° R-53**, Proyecto de asociación de 27 de octubre de 2015, artículo 3.3.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

Demandada no pretende que la Demandante no haya desarrollado las funcionalidades requeridas — excepto cuando dice que había tenido que misionar a prestatarios exteriores para finalizar las tareas ejecutadas sin traer la prueba que la concepción y la implementación de las funcionalidades IT no habían sido ejecutadas<sup>226</sup>, y que se estimó anteriormente que el Software no era disfuncional, resulta que la Demandante no faltó a sus obligaciones según el Contrato.

284. Queda por interrogarse acerca de la cuestión de saber si, posteriormente a la conclusión del Contrato, hubo un acuerdo acerca de la movilización de un equipo dedicado. Al respecto, la Demandada se prevalece de cierto número de intercambios entre las Partes entre los cuales un correo de 21 de diciembre de 2015 en el cual el Señor Raphaël Vergnaud menciona una lista de personas que piensa movilizar sobre el Proyecto<sup>227</sup>, o un correo electrónico de 15 de marzo de 2016 en el cual el Señor Raphaël Vergnaud afirmaba:

*“El equipo implicado para asistir a Neobis está compuesto por las personas siguientes Federico, Caroline, Natacha, Nicolas, Briec, Tatiana, Julien, Aurélien y otras personas eventualmente. No añadiremos un nuevo Anexo al contrato con sus nombres porque nos comprometemos en los resultados y no los medios”<sup>228</sup>.*

285. Resulta de estos documentos que la Demandante comunica a la Demandada la composición del equipo que será implicada en el Proyecto. En el correo electrónico de 21 de diciembre de 2015, esta información ha sido expresamente solicitada por la Demandada en el marco de un correo anterior. No resulta de la respuesta del Señor Raphaël Vergnaud ningún compromiso para movilizar a este equipo por tiempo completo o para definir las modalidades de su intervención. Tratándose de la movilización de algunos miembros, la Demandante indica que no se dedicarán por tiempo completo (por ejemplo, el Señor Frederico Moranchel).

Pag: 106/213



Certificado N°  
123456857146  
Verifique validez en  
<http://www.fojas.cl>

<sup>226</sup> Escrito de dúplica, ¶ 122, 162, 477, 551, 602, 662, 697, 713, 950, 1024, 1040, 1177-1178.

<sup>227</sup> **Documento n° R-61**, Correo electrónico de Anatole a Neobis de 21 de diciembre de 2015.

<sup>228</sup> **Documento n° R-71**, Correo electrónico del Señor Raphaël Vergnaud a Neobis de 15 de marzo de 2016.

286. Por otra parte, resulta que el correo electrónico de 15 de marzo de 2016 contradice la tesis de la Demandada según la cual la Demandante se hubiera comprometido en desplegar a un equipo específico según modalidades detalladas. Resulta efectivamente que el Señor Raphaël Vergnaud afirma que no desea formalizar el equipo en el marco de un anexo del Contrato, puesto que se compromete sobre el resultado y no sobre los medios implementados. El resultado no es la movilización del equipo, sino el desarrollo de las funcionalidades IT acordadas, y el equipo, en el cual no quiere comprometerse formalmente, es el medio de lograrlo. Por otra parte, el Señor Raphaël Vergnaud no falta en precisar que no se trata de un contrato de *consultoría* y que no puede modificar el Contrato sin consecuencias “*contables*”, opción que parece haber sido evacuada en el marco de las negociaciones precontractuales.
287. En consecuencia, no existía a cargo de la Demandante ninguna obligación para movilizar a un equipo dedicado según modalidades específicas. Por lo tanto, no conviene interrregarse sobre la ejecución o no de semejante obligación.

2.3. *La obligación de proceder a la transferencia de tecnología y de instalar el Software en los servidores de Neobis*

a. Posición de la Demandante

288. La Demandante exige el pago de las prestaciones de fin de Contrato puesto que ha sido obligada de ejecutarlas cuando sólo se trataba de meras facultades dependiendo de su poder discrecional, y que en cualquier caso no tenían vocación a ser ejecutadas a título gratuito.
289. Sobre la existencia de una obligación, la Demandante insiste que las disposiciones de fin de Contrato son inhabituales en consideración de la práctica contractual en materia de reversibilidad de datos<sup>229</sup>. Efectivamente, el Contrato preveía que, sea cual fuera la causa de su interrupción o de su fin, la Demandante debía garantizar el mantenimiento y

---

<sup>229</sup> Escrito de demanda, ¶ 78.



Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

alojamiento mientras la Demandada tuviera contratos en curso, y que, a pedido de esta última, la Demandante podía instalar el software ITEM en sus servidores designados y detenidos por la Demandada y dispensar treinta días de formación técnica sobre el código fuente para garantizar la autonomía de esta última relativamente al alojamiento de los datos. La entrega de la documentación relativa al código fuente suponía únicamente la entrega de la configuración material mínima requerida para la instalación del Software.

290. La instalación del Software en sede de la Demandada al final del Contrato no consistía en una obligación sino en una facultad, como resulta de la utilización de la palabra “*can/puede*” en el Contrato. Efectivamente, el artículo 4 del Contrato indica:

*“A pedido NEOBIS, ANATOLE puede instalar el software ITEM en los servidores designados y detenidos por NEOBIS y dispensar 30 días de formación técnica sobre el código fuente para garantizar la autonomía de NEOBIS relativamente al alojamiento. En esta hipótesis, ANATOLE comunicaría a NEOBIS la configuración material mínima requerida para la instalación del Software”.*

291. Esta disposición no ponía a cargo de la Demandante ninguna obligación y la puesta en obra de la primera suponía un acuerdo previo entre las Partes, en particular relativamente a las modalidades jurídicas y financieras que quedaban por establecer entre ellas<sup>230</sup>.
292. La Demandante insiste que el contenido del artículo 4 del Contrato es también inhabitual en lo que es particularmente incompleto<sup>231</sup>. Al respecto, la Demandante indica que conviene entonces referirse al contexto y a la práctica usual en la materia.



<sup>230</sup> Escrito de demande, ¶¶ 63, 103.

<sup>231</sup> Escrito de réplica, ¶ 32, 34.

293. La Demandante estima que las reglas de interpretación de los convenios previstas por el Código civil imponen concluir al carácter facultativo de la instalación del Software<sup>232</sup>. Insiste sobre el hecho que el Contrato es incompleto, y que contiene términos ambiguos, inusuales y necesitando ser interpretados<sup>233</sup>. Pero la interpretación de un contrato supone buscar la intención común de las partes, de conformidad con el antiguo artículo 1156 del Código civil<sup>234</sup>. La Demandante recuerda que sólo las intenciones no expresadas o insuficientemente claras han de ser interpretadas, pero que lo que está enunciado de modo objetivamente claro puede a veces no corresponder a la voluntad verdadera común. Así, la interpretación de un contrato ha de ser guiada por la primacía de la voluntad real común de las partes sobre el sentido literal de los términos. La Demandante añade que en el silencio del contrato, las reglas de derecho aplicables permiten al juez completar las lagunas contractuales por *“todo curso dado por la equidad; el uso o la ley”*<sup>235</sup>. Por lo tanto, el juez podrá compensar la incertidumbre de un contrato por la búsqueda de intenciones probables o hipotéticas, en particular fundándose en los usos – que se consideran como aceptados por las partes puesto que no los han excluido expresamente. La Demandante indica que para respetar la coherencia de la operación jurídica colocada por el Contrato, este último puede también ser completado *“en el sentido que conviene mejor a la materia del contrato”*<sup>236</sup> o en el *“sentido que resulte del acto entero”*<sup>237</sup>.
294. Por otra parte, contrariamente a lo que afirma la Demandada, es posible buscar obligaciones pagaderas en el silencio de un contrato<sup>238</sup>. Esto resulta de las reglas mencionadas en el párrafo anterior pero también del poder del juez en determinar y modificar la prestación dineraria. Esta posibilidad esta por otra parte sustentada por la jurisprudencia, constante en la materia, según la cual *“la indeterminación del precio no es una causa*

<sup>232</sup> Escrito de demanda, ¶ 107

<sup>233</sup> Escrito de réplica, ¶ 91.

<sup>234</sup> Escrito de réplica, ¶ 92.

<sup>235</sup> Escrito de réplica, ¶ 93; **Documento n° CL-45**, Artículo 1135 del Código civil en su versión anterior a la providencia n° 2016-131 de 10 de febrero de 2016.

<sup>236</sup> **Documento n° CL-31**, Artículo 1158 del Código civil en su versión anterior a la providencia n° 2016-131 de 10 de febrero de 2016.

<sup>237</sup> **Documento n° CL-48**, Artículo 1161 del Código civil en su versión anterior a la providencia n° 2016-131 de 10 de febrero de 2016.

<sup>238</sup> Escrito de réplica, ¶ 94; Escrito de dúplica, ¶ 287.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

de nulidad de los contratos y que un contrato marco no debe determinar con anterioridad el precio de los contratos de aplicación<sup>239</sup>, y que presume el carácter oneroso del contrato de empresa en el fundamento en particular del artículo 1710 del Código civil<sup>240</sup>.

295. La Demandante añade que en caso de pluralidad de interpretaciones posibles, y para respetar mejor la intención de las partes, conviene retener la interpretación que condujo a la producción de un efecto útil del contrato en vez de la que no cree ningún efecto<sup>241</sup>. Si la duda persiste, el contrato deberá ser interpretado *"a favor del que haya contratado la obligación"*<sup>242</sup>.
296. La Demandante refuta el argumento de la Demandada según el cual *"cualquier pacto obscuro o ambiguo se interpreta en contra del vendedor"*<sup>243</sup>. Efectivamente, no siendo el Contrato un contrato de venta, *"las reglas originadas por la interpretación del derecho especial de la venta no pueden aplicarse"*<sup>244</sup>. Al respecto, la Demandante recuerda que le corresponde al juez restituir su exacta calificación al Contrato, pudiendo su convicción ser aclarada por el comportamiento y los intercambios de las Partes, pero no por una cláusula adicional o un contrato posterior al Contrato interpretado si no hubo ningún acuerdo entre ellas<sup>245</sup>.
297. Así el Contrato ha de ser interpretado a favor de la Demandante<sup>246</sup>, sin que sea posible concluir que la intención común de las Partes, y en particular de la Demandante, haya sido dar a la Demandada la posibilidad de obtener el Software, su código fuente y una formación técnica sin ningún cuadro jurídico ni

<sup>239</sup> Escrito de réplica, ¶ 95; Error! Fuente de la remisión desconocida., Cass., Ass. Pl., 1° de diciembre de 1995, n° 91-15.999.

<sup>240</sup> Error! Fuente de a remisión desconocida., Tribunal de apelación de Paris, 24 de junio de 2016, n° 14/17946; Tribunal de apelación de Paris, 29 de septiembre de 2017, RG n° 15/21790; Tribunal de apelación de Paris, 28 de febrero de 2017, RG n° 15/20021; Tribunal de apelación de Paris, 22 de febrero de 2019, RG n° 17/05/042.

<sup>241</sup> Escrito de réplica, ¶ 96.

<sup>242</sup> **Documento n° CL-32**, Artículo 1162 del Código civil en su versión anterior a la providencia n° 2016-131 de 10 de febrero de 2016.

<sup>243</sup> Escrito de réplica, ¶ 367.

<sup>244</sup> Escrito de réplica, ¶ 96.

<sup>245</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 97-98.

<sup>246</sup> **Documento n° CL-32**, Artículo 1162 del Código civil en su versión anterior a la providencia n° 2016-131 de 10 de febrero de 2016



Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

---

- contrapartida financiera<sup>247</sup>. Semejante interpretación iría en contra de la práctica habitual en materia de comercialización de software Saas así como de los usos de los operadores económicos chilenos y franceses<sup>248</sup>.
298. El artículo 4 del Contrato no puede por consiguiente ser interpretado como poniendo a cargo de la Demandante una obligación de instalar el Software en los servidores de la Demandada, una obligación de entregarle el código fuente, y una obligación de formar a sus equipos con simple pedido: se trata de una simple facultad para ella.
299. Además, las diferentes opciones de alojamiento previstas en el artículo 6 del Contrato – que nunca fueron implementadas por la Demandada – no preveían ninguna “*transferencia de tecnología*”, al contrario de lo que afirma esta última<sup>249</sup>.
300. Sobre el carácter oneroso de la operación, el artículo 4 del Contrato antes mencionado no prevé en ningún caso la gratuidad de las modalidades de fin de Contrato<sup>250</sup>. Consicerar que la ausencia de determinación del precio de una prestación de servicios implique la gratuidad de esta última sería como desnaturalizar los términos del Contrato. Puesto que semejante entrega implicaba también la entrega de una obra protegida sobre la cual la Demandada no tenía ningún derecho y la pérdida del volumen de negocios correspondiente, una indemnización financiera era evidente<sup>251</sup>.
301. Al contrario de lo que afirma la Demandada, ni las negociaciones precontractuales, ni los términos de las negociaciones post-contractuales, ni las reglas del derecho de la propiedad intelectual podrían permitir al Tribunal arbitral concluir en la existencia de una obligación a cargo de la Demandante sin contrapartida financiera<sup>252</sup>.

---

<sup>247</sup> **Documento n° CL-30**, Artículo 1156 del Código civil en su versión anterior a la providencia n° 2016-131 de 10 de febrero de 2016.

<sup>248</sup> **Documento n° CL-31**, Artículo 1158 del Código civil en su versión anterior a la providencia n° 2016-131 de 10 de febrero de 2016.

<sup>249</sup> Escrito de réplica, ¶ 147.

<sup>250</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 179-180.

<sup>251</sup> Escrito de demanda, ¶ 106.

<sup>252</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 181-191.



Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas>

Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

302. *Tratándose de las negociaciones precontractuales*<sup>253</sup>, la Demandada pretende, fundándose en los artículos 6 y 7 del proyecto de contrato de 22 de septiembre de 2015<sup>254</sup>, que la Demandante se hubiera comprometido en instalar el Software gratuitamente al final del Contrato. Pero estos artículos sólo abarcan el tipo de alojamiento proporcionado y son en consecuencia ajenos a la situación post-contractual. Por otra parte, la Demandante considera que no resulta de ninguno de los intercambios presentados en los debates por la Demandada que concesiones recíprocas hubieran ocurrido entre las Partes y según los términos de las cuales la Demandante hubiera renunciado a facturar la instalación del Software en los servidores de la Demandada en caso de fin de contrato. Ello procede, de una parte, del hecho que la Demandante nunca contempló semejante prestación como siendo una obligación a su cargo y, de otra parte, del hecho que las concesiones presuntamente otorgadas por la Demandada son imaginarias. La Demandada dice haber renunciado a las inversiones que hubiera efectuado en el marco del contrato de 29 de septiembre de 2014 y haber renunciado a todo derecho de autor y/o a regalías sobre las funcionalidades IT que serían ulteriormente comercializadas por la Demandante<sup>255</sup>. Pero las presuntas inversiones no son en realidad sino pagos para los servicios suscritos en el marco del contrato de 29 de septiembre de 2014, y la Demandada no hubiera podido validamente renunciar a ningún derecho de propiedad intelectual puesto que no disponía de ninguno. El presunto co-desarrollo evocado por la Demandada desconoce la realidad de los hechos que es que ésta no es editora de Software y por lo tanto no ha podido desarrollar cualquier funcionalidad.

303. *Tratándose de las negociaciones post contractuales*<sup>256</sup>, la Demandante insiste que la Demandada no puede limitarse a invocar su rechazo de pagar una prestación para traer la prueba que la voluntad común de las partes era la instalación gratuita del Software al final del Contrato<sup>257</sup>.

Pag: 112/213



Certificado N°  
123456857146  
Verifique validez en  
<http://www.fojas.cl>

<sup>253</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 181-187.

<sup>254</sup> **Documento n° R 47**, Proyecto de asociación de 22 de septiembre de 2015.

<sup>255</sup> Escrito de réplica, ¶ 186; Escrito de dúplica, ¶¶ 433.

<sup>256</sup> Escrito de réplica, ¶ 188.

<sup>257</sup> Escrito de defensa, ¶ 301.



304. *Tratándose de las reglas de propiedad intelectual*<sup>258</sup>, la Demandante indica que la “transferencia de tecnología” a la que se refiere la Demandada se parece a una cesión de derecho de propiedad, y no a una cláusula de reversibilidad que sólo abarca la restitución de los datos al cliente al final del contrato. Pero los términos del Contrato no traen la prueba de una voluntad de las Partes de efectuar semejante cesión, tanto más cuanto que siendo obra del intelecto, la cesión eventual del Software hubiera supuesto el respeto de ciertas condiciones y en particular de cierto formalismo previsto en el artículo L. 131-3 del Código de la propiedad intelectual.

305. Así, la instalación del Software en los servidores de la Demandada tenía, como mínimo, un carácter oneroso. Si ninguna precisión figuraba en el Contrato relativamente a las modalidades prácticas, jurídicas y financieras de semejante instalación, el silencio del Contrato sobre la cuestión no significa por lo tanto una instalación del Software y una entrega del código fuente a título gratuito<sup>259</sup>.

b. Posición de la Demandada

306. La Demandada refuta el derecho de la Demandante en solicitar el pago de las modalidades de fin de Contrato previstas en el artículo 4 puesto que su ejecución era para ella obligatoria, y a tal título gratuito.

307. Sobre la existencia de una obligación, la Demandada considera que el Contrato implicaba la transferencia definitiva de la propiedad de las licencias de software puesto que hubo acuerdo sobre la cosa y sobre el precio<sup>260</sup>. Se desprendía para la Demandante una obligación de entregar la cosa, es decir la licencia de utilización del Software, así como sus accesorios y todo lo que esté destinado a su uso perpetuo, de conformidad con el artículo 1615 del Código civil<sup>261</sup>, y ello con el objetivo, en caso de fin de contrato, de la instalación del Software en los servidores de la Demandada.

---

<sup>258</sup> Escrito de demanda, ¶¶ 104-105; Escrito de réplica, ¶¶ 189-191.

<sup>259</sup> Escrito de demanda, ¶¶ 63, 106; Escrito de réplica, ¶ 179.

<sup>260</sup> Escrito de réplica, ¶ 287 4°.

<sup>261</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 321-322.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

308. Efectivamente, la Demandante tenía la obligación de instalar el Software en los servidores de la Demandada puesto que la explotación comercial de las licencias perpetuas abarcando un software en Saas, su cesión o su locación necesitan tener un acceso perpetuo a un servidor dedicado y configurado para este Software<sup>262</sup>, de conformidad con el principio según el cual cualquier cláusula contractual que privaría de su substancia la obligación esencial prevista en el contrato está considerada no escrita<sup>263</sup>. Esta instalación tenía el objetivo de permitir a la Demandada tomar el relé de la Demandante en caso de fin de contrato, de manera operacional, sobre los servicios de alojamiento y de mantenimiento correctivo y evolutivo<sup>264</sup>.
309. La Demandada considera, al contrario de la Demandante, que la interpretación del artículo 4 del Contrato refuta la existencia de un derecho discrecional de esta última de oponerse a la puesta en obra de las modalidades de fin de contrato<sup>265</sup>. Recuerda que el pacto obscuro o ambiguo ha de ser interpretado contra el vendedor, de conformidad con el artículo 1602 del Código civil, y que la existencia de semejante poder discrecional hubiera supuesto su expresión clara y unívoca en el contrato<sup>266</sup>. La Demandada insiste que en materia de interpretación de convenios, se debe *“buscar cual ha sido la intención común de las partes contratantes, en vez de limitarse al sentido literal de los términos”*, de conformidad con el antiguo artículo 1156 del Código civil<sup>267</sup>. Indica que al momento de apreciar esta intención común, la jurisprudencia otorga una importancia creciente a los elementos contextuales, a los comportamientos ulteriores de las partes, y a las posiciones contractuales e intercambios de correspondencia anteriores al contrato interpretado<sup>268</sup>.



<sup>262</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 361-362, 367-381.

<sup>263</sup> **Documento n° RL-36**, Nuevo artículo 1170 del Código civil.

<sup>264</sup> Escrito de dúplica, ¶ 524

<sup>265</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 366-368.

<sup>266</sup> *id.*

<sup>267</sup> Escrito de dúplica, ¶ 390.

<sup>268</sup> Escrito de dúplica, ¶ 391; **Documento n° RL-12**, Cass. 1a civ., 18 de febrero de 1986, *Bull. I*, n° 31; **Documento n° RL-13**, Cass. 3a civ. e, 5 de febrero de 1971, D. 1971, 281, rapp. Cornuey; **Documento n° RL-14**, Cass. 1a civ., 13 de diciembre de 1988, *Bull. I* n° 352; **Documento n° RL-15**, Cass. 1a civ., 9 de noviembre de 1993, *Bull. I* n° 317.

310. Tratándose de los elementos contextuales, la Demandada indica que al contrario de lo que pretende la Demandante, no tiene del todo la ambición de ser un proveedor de software susceptible de competir con la Demandante. La atribución de un servidor autónomo y operacional en fin de Contrato sólo tiene el objetivo de permitirle continuar a entregar sus propios servicios a sus clientes de modo autónomo<sup>269</sup>.
311. Tratándose de los comportamientos ulteriores de las Partes, la Demandada refuta el argumento de la Demandante según el cual *“los términos de una cláusula adicional o de un contrato posterior al contrato interpretado no pueden sin embargo aclarar la intención común de las partes si no fueron objeto de un acuerdo”*<sup>270</sup>. Enfatiza que las jurisprudencias mencionadas por la Demandante no corroboran su argumentación; por el contrario, resulta de las mismas que *“intercambios de correos [...], con la perspectiva de una solución voluntaria no conseguida, eran a pesar de todo de naturaleza a aclarar el juez relativamente a la interpretación de un protocolo celebrado tres años antes”*<sup>271</sup>. La Demandada considera que los proyectos de contrato enviados por la Demandante el 20 de diciembre de 2016 y el 17 de enero de 2017 se inscribían en realidad en la percepción de esta última de lo que era la voluntad de las Partes al momento de firmar el Contrato<sup>272</sup>.
312. Por otra parte, la Demandada enfatiza que el derecho discrecional no hubiera, como mínimo, permitido el abuso de derecho del que la Demandante salió culpable negándose en ejecutarse cuando estaba al origen del fin del Contrato, puesto que rescindía el contrato el 17 de enero de 2017<sup>273</sup>. Además, la Demandada reprocha a la Demandante el no haber mencionado la hipótesis de un costo en sus escritos de apelación, tanto más cuanto que resulta del Contrato que los elementos traídos por la Demandante tenían vocación a quedar a su cargo<sup>274</sup>.

---

<sup>269</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 392-395.

<sup>270</sup> Escrito de réplica, ¶ 98.

<sup>271</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 396-400; Error! Fuente de remisión desconocida., Cass. com., 23 de junio de 1998, n° 96-12.820; Cass. com., 22 de marzo de 2005, n° 02-15.357.

<sup>272</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 403-405.

<sup>273</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 369-370.

<sup>274</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 371-375.





Arbitraje *ad hoc*  
 Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
 Sentencia – Confidencial

313. La Demandada insiste sobre el hecho que la Demandante no puede oponerse a la puesta en obra de las obligaciones de fin de Contrato, en virtud del adagio *Fraus Omnia corrumpit*<sup>275</sup>. Efectivamente, está al origen de la rescisión – rescisión por otra parte impugnada por la Demandada<sup>276</sup>. Además, forzó la puesta en obra de esta segunda opción del artículo 4 del Contrato puesto que se negó en mantener la primera alternativa, es decir mantener el acceso de la Demandada al servidor cuando seguía teniendo contratos en curso.
314. La existencia de esta obligación está confortada por el proyecto de contrato enviado por Asentinel LLC en enero de 2017<sup>277</sup>, en lo que considera la voluntad original de las Partes y contradice los propósitos de la Demandante<sup>278</sup> :

*“7. Duración. El presente acuerdo es válido hasta el 31 de diciembre de 2019. Si dicho acuerdo se interrumpe o se termina por cualquier motivo, Asentinel seguirá entregando los servicios y el alojamiento al cliente mientras el cliente tenga contratos en curso con los utilizadores finales, y que los gastos para estos servicios sigan vigentes. Además, a pedido del Cliente, Asentinel instalará el Software en los servidores perteneciendo al Cliente y otorgará al Cliente hasta treinta (30) días de formación técnica sobre el código fuente y entregará la configuración material mínima requerida permitiendo al Cliente ser autónomo en el alojamiento del Software”<sup>279</sup>.*

La Demandada considera que añadir “*Also*” (Además) y “*will*” (instalará, entregará) da fe de la voluntad de la Demandante de corregir las lagunas del Contrato. La Demandada considera que las Partes tenían efectivamente la misma interpretación del artículo 4 del Contrato, hasta que la Demandante decidiera operar una vuelta en su interpretación debido al presente procedimiento de arbitraje. Finalmente, si el proyecto de 17 de enero de 2017 conserva una cláusula indicando que la prestación sería objeto de una



<sup>275</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 376-381.

<sup>276</sup> *Infra*, ¶¶ 411 s.

<sup>277</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 408-417.

<sup>278</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 408-414.

<sup>279</sup> **Documento n° R-112**, Proyecto de contrato de Asentinel de 17 de enero de 2017.

Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

remuneración de 87.000 euros, esta cantidad es mucho menor comparado con lo que exige ahora la Demandante.

315. La Demandada indica que la transferencia de tecnología sin indemnización financiera en la hipótesis de terminarse la asociación es una medida corriente, tanto en relación con el derecho de la informática como con la práctica contractual de la Demandante con otras empresas. Primeramente, tratándose del derecho de la informática, la puesta a disposición del código fuente sin contrapartida financiera en fin de contrato no es una obligación inusual<sup>280</sup>, contrariamente a lo que pretende el Señor Serge Migayron en su informe pericial. Efectivamente, los artículos L. 122-6-1 y L. 331-32 del Código de la propiedad intelectual autorizan al legítimo utilizador de un software tener acceso en determinadas condiciones a los códigos del software<sup>281</sup>. El uso en derecho informático prevé así que él por cuenta de quien está desarrollado el software puede beneficiarse de los códigos fuentes<sup>282</sup>. Por otra parte, los contratos celebrados por la Demandante con otras empresas demuestran que semejante transferencia de tecnología tampoco es inusual para ésta según la cláusula llamada *Business continuity [continuidad comercial]* y *Reversibility [Reversibilidad]*<sup>283</sup>. El código fuente era así entregado para permitir medidas de mantenimiento correctivo y evolutivo. La Demandada enfatiza que el estudio de los contratos celebrados por la Demandante permite moderar las afirmaciones de esta última<sup>284</sup>. Así, resulta de la constatación de la cesión por la Demandante a la sociedad British Telecom SA UK de una *master licence* autorizándola a ceder los software de la primera, que una licencia de software dando acceso a un software externalizado puede en realidad ser adquirida en plena propiedad, contrariamente a la tesis de la Demandante según la cual el Contrato de distribución no puede al nivel estructural ser un contrato de venta<sup>285</sup>. Además, los acuerdos celebrados por la Demandante con Orange, Air France, Total y British Telecom France

<sup>280</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 443-445.

<sup>281</sup> **Documento n° RL-30**, Artículo L. 122-6-1 del Código de la propiedad intelectual; **Documento n° RL-31**, Artículo L. 331-32 del Código de la propiedad intelectual.

<sup>282</sup> Escrito de dúplica, ¶ 323; **Documento n° RL-92**, H. Croze y F. Saunier "*Logiciels, retour aux sources*" [Software, regreso a las fuentes], *Semaine Juridique*, ed. G, 1996 I, 3909, citando Nîmes, 29 de noviembre de 1989; **Documento n° RL-33**, M. Vivant y A. Lucas "*Droit de l'informatique*" [Derecho de la informática], *JCP En-reprise* N° 48, 29/11/1990.

<sup>283</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 446-473; **Documento n° R-321**, Due diligence top customers agreements [acuerdos de due diligence de clientes prioritarios] de 22 de abril de 2016, columna F "*specific provisions*" [disposiciones específicas].

<sup>284</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 453-458.

<sup>285</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 459-464.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

permiten observar que es posible contemplar la comunicación de los códigos fuentes de un software, al revés de la afirmación de la Demandante y de su experto según el cual el código fuente de un software no es transferible, o desde luego no gratuitamente<sup>286</sup>. Finalmente, el estudio del contrato CSC n° 10 CG 323 celebrado por la Demandante con Orange conduce a observar que la Demandante otorgó al grupo Orange:

*“Una licencia mundial no transferible y perpetua incluyendo en particular (i) el mantenimiento de los derechos de licencia otorgados a Orange sobre las soluciones de software para las cuales las regalías de licencia han sido pagadas tras vencimiento o rescisión del contrato y (ii) la posibilidad, en determinados casos de rescisión, de solicitar que el software sea transferido para los propios servidores de Orange sin que sea evocada la idea de una contrapartida financiera a tal título”<sup>287</sup>.*

Esta constatación viene contradecir la afirmación de la Demandante según la cual no ha podido razonablemente otorgar un derecho de transferir el software en el servidor de clientes sin contrapartida financiera.

316. **Sobre el carácter oneroso o gratuito de esta obligación**, la Demandada indica que el carácter gratuito de la transferencia resulta de la colaboración de la primera en el desarrollo de nuevas funcionalidades IT y del equilibrio contractual negociado entre las Partes<sup>288</sup>. Efectivamente, la gratuidad de las modalidades de fin de contrato está relacionada con el hecho que la Demandada deseaba recuperar sus inversiones y renunció a cualquier regalía sobre la puesta a disposición de su saber-hacer para permitir la elaboración de las funcionalidades en el sector de la gestión de los equipamientos IT, en contrapartida de la garantía de disponer en fin de Contrato de la facultad de administrar el software ITEM para sus propios clientes.

317. De esta manera, los proyectos de contrato intercambiados antes de celebrar el Contrato dan fe del carácter gratuito de la transferencia en lo que preveían la posibilidad para la

<sup>286</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 465-466.

<sup>287</sup> Escrito de dúplica, ¶ 467.

<sup>288</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 322, 418-426, 442, 474-478.



Demandada de beneficiarse de su propio servidor, de cobrar regalías en concepto de los “*activos no-telecom gestionados por Anatole al nivel mundial (y pagados)*” y de beneficiarse del estatuto de distribuidor exclusivo en América Latina durante cinco años. Si la Demandada decidía recuperar sus inversiones y renunciar a todas las regalías o al derecho de autor sobre las funcionalidades IT propias al nuevo software ITEM desarrollado conjuntamente, era en contrapartida de la celebración de un contrato por el cual podía adquirir licencias perpetuas con la garantía de poder volverse un actor independiente en caso de ruptura de las relaciones de negocios entre las Partes<sup>289</sup>. Así, las Partes descartaron cualquier costo asociado a la transferencia de tecnología puesto que una opción a título oneroso no ha sido retenida, cuando semejante opción había sido contemplada en la fase precontractual.

318. El Contrato que está claramente redactado no prevé ningún pago para la implementación de esta disposición<sup>290</sup>. El artículo 4 del Contrato prevé que la carga soportada por cada una de las Partes reposa sobre el principio del buen sentido según el cual “*quien trae paga*”. Por consiguiente, ninguna obligación financiera puede ser retenida en contra de la Demandada que trae elementos a su disposición<sup>291</sup>. En el caso de autos, el único precio determinado por el Contrato se refiere al número de licencias vendidas, ninguna disposición contractual evocando un encuentro eventual ulterior entre las Partes para determinar el precio de los servicios del artículo 4.
319. La Demandada impugna la posibilidad para la Demandante de referirse a usos no integrados en el Contrato para oponerse a la voluntad de las Partes, puesto que las disposiciones contractuales no contradicen el orden público y fueron expresadas claramente<sup>292</sup>. El Contrato no puede ser completado por cláusulas obligando a la Demandada a pagar para modalidades de fin de Contrato puesto que dicho pago no está ni determinado, ni determinable, ni tampoco previsto. Las Partes descartaron cualquier

---

<sup>289</sup> Escrito de duplica, ¶¶ 418-426.

<sup>290</sup> Escrito de duplica, ¶¶ 366, 427-433.

<sup>291</sup> Escrito de duplica, ¶¶ 374-375.

<sup>292</sup> **Documento n° RL-59**, Cass. 2a civ., 2 de diciembre de 1947, Gaz. Pal. 1948, Somm. p. 36.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

pago para una transferencia de tecnología, que se volvió necesaria debido a la propia naturaleza de las licencias adquiridas.

320. Ninguna remuneración estaba prevista en el Contrato ni para la instalación del Software en los servidores ni para la formación<sup>293</sup>. Por estar excluido este mismo principio de remuneración, las Partes no habían determinado el respectivo precio. La ausencia de gastos relativos a dichas prestaciones resultan del artículo 1615 del Código civil según el cual el vendedor debe entregar al comprador los elementos útiles y necesarios para un uso normal de la cosa, así como la garantía concedida por Anatole a Neobis de poder disponer de su propio servidor implementado y de la tecnología correspondiente en contrapartida de su renuncia a cualquier regalía. El carácter gratuito resulta por fin del principio de la autonomía de la voluntad puesto que la Demandante, en calidad de redactora de la escritura, no ha previsto la facturación de las prestaciones de las obligaciones de fin de contrato.
321. Sobre la admisibilidad de la demanda de pago, la Demandada considera finalmente que la demanda de pago de las prestaciones no es admisible porque ha sido presentada de modo tardío<sup>294</sup>. La Demandante formuló sus demandas de pago tras haber entregado las prestaciones de fin de Contrato y sin haber informado a la Demandada que estas serían pagaderas según ella. Al momento de las acciones judiciarias, primero ante el Tribunal de comercio de Nanterre, luego ante el Tribunal de apelación de Versailles, la Demandante no ha formulado ninguna demanda eventual de gastos. La demanda de pago interviniendo en el marco del presente procedimiento de arbitraje ha de ser declarada entonces tardía y en violación de las disposiciones del Contrato negociado entre las Partes.
322. Así el principio de la transferencia de tecnología hacia un servidor autónomo sin costo adicional era adquirido en el Contrato y constituía una condición esencial del mismo. Considerando los usos contractuales de la Demandante, los principios de la autonomía de la voluntad y el carácter intangible de los convenios, y las reglas de interpretación de la voluntad de las Partes, el Tribunal arbitral no puede considerar que

<sup>293</sup> Escrito de duplica, ¶¶ 883-896.

<sup>294</sup> Escrito de duplica, ¶¶ 382-396.





la ejecución de las modalidades de fin de Contrato correspondían a un poder discrecional de la Demandante, y ordenar a la Demandada que pague una remuneración a la Demandante correspondiendo a la ejecución de las mismas.

c. Posición del Tribunal arbitral

323. Está claro que las Partes se confrontan sobre dos temas tratándose de la obligación de transferencia de tecnología y la instalación del Software en los servidores de Neobis. Primero, sobre la cuestión de saber si esta operación era una mera facultad para Tangoe o si era una verdadera obligación. Luego, sobre la cuestión de saber si esta operación tenía una contrapartida financiera a cargo de Neobis.
324. Sobre la existencia de una obligación de transferencia de tecnología y la ausencia de contrapartida financiera, la Demandada mantiene en lo esencial que resultan de las obligaciones del vendedor, a saber la obligación de entregar la cosa así como sus accesorios, de conformidad con el artículo 1615 del Código civil. Pero el Contrato habiendo sido calificado anteriormente de contrato de prestación de servicios y no de contrato de venta, conviene descartar el regime de las reglas especiales aplicables a la venta.
325. Sin embargo, si la obligación de transferencia de tecnología no resulta directamente de la calificación del contrato, puesto que la calificación de venta ha sido descartada, nada se opone a que sea el fruto de la voluntad de las Partes.
326. Al respecto, el artículo 4 del Contrato estipula:

*“En caso de interrupción o terminación de este acuerdo, sea cual sea el motivo:*

*- ANATOLE debe ofrecer los servicios Mantenimiento & Alojamiento por el tiempo de los contratos en curso con sus propios clientes utilizando el software ITEM;*

*- A pedido de NEOBIS, ANATOLE puede instalar el software ITEM en servidores designados y poseídos por NEOBIS, y proporcionar a NEOBIS una formación técnica de 30 días sobre el código fuente para que NEOBIS pueda ser autónoma en cuanto al*





Arbitraje *ad hoc*  
 Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
 Sentencia – Confidencial

*alojamiento. Anatole comunicará a NEOBIS la configuración material mínima requerida para ello”.*

327. Se desprende de la lectura de este artículo que las Partes han previsto la posibilidad, al final del Contrato, que el Software estuviera instalado en servidores designados por Neobis y que han previsto también que esta última se beneficiara de una formación sobre el código fuente para que pudiera volverse autónoma. Sin embargo, la lectura sencilla de este artículo no permite determinar las modalidades de esta transferencia, ni saber si esta transferencia era obligatoria. Efectivamente, el uso del término inglés “*can [puede]*” para la transferencia puede dar pie a confusión y parece militar, sin que sea definitiva, a favor de una simple facultad para la Demandante y no una obligación, contrariamente a los servicios de mantenimiento y de alojamiento para los cuales el término “*must [debe]*” ha sido empleado y que traduce, sin duda alguna, una obligación.

328. La lectura de esta disposición no permitiendo determinar por sí misma si la transferencia de tecnología era una obligación a cargo de la Demandante y si debía tener una contrapartida financiera, resulta entonces necesario interpretarla para dejar surgir la intención común de las Partes. Para ello, conviene tomar en cuenta, entre otras cosas, los elementos contextuales, los usos y los comportamientos anteriores y posteriores de las Partes. En el caso en que la toma en cuenta de estos elementos llegase a un conflicto entre varias interpretaciones, puesto que la calificación de contrato de venta ha sido excluida, la interpretación ha de hacerse a favor del deudor de la presunta obligación, en contra del acreedor<sup>295</sup>.

329. Al analizarlos, los elementos de contexto y de uso no aclaran suficientemente la cuestión del carácter obligatorio y oneroso de la transferencia de tecnología. Tratándose de los usos, la hipótesis de la Demandada, según la cual el artículo 4 se aproximaría a una cláusula de reversibilidad, “*medida común a numerosos contratos*” no es convincente puesto que la reversibilidad en materia informática sirve para permitir al utilizador de una plataforma en modo Saas recuperar los datos alojados en sede

<sup>295</sup> Error! Fuente de remisión desconocida, Artículo 1162 del Código civil en su versión anterior a la providencia n° 2016-131 de 10 de febrero de 2016.



del prestatario de los servicios en *cloud* y no para permitir que siga beneficiándose de los servicios del software en cuestión.

330. Aún que resulta entonces del carácter en Saas del Software que la transferencia de tecnología está excluida en principio, se ha de notar que las Partes lo han previsto expresamente, en una cláusula que el Experto de la Demandante, el Señor Serge Migayron, ha calificado con los siguientes términos<sup>296</sup>:

*“Bueno, esta cláusula, en mi opinión, me plantea un problema por dos motivos. Primero, es muy inhabitual, y cuando digo muy inhabitual, es verdaderamente un eufemismo diría, hasta se pudiera decir que es excepcional, totalmente excepcional. No creo, no lo he controlado, entonces lo digo sin perjuicio, pero no creo en todo los expedientes que he tratado haber nunca encontrado semejante cláusula en la totalidad de los expedientes que he tratado. Se trata pues de una cláusula totalmente excepcional”.*

331. El carácter excepcional de esta cláusula, según el experto de la Demandante, permite pensar que las Partes han pensado voluntariamente alejarse de los usos, puesto que en principio para un software en modo Saas, no existe transferencia del código fuente. No obstante, si los usos no permiten aclararnos sobre el carácter obligatorio de esta cláusula, el hecho que esta cláusula sea tan singular y tan alejada de los usos interroga aún más sobre la contrapartida financiera. Parece efectivamente poco verosímil, sin ser claramente establecido, que al revés de todos los usos, la Demandante haya aceptado comunicar sus códigos fuentes sin ninguna contrapartida financiera.

332. Tratándose del comportamiento de las Partes antes del Contrato, el proyecto de contrato de 22 de septiembre no trae ninguna información sobre el carácter obligatorio y gratuito de la transferencia de tecnología puesto que sus artículos 6 y 7 tienen un objeto diferente. También la tesis de la Demandada según la cual hubiera hecho inversiones en concepto del Contrato de 29 de septiembre de 2014 o que hubiera co-desarrollado el Software no convence en

---

<sup>296</sup> Transcripción, p. 46, 17-22.



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

la medida en que dichas “inversiones” parecen corresponder al pago de servicios suscritos y que Neobis no tenía acceso a los códigos fuentes para editar o co-desarrollar el Software. Por otra parte esta hipótesis había sido descartada expresamente en un correo electrónico de la Demandante en diciembre de 2015<sup>297</sup>. El comportamiento de las Partes antes del Contrato no permite entonces aclararnos sobre la interpretación de la cláusula 4 del Contrato.

333. Tratándose del comportamiento de las Partes después del Contrato, resulta de los proyectos de contratos enviados por la Demandante en enero de 2017, que había propuesto modificar el artículo 4 como sigue:

**7. Duración. Este Acuerdo es válido hasta el 31 de diciembre de 2019. En caso de interrupción o terminación de este acuerdo, sea cual sea el motivo, Asentinel seguirá prestando los Servicios y Alojamiento al Cliente por el tiempo en el que el Cliente tenga contratos con los Utilizadores Finales y los Gastos para tales Servicios estén vigentes. También, a pedido del Cliente, Asentinel instalará el Software en los servidores poseídos por el Cliente y dejará al cliente hasta treinta (30) días de formación técnica sobre el código fuente y entregará la configuración material mínima requerida, permitiendo al Cliente ser autónomo para alojar el Software**

334. Conviene notar que este proyecto de 17 de enero de 2017 incluía también una cláusula según la cual:

**3. Gastos de alojamiento cliente. Cuando el cliente haya comprado las 200.000 licencias perpetuas y si el Cliente elige, después del 30 de junio de 2017, alojar el Software en servidor(es) del Cliente o servidor(es) del Utilizador Final, la tarifa siguiente será aplicable:**

- A. Gastos de instalación en una vez de 87.000€ por instalación en el sitio a pagar por anticipo, comprendiendo la transferencia de datos pero no cualquier equipamiento informático o software de tercera parte requerido.**  
**B. Gastos de soporte y mantenimiento de 56.000€ por año por instalación en el sitio a pagar por anticipo.**

335. Resulta de este proyecto que el verbo “*can [puede]*” ha sido substituido por el verbo “*will [deberá]*”, no traduciendo más una posibilidad, sino una obligación, y que una contrapartida

<sup>297</sup> **Documento n° R-55**, Correos electrónicos entre Anatole y Neobis de 4 al 9 de diciembre de 2015, entre los cuales el correo electrónico de Manuel Gutiérrez de 7 de diciembre de 2015: “*Tras las dos conversaciones con Ud hoy, mi conclusión es que [...] esto no es una asociación para un co-desarrollo del ITEM. De lo que he entendido no tendremos IP compartido en el desarrollo de ITEM ni participaciones de Anatole en vez de nuestra inversión. He también entendido que Anatole no puede compartir con Neobis los derechos de propiedad intelectual sobre los desarrollos del software*” [sic].



financiera ha sido propuesta a cambio de la transferencia de tecnología. Tratándose de esta última, parece pues difícil, refiriéndose simplemente a la diferencia de terminologías empleadas, determinar si en el Contrato las Partes han pensado volverla obligatoria en la medida en que este cambio podría traducir tanto una voluntad de precisar lo que había sido ya acordado, como que podría traducir tanto una voluntad de romper con lo que había sido previsto en el Contrato como una voluntad al contrario de modificarlo. No obstante, es interesante observar que la transformación semántica de la posibilidad en una obligación se acompaña de la propuesta de un precio global. Parece entonces razonable deducir que Tangoe pensaba estar vinculada por una obligación de transferencia de tecnología en la medida en que un precio ha sido acordado para esta prestación. Un razonamiento a *contrario* permite pensar que a falta de precio acordado a título de contrapartida de esta transferencia, la Demandante pensaba simplemente evocar la posibilidad de dicha transferencia, sometida a un acuerdo sobre el precio. El análisis del comportamiento de las Partes posterior al Contrato permite entonces considerar que el artículo 4 y en particular su segundo párrafo era una simple facultad y apelaba necesariamente una contrapartida financiera.

336. Entre los elementos de contexto, es también posible referirse al artículo 7.5 del Contrato, que dispone: *“Cada Parte pagará sus propios costos y gastos relativos a la negociación, preparación y ejecución de este contrato”*. Este artículo no aclara sobre el carácter obligatorio del artículo 4, tampoco sobre la existencia de una contrapartida financiera, puesto que la cuestión de la propia amplitud de la ejecución, a la que se refiere el artículo 7.5 del Contrato, está sujeta a discusión y que este artículo 7.5, que plantea en parte el principio según el cual cada parte asume los gastos que incurre en la ejecución de sus obligaciones, no permite establecer la amplitud de dichas obligaciones.

337. Tratándose de tomar en cuenta la equidad, invocada por la Demandada como debiendo de ser tomada en cuenta en concepto de las consecuencias del contrato, no es útil interesarse al equilibrio del Contrato. Efectivamente, resulta que la cantidad global que hubiera tenido que pagar Neobis en virtud del Contrato era de 523.000 euros. A título informativo y para que sirva a la reflexión del Tribunal arbitral, se puede comparar el precio





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

supuesto de la transferencia de tecnología a las cantidades que Neobis hubiera tenido que pagar en virtud del Contrato. Para ello, sin perjuicio sobre la realidad de dicho precio, la cantidad adelantada por Tangoe en el marco de la propuesta de 17 de enero de 2017, es decir 87.000 euros, que cubría el precio de la transferencia de tecnología, representa entonces el 16,4 % de la cantidad total que Tangoe hubiera tenido que cobrar en virtud del Contrato. Resulta entonces poco probable que haya consentido, en el marco del Contrato, a privarse de semejante cantidad que es considerable si se toma en cuenta el volumen del Contrato. Tomar en cuenta la equidad milita en consecuencia a favor de la interpretación según la cual la transferencia de tecnología prevista por el artículo 4 del Contrato no se imponía tal como era a la Demandante y que apelaba una contrapartida financiera.

338. Finalmente, este análisis es compatible con el antiguo artículo 1162 del Código civil según el cual, en caso de duda, el contrato ha de ser interpretado contra el acreedor y a favor del deudor. En conclusión, la transferencia de tecnología no era automática al final del Contrato y necesitaba, para ser implementada, un acuerdo sobre el precio. La interpretación más lógica del contrato hace resaltar en consecuencia que esta cláusula era en realidad una garantía para Neobis: el principio de la transferencia del código fuente estaba admitido, pero correspondía a las Partes acordarse sobre su precio.

339. Esta solución, si puede parecer en contra de las decisiones judiciales en procedimiento sumario dictadas en este asunto, como será discutido más abajo, es coherente con el antiguo artículo 1162 del Código civil, que dispone que “[e]n caso de duda, el convenio se interpreta contra el que lo haya estipulado y a favor del que haya contratado la obligación”. En el caso de autos, el que hubiera contratado la obligación es Tangoe y la interpretación adoptada arriba lo está efectivamente en su favor.



3. Las obligaciones contractuales de Neobis

3.1. *La obligación de pago de las 200.000 líneas*

a. Posición de la Demandante

340. La Demandante considera que la Demandada no cumplió con la obligación de pago de la cantidad global de 523.000 euros a la que estaba obligada en contrapartida de la puesta a disposición del software.

341. **Tratándose de la puesta a disposición de las 200.000 líneas**, la Demandante considera haber correctamente puesto la licencia de utilización del Software a disposición de la Demandada. La Demandante indica que estaba obligada, en un primer tiempo, de poner 200.000 líneas a disposición de la Demandada, de conformidad con lo dispuesto en el Contrato<sup>298</sup>, el cual estipula:

*“- Al celebrarse el contrato, Anatole entregará un vale de implementación actualizado precisando el número de licencias adquiridas, y la cuenta de NEOBIS comportará una capacidad de gestión de 200.000 licencias a partir de esta fecha*

*- Las licencias estarán disponibles a partir de esta fecha, sin límite de tiempo*

*- Todas las licencias suscritas por NEOBIS serán transferidas e incluidas en el conjunto de las 200 000 licencias perpetuas, y no se deberá cualquier otro monto para todo nuevo periodo de suscripción mensual en el 2016”<sup>299</sup>.*

342. La Demandante indica que se debe entender la noción de “*entrega*” como la puesta a disposición de los servicios del software puesto que el carácter SaaS del Software

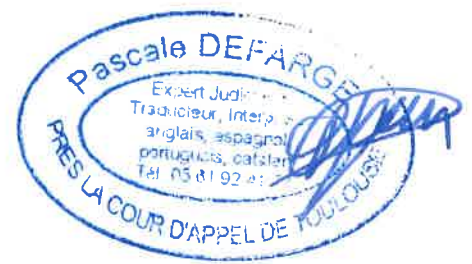


Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas.>

---

<sup>298</sup> **Documento n° C-3**, Contrato de distribución exclusiva de los servicios del Software de 16 de diciembre de 2015 entre Anatole y Neobis.

<sup>299</sup> Escrito en réplica, ¶ 141.



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

impedía cualquier entrega material<sup>300</sup>. Así, la entrega se materializaba por la creación de un acceso al Software para la Demandada y sus clientes.

343. La Demandante indica que al día de la celebración del Contrato, el acceso a los servicios del Software para la Demandada estaba ya creado por el motivo de sus anteriores relaciones de negocios en virtud del vale de pedido de 29 de septiembre de 2014. En consecuencia, no ha sido facturado ningún nuevo precio de instalación al respecto.
344. La Demandante enfatiza que la Demandada ha podido, desde el 22 de diciembre de 2015, abrir un número ilimitado de líneas en su espacio cliente dedicado y de esta manera concederlos a sus clientes en América Latina<sup>301</sup>. En caso de pedido adicional de la Demandada, una vez las 200.000 líneas iniciales provistas, la Demandante tenía la obligación de poner lotes de 10.000 líneas adicionales a disposición a cambio del pago de una cantidad de 26.150 euros<sup>302</sup>.
345. La Demandante indica que la Demandada ha dejado constancia de la entrega conforme de los servicios del Software en un *service acceptance form* [formulario de aceptación de servicio] el 30 de diciembre de 2015<sup>303</sup>.
346. De esta manera, la Demandante estima que cumplió su obligación de puesta a disposición del Software para 200.000 líneas.
347. Tratándose del carácter imperativo del calendario de vencimientos, el calendario de pago incluido en el artículo 2 del Contrato preveía términos imperativos que se imponían a la Demandada. Así las Partes se habían acordado sobre el siguiente calendario de vencimientos:

- un primer pago de 209.200 euros el 28 de febrero de 2016;
- un segundo pago de 156.900 euros el 31 de julio de 2016; y

<sup>300</sup> Escrito de réplica, ¶ 142.

<sup>301</sup> Escrito de demanda, ¶ 79.

<sup>302</sup> Escrito de demanda, ¶¶ 64-65.

<sup>303</sup> **Documento n° C-6**, *Service Acceptance Form* [Formulario de Aceptación de servicios] de los servicios del Software de 30 de diciembre de 2015.





- un tercer pago de 156.900 euros el 31 de diciembre de 2016.
348. El calendario de vencimientos acordado no tenía el objetivo de modificar la obligación de pago sino simplemente de diferir la exigibilidad.
349. La Demandante empieza por enfatizar que la Demandada no ha respetado los dos primeros vencimientos y ello a pesar de sus recordatorios. La primera ha tenido que emplazar a la Demandada, y amenazarla de interrumpir el acceso al Software y de rescindir el Contrato para finalmente conseguir el pago<sup>304</sup>. Efectivamente, el pago de los dos primeros vencimientos sólo intervino los 6 y 30 de septiembre de 2016, tras recordatorio y correo de emplazamiento del 2 de septiembre de 2016<sup>305</sup> enviados por la Demandante.
350. Tratándose del pago del tercer vencimiento, la Demandante recordó a la Demandada el tercer vencimiento a intervenir desde el 22 de septiembre de 2016<sup>306</sup>. El 14 de octubre<sup>307</sup>, luego el 20 de diciembre de 2016<sup>308</sup>, la Demandante proponía diferir este tercer vencimiento, a condición de celebrar un nuevo contrato con la Demandada<sup>309</sup>.
351. Al 31 de diciembre de 2016, la Demandada no había aceptado todavía este nuevo contrato. En consecuencia, la Demandante consideró que el tercer vencimiento era automáticamente debido, por mera aplicación del Contrato<sup>310</sup>.
352. El argumento de la Demandada según el cual la Demandante hubiera aceptado diferir el tercer vencimiento *sine die* es falaz puesto que semejante aplazamiento era

---

<sup>304</sup> Escrito de demanda, ¶¶ 80-83.

<sup>305</sup> **Documento n° C-35**, Correo electrónico de Asentinel a Neobis de 15 de agosto de 2016; **Documento n° C-14**, Correo de Asentinel a Neobis de 2 de septiembre de 2016.

<sup>306</sup> **Documento n° C-15**, Correo de Asentinel a Neobis de 22 de septiembre de 2016.

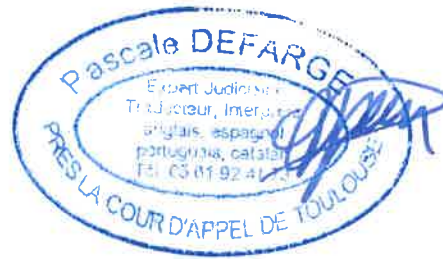
<sup>307</sup> **Documento n° C-36**, Correo electrónico de Asentinel a Neobis de 14 de octubre de 2016.

<sup>308</sup> **Documento n° C-16**, Correo electrónico de Asentinel a Neobis de 20 de diciembre de 2016.

<sup>309</sup> Escrito de demanda, ¶ 84.

<sup>310</sup> Escrito de demanda, ¶ 85.





Arbitraje *ad hoc*  
 Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
 Sentencia – Confidencial

precisamente condicionado a la celebración de un nuevo contrato antes de la fecha de vencimiento, lo que no ocurrió<sup>311</sup>.

353. Además, la Demandada no puede invocar posteriormente la divisibilidad del pedido de la licencia y de su precio para justificar su falta de pago<sup>312</sup>. No puede pretender haber adquirido sólo 140.000 líneas para justificar su pago parcial de 366.100 euros. Las 200.000 líneas previstas en el Contrato formaban un lote indivisible que la Demandada tenía obligación de encargar y *a fortiori*, de pagar<sup>313</sup>. Efectivamente, resulta del artículo 2(1) del Contrato que la Demandada se había comprometido a suscribir una licencia perpetua de utilización para un lote predefinido de 200.000 líneas, incluyendo las líneas ya suscritas por el vale de pedido del 29 de septiembre de 2014<sup>314</sup>. Como indicado anteriormente, el establecer un calendario de vencimiento no ha ni modificado ni afectado la existencia de la obligación de pago, sólo ha aplazado su ejecución y su exigibilidad.

354. El precio de 523.000 euros era un precio global para un número definido de líneas y constituía, para la Demandante, la lógica económica mínima del Contrato<sup>315</sup>. Esta última enfatiza que el Contrato indicaba claramente que *“El costo de una licencia es un encargo único”*<sup>316</sup>. Contrariamente a lo que afirma la Demandada, el Contrato nunca permitió la posibilidad para elle de pagar un precio que sería determinado en función del número de líneas abiertas o comercializadas por ésta<sup>317</sup>. Semejante interpretación implica desnaturalizar los términos del contrato que prevén, sin ambigüedades, *“(i) un “pedido de licencia perpetua para 200.000 líneas”, (ii) la posibilidad para Neobis de encargar un “paquete adicional de licencias perpetuas, vendido en paquete de 10.000” y sobretodo (iii) que “el costo de una licencia es un encargo único”* “. Así, al igual que la Demandante tenía una obligación única e indivisible de entregar una licencia



<sup>311</sup> Escrito de demanda, ¶ 86.

<sup>312</sup> Escrito **de demanda**, ¶ 87.

<sup>313</sup> **Documento n° C-3**, Contrato celebrado entre Anatole y Neobis de 16 de diciembre de 2015, artículo 2(1).

<sup>314</sup> Escrito de demanda, ¶¶ 71-72; **Documento n° C-5**, Contrato celebrado entre Anatole y Neobis de 29 de septiembre de 2014

<sup>315</sup> Escrito de demanda, ¶ 73.

<sup>316</sup> **Documento n° C-3**, Contrato celebrado entre Anatole y Neobis de 16 de diciembre de 2015, artículo 2.

<sup>317</sup> Escrito de demanda, ¶ 87

para 200.000 líneas a la Demandada, esta última tenía una obligación de pago único y global.

355. La Demandante insiste que no debía corresponderle a ella asumir las consecuencias de la eventual comercialización insuficiente de las licencias por parte de la Demandada.
356. Las demoras de pago de los dos primeros vencimientos y la ausencia de pago del tercer vencimiento constituyen un incumplimiento grave de la Demandada de sus obligaciones contractuales, que justifica la rescisión del Contrato.
357. La Demandada habiéndose negado anormalmente de pagar el resto de 156.900 euros en deuda desde el 31 de diciembre de 2016 correspondiendo al tercer y último vencimiento del Contrato de distribución<sup>318</sup>, debe ser condenada al pago del resto y de los intereses al tipo legal.

b. Posición de la Demandada

358. La Demandada enfatiza haber liquidado todos los pagos debidos a contar de la recepción de una carta solicitándolos<sup>319</sup>.
359. Tratándose de las demoras de pago relativas a los dos primeros vencimientos, la Demandada indica que el calendario de vencimientos tendía a permitirle recaudar las remuneraciones de sus prestaciones efectuadas en sede de sus propios clientes antes de pagar a la Demandante<sup>320</sup>. Al respecto, la Demandada precisaba a la Demandante en un correo electrónico de 4 de marzo de 2016:

*“Como lo hemos discutido durante las reuniones que tuvieron lugar en Chile el pasado mes de diciembre, los pagos a Anatole dependen de los pagos que recibimos de Falabella. Pues, hasta la fecha, no hemos recibido el pago esperado de Falabella que nos permita el primer pago esperado por Anatole, porque hasta la fecha,*

---

<sup>318</sup> 318 Escrito de demanda, ¶¶ 84-88.

<sup>319</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 550-554, 661-662.

<sup>320</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 166-167.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

*Falabella no ha recibido servicios terminados en curso de implementación para empezar a funcionar. Esperábamos tener este pago en febrero de 2016 correspondiendo a los servicios de 2015, pero desgraciadamente, nuestras relaciones con el cliente han fracasado porque sólo iniciará los pagos a partir de la recepción de los servicios operacionales cuando las empresas hayan recibido servicios en funcionamiento y en formación de la solución ITEM que está prevista para la tercera y la cuarta semana de marzo de 2016. Puesto que esperamos que el cliente inicie los pagos del servicio regular en abril de 2016, con lo que antecede, estudiamos un flujo de pagos para Anatole alineado sobre los flujos reales que tendremos como lo discutimos en Chile<sup>321</sup>.*

360. La Demandada indica que la excepción de incumplimiento, de origen jurisprudencial y ahora codificada en los nuevos artículos 1219 y 1220 del Código civil, es oponible en un contrato sinalagmático para suspender el pago de una prestación no entregada<sup>322</sup>. Considera que la activación de 140.000 líneas abiertas en el servidor de Anatole no es suficiente para la Demandante para cumplir su obligación de entregar el software ITEM, puesto que el software era inoperante para resolver las solicitudes y generaba problemas afectando el entorno informático de sus clientes<sup>323</sup>. Frente a la falta de pago de su mayor cliente, Falabella, la Demandada suspendía en consecuencia el pago debido a la entrega de la solución operacional, para sensibilizar a la Demandante cada vez más incumplidora, de conformidad con la excepción de incumplimiento reconocida en el sector de la informática. Los incidentes sucesivos afectando el Software justificaron entonces el hecho que la Demandada solicitara aplazar el primer vencimiento que debía a la Demandante hasta el día en que sus clientes estuvieran satisfechos<sup>324</sup>. Entonces es por ausencia de solución operacional y a la falta de movilización de la Demandante para corregir los fallos que Neobis opuso una reticencia en cumplir con el pago de las cantidades previstas en el Contrato.



<sup>321</sup> **Documento n° R-69**, Correo electrónico de Neobis a Asentinel de 4 de marzo de 2016.

<sup>322</sup> Escrito de dúplica, ¶ 287 8e, 601; **Documento n° RL-52**, Tribunal de apelación Chambéry, 23 de enero de 2018; **Documento n° RL-53**, Tribunal de apelación de Lyon, 28 de junio de 2015, **Documento n° RL-54**, Artículo 1219 del Código civil.

<sup>323</sup> Escrito de dúplica, ¶ 546.

<sup>324</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 174-175, 541, 601.

361. **Tratándose del pago del tercer vencimiento**, el pago del tercer vencimiento no formaba un conjunto indivisible con los dos otros vencimientos puesto que la obligación de pagar concernía mercancías fungibles evaluadas en un precio definido contractualmente y que la indivisibilidad no se presume. Pero ninguna disposición del Contrato se refiere a ello<sup>325</sup>. La Demandada indica que siempre ha indicado querer explotar nada más que las licencias perpetuas efectivamente adquiridas y no las 60.000 licencias que no había podido pagar debido a la rescisión del Contrato<sup>326</sup>.
362. La Demandada enfatiza que ningún emplazamiento ha intervenido para el pago del tercer vencimiento antes de la rescisión del Contrato. La Demandante no puede entonces invocar la falta de pago de una deuda a pagar en sede del acreedor de la que no haya solicitado el pago. En consecuencia, tampoco puede solicitar el pago de intereses sobre esta cantidad puesto que sólo se hubieran devengado si hubiese enviado una carta de emplazamiento, la cual no hubiera producido ningún efecto puesto que la Demandada hubiera entonces liquidado el pago<sup>327</sup>.
363. La Demandada indica que al momento de intervenir la rescisión, no tenía obligación aún de pagar el tercer vencimiento puesto que éste había sido aplazado para el año siguiente por la Demandante. Efectivamente, el Señor Raphaël Vergnaud había ofrecido, en términos inequívocos, aplazar el pago previsto para el 31 de diciembre de 2016 al 31 de diciembre de 2017 con la condición que la Demandada consintiese a hacer evolucionar su Contrato<sup>328</sup>:

*“Estoy conciente que llegamos al final del año y, según el acuerdo anterior, esperamos un pago dentro de poco, pero con el nuevo acuerdo, ello puede ser atrasado.*

*Puedo solicitarle examinen detalladamente el acuerdo porque creo verdaderamente que ello abarca todos los elementos requeridos para tener un acuerdo completo y limpio que les*

---

<sup>325</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 853-854.

<sup>326</sup> Escrito de dúplica, ¶ 850.

<sup>327</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 851-852.

<sup>328</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 503-508.



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

*traiga el servicio que necesitan para sus clientes*<sup>329</sup>.

La Demandante ha estimado que esta oferta era seria puesto que procedía de un representante oficial de la Demandante, y la aceptó en su principio el 20 de diciembre de 2016<sup>330</sup>.

364. Esta oferta, que no contenía ninguna fecha limite, ha sido prorrogada al 3 de enero de 2017 por el Señor Raphaël Vergnaud cuando, inquiriéndose del análisis del contrato sometido unos días antes, no evocaba la exigibilidad de la cantidad de 156.900 euros<sup>331</sup>. El día siguiente, la Demandada enviaba a la vuelta un proyecto de contrato con sus modificaciones, estas últimas abarcando esencialmente la protección de sus derechos. El 5 de enero de 2017, esta oferta firme, detallada y seria era oficialmente aceptada por la Demandada, difiriendo así la exigibilidad del tercer vencimiento.
365. Finalmente, la Demandada reprocha a la Demandante que su pedido de pago del tercer vencimiento haya ocurrido tan tarde. Enfatiza que el pedido de pago del tercer vencimiento no ha sido formulado ni ante el juez de procedimientos sumarios ni en procedimiento de recurso en apelación<sup>332</sup>. Para la Demandada, ello da fe de la voluntad de Asentinel LLC y Tangoe Inc. de no cobrar una cantidad que hubiera mantenido la existencia del Contrato negociado entre Anatole SAS y Neobis<sup>333</sup>.
366. De esta manera, la Demandada estima no haber gravemente faltado a su obligación de pago puesto que los atrasos relativos a los dos primeros vencimientos eran ocasionados por el incumplimiento de la Demandante, y que el pago del tercer vencimiento no era debido aún puesto que había sido aplazado por el Señor Raphaël Vergnaud y que no había sido objeto de ningún emplazamiento.

<sup>329</sup> Documento n° R-104, Correo electrónico del Señor Raphaël Vergnaud de 20 de diciembre de 2016.

<sup>330</sup> Escrito de dúplica, ¶ 510.

<sup>331</sup> Documento n° R-106, Correo electrónico del Señor Raphaël Vergnaud de 3 de enero de 2017.

<sup>332</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 842-849.

<sup>333</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 842-849.



c. Posición del Tribunal arbitral

367. Se ha de notar una divergencia acerca de la cuestión de la divisibilidad del pago y acerca del aplazamiento del tercer vencimiento, que remite al carácter imperativo del calendario de vencimientos. Recuerda que hubo, para resolver las cuestiones que le están sometidas en concepto de la obligación de pago de Neobis, de sacar las conclusiones de sus anteriores observaciones acerca de la calificación del Contrato, que es un contrato de prestación de servicios.
368. Tratándose de la puesta a disposición de las líneas por la Demandante, puesto que se ha considerado ya que el Software puesto a disposición en virtud de un contrato de prestación de servicios no era disfuncional y que la argumentación de la Demandada se fundamenta en lo esencial en impugnar el hecho que el Software era conforme a su destino o operacional, se sacarán las consecuencias de sus anteriores observaciones para considerar que Tangoe ha ejecutado efectivamente su obligación de puesta a disposición de las 200.000 líneas.
369. Tratándose de la divisibilidad del pago, resulta que según los términos del artículo 2 del Contrato, Neobis debía pagar a Tangoe una cantidad global de 523.000 euros sin IVA, en tres vencimientos, para 200.000 líneas con posibilidad para Neobis de acceder a lotes de 10.000 líneas adicionales a cambio del pago de una cantidad de 26.150 euros. Resulta de la lectura del artículo 2 que el precio 523.000 euros era un precio global en la forma de una suscripción a la solución del Software, para un número definido de líneas. Esta lectura está consolidada por la mención, en el artículo 2 del Contrato, que *“El costo de una licencia es un pedido único”*. Al respecto, es posible no seguir a la Demandada cuando pretende que el último pago sería divisible puesto que se trataba de una obligación de pagar correspondiendo a mercancías fungibles evaluadas por un precio unitario. Resulta efectivamente del artículo 2 del Contrato que las Partes se han acordado sobre un precio global, a pagar en tres vencimientos. Por otra parte, esta tesis de la divisibilidad sostenida por la Demandada se confronta a sus propias afirmaciones según



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

las cuales si hubiera sido emplazada formalmente a proceder al tercer pago, se hubiera ejecutado<sup>334</sup>.

370. Tratándose de los términos acordados del calendario de vencimientos, se ha de constatar que no han sido respetados. Efectivamente, para los dos primeros vencimientos, la Demandada reconoce que las demoras de pagos están ocasionadas por el hecho que ella misma no había sido pagada por sus propios clientes. Invoca al respecto un correo electrónico ulterior al Contrato de fecha 4 de marzo de 2016 en el cual explicaba aquella situación a la Demandante y opone, para justificar sus atrasos en el pago de los vencimientos, la excepción de incumplimiento, puesto que debido a los fallos del Software, Tangoe no hubiera cumplido con su obligación de entregar un software operacional. Pero, como ya lo hemos notado, la Demandada no trae la prueba que el Software era disfuncional y la Demandante por consiguiente no ha faltado a su obligación de poner a disposición de Neobis un software operacional en virtud del Contrato. En consecuencia, la excepción de incumplimiento no puede ser opuesta a la Demandante para justificar los atrasos en los pagos de los dos primeros vencimientos. En estas condiciones, resulta que la Demandada faltó a su obligación, en virtud del Contrato, de proceder a los dos primeros pagos según las modalidades acordadas.

371. Tratándose de la cuestión del aplazamiento del tercer vencimiento, el 20 de diciembre de 2016, o sea unos días antes de la exigibilidad del tercer vencimiento, la Demandante había propuesto a la Demandada *"aplazarla [...] con el nuevo acuerdo"*. Condicionaba entonces de manera incontestable el aplazamiento de dicho vencimiento a la celebración del nuevo acuerdo, del que los términos habían sido precisamente definidos. Resulta de la lectura de este correo que el aplazamiento del tercer vencimiento no estaba condicionado a un acuerdo de principio acerca de la posibilidad de negociar un nuevo acuerdo, al contrario de lo que pretende la Demandada, sino más bien un acuerdo acerca de los términos precisos propuestos por la Demandante. Por otra parte, no se puede admitir la pretensión de la Demandada según la cual hubiera aceptado la oferta en su principio el 20 de diciembre puesto que no presenta ningún elemento de hecho que permitiría comprobarlo. Efectivamente,



<sup>334</sup> Escrito de dúplica, ¶ 851.



resulta que el 28 de diciembre de 2016, la Demandada acusó únicamente recibo del proyecto y escribió que iba a examinarlo, lo que es insuficiente para caracterizar una aceptación de la oferta, incluso únicamente sobre su principio. De esta manera conviene considerar que el vencimiento del 31 de diciembre de 2016 no ha sido aplazado puesto que estaba condicionado a la aceptación de la oferta de Tangoe el 20 de diciembre de 2016 y que dicha oferta no ha sido aceptada antes de la exigibilidad del tercer pago del 31 de diciembre de 2016. Más adelante, la oferta de Tangoe nunca ha sido incluso aceptada puesto que el 4 de enero de 2017, Neobis comunicaba una contra-propuesta a Tangoe de modo que no es posible caracterizar una aceptación de la oferta. En estas condiciones, el tercer pago se imponía a Neobis al 31 de diciembre de 2016, de conformidad con el artículo 2 del Contrato. Al no proceder a dicho pago, la Demandada faltó a sus obligaciones en virtud del Contrato.

*3.2. La obligación de pago de los servicios de alojamiento y de mantenimiento*

a. Posición de la Demandante

372. La Demandante solicita el pago por parte de la Demandada de los servicios de alojamiento y de mantenimiento continuados en las condiciones previstas en el Contrato tras rescisión de 17 de enero de 2017 y ello hasta el 31 de diciembre de 2018.
373. Primero, la Demandante recuerda que los contratos de prestación de servicios Seas prevén habitualmente un precio llamado “*regalía*”, éste pudiendo en particular variar según el número de utilizadores, de líneas o de conexiones. Así, la regalía prevé generalmente un precio global pagado a la firma del contrato y un precio variable según la utilización que se hace de los servicios<sup>335</sup>.
374. En el caso de autos, aún que fuese acordado en el artículo 2(3) del Contrato que los servicios de alojamiento y de mantenimiento estarían efectuados gratuitamente durante los dos primeros años ello

---

<sup>335</sup> Escrito de réplica, ¶ 108.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

implicaba necesariamente una facturación para los años siguientes<sup>336</sup>. El Contrato prevé efectivamente sin ambigüedad que los servicios de alojamiento y de mantenimiento serían entregados a título oneroso, según un pago debido al 31 de diciembre de cada año<sup>337</sup>:

*"El mantenimiento & alojamiento para el año próximo está facturado el 31 de diciembre, con base en el importe total de la licencia perpetua vendida".*

Así, tras dos años de ejecución contractual, la Demandada debía elegir para uno de los tres niveles de servicios propuestos: Bronce, Plata u Oro.

375. Si los términos del Contrato están bastante claros tratándose del carácter oneroso de las prestaciones de servicio, no es inútil insistir sobre ello, puesto que las Partes han omitido el término "gastos" en dos ocasiones<sup>338</sup>. Así, la última frase del artículo 6 del Contrato debe ser leída como sigue: "Se pueden aplicar [gastos] adicionales de alojamiento, así como instalaciones adicionales de servicios". De la misma manera, la primera frase del artículo 2(3) sólo tiene sentido si se añade el mismo término para ser: "No se aplicarán [gastos] de mantenimiento para el pedido de paquete inicia sobre el año 1 ni el año 2". Efectivamente, la Demandante nunca pretendió que ningún servicio de mantenimiento estaba debido durante los dos primeros años del Contrato – se hacía referencia únicamente a los costos asociados a dichas prestaciones de alojamiento y de mantenimiento.

376. De esta manera, la instalación de los servicios adicionales contemplados en los artículos del Contrato suponía necesariamente un acuerdo de las Partes, en particular acerca de las modalidades financieras. El carácter oneroso puede por otra parte ser deducido tanto del carácter no imperativo del artículo 6 como de la práctica contractual de los clientes de la Demandante<sup>339</sup>.

<sup>336</sup> Escrito de demanda, ¶ 62.

<sup>337</sup> Escrito de demanda, ¶ 74.

<sup>338</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 148-149.

<sup>339</sup> *Id.*



Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

---

377. Como mínimo, aún que la Demandante se había cometido en entregar los servicios de alojamiento y de mantenimiento gratuitamente durante los dos primeros años del Contrato (es decir hasta diciembre de 2017), esta gratuidad no tenía vocación a aplicarse durante la vigencia del Contrato<sup>340</sup>.
378. Pero el Contrato ha sido rescindido el 17 de enero de 2017 y la Demandante ha continuado a entregar los servicios de alojamiento y de mantenimiento de nivel “Oro”, implicando la aplicación de una tarifa de 25 % del precio de la licencia entregada para las 200.000 líneas, en las condiciones previstas en el Contrato hasta el 31 de diciembre de 2018, y ello sin ninguna contrapartida financiera. Esta entrega de servicios de alojamiento y de mantenimiento ha sido ejecutada primeramente voluntariamente por la Demandante, para facilitar la continuación de las discusiones con el objetivo de celebrar un eventual nuevo contrato. Luego, las prestaciones se continuaron en ejecución de la providencia en procedimiento sumario del Tribunal de comercio de Nanterre de 5 de julio de 2017 luego del fallo del Tribunal de apelación de Versailles de 15 de marzo de 2018<sup>341</sup>.
379. Por ello, la Demandante está fundada en solicitar el pago de las prestaciones “Oro” de servicios intervenidos a contar de la rescisión del Contrato el 17 de enero de 2017<sup>342</sup> por una cantidad total de 255.410,27 euros (del 17 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017 por una cantidad de 124.660,27 euros y del 1° de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018 por una cantidad de 130.750 euros)<sup>343</sup>.
380. Si el Tribunal arbitral llegara a considerar la rescisión contractual como siendo sin efectos, la Demandante estaría como mínimo fundada en solicitar el pago de las prestaciones intervenidas del 1° de enero al 31 de diciembre de 2018, puesto que la gratuidad sólo estaba prevista para los dos primeros años<sup>344</sup>.

---

<sup>340</sup> Escrito de réplica, ¶ 254.

<sup>341</sup> Escrito de demanda, ¶ 95.

<sup>342</sup> Escrito de demanda, ¶ 89.

<sup>343</sup> Escrito de demanda, ¶ 98.

<sup>344</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 264-267.



Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas>



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

b. Posición de la Demandada

381. La Demandada estima que la Demandante no es admisible en solicitar el pago de los servicios de alojamiento y de mantenimiento intervenidos después de la rescisión del Contrato puesto que, de una parte, es la única al origen de su perjuicio y que, por otra parte, sería contrario a las disposiciones contractuales<sup>345</sup>.
382. Primero, el artículo 2 del Contrato prevé la gratuidad de los servicios de alojamiento y de mantenimiento durante los dos primeros años de ejecución del Contrato, es decir hasta diciembre de 2017. Además, el artículo 4 del mismo Contrato indica que la Demandante tenía la obligación de entregar un acceso al servidor para los clientes de la Demandada, y ello sea cual sea el motivo que condujo a la terminación del Contrato. En el caso de autos, la Demandante, abusivamente, rescindió el Contrato el 17 de enero de 2017 y cerró el acceso de los clientes de Neobis al servidor el 30 de junio de 2017. Actuando de esta manera, la Demandante volvía imposible cualquier migración de datos. Entonces, el hecho que haber entregado una memoria USB con los datos de los clientes de la Demandada no era suficiente para que cumpliera con sus obligaciones<sup>346</sup>.
383. Puesto que la Demandante no alojaba más los datos de sus clientes, la Demandada no ha tenido más opciones sino solicitar la instalación de un servidor autónomo y la transmisión de las respectivas tecnologías acerca del juez de procedimiento sumario. El 5 de julio de 2017, el Presidente del Tribunal de comercio de Nanterre ordenaba a Tangoe que implementara un servidor y transfiriera la tecnología requerida antes del 31 de diciembre de 2017. Aún que la Demandante volvió a restaurar el acceso de los clientes de la Demandada a su servidor desde el día siguiente, sin embargo se negó en ejecutar las medidas ordenadas por el Presidente del Tribunal de comercio. Pero de esta voluntad de eludir los efectos de una decisión de justicia se desprendió la imposibilidad para la Demandada de volverse actora independiente en la ejecución del Software. Seguía dependiente de la Demandante en cuanto a los servicios de alojamiento y de mantenimiento.

<sup>345</sup> Escrito de dúplica, ¶ 855-871.

<sup>346</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 855-863.



384. Puesto que nadie puede prevalecerse de su propia falta, la Demandada considera que la Demandante no es admisible en solicitar una liquidación de los gastos de mantenimiento y de alojamiento para el año 2018 puesto que no hubiera tenido que pagar nada si se hubiera conformada a las instrucciones de la providencia del Tribunal de comercio de Nanterre<sup>347</sup>.

385. La Demandante ha decidido sola la rescisión del Contrato, cerrar el acceso al servidor y negarse inicialmente a entregar e implementar un servidor. Entonces, el Tribunal arbitral no puede ordenar a la Demandada que pague las prestaciones de mantenimiento y de alojamiento intervenidas posteriormente a la rescisión del Contrato.

c. Posición del Tribunal arbitral

386. El artículo 2(3) del Contrato dispone:

*"2. Condiciones de ventas*

*[...]*

*(3) Mantenimiento & Alojamiento*

*No se aplica el mantenimiento para el paquete inicial pedido para el año 1 o el año 2.*

*Empezando el primero día del mes siguiendo el pedido de un paquete adicional, se aplican gastos de mantenimiento & alojamiento y quedan facturados inmediatamente para el resto del año civil corriente (prorate temporis).*

*El Mantenimiento & alojamiento para el año siguiente está facturado el 31 de diciembre, con base en la cantidad total de licencia perpetua vendida.*

*El plazo de pago para Mantenimiento & alojamiento es de 30 días neto.*

*Tasas de Mantenimiento & Alojamiento:*

---

<sup>347</sup> Escrito de duplica, ¶¶ 855-871.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

*3 tasas diferentes de mantenimiento están disponibles*

*- Bronce: Mantenimiento & alojamiento al 15 %*

*o Incluye alojamiento en el centro de datos de Anatole en un servidor mutualizado*

*o Incluye todo el soporte en el uso del software*

*o Incluye corrección de fallos*

*- Plata: Mantenimiento & alojamiento al 20 %*

*o Incluye Bronce: mantenimiento & alojamiento*

*o Incluye actualizaciones menores*

*- Oro: Mantenimiento & alojamiento al 25 %*

*o Incluye Plata: mantenimiento & alojamiento*

*o Incluye actualizaciones mayores (se pueden aplicar gastos adicionales para potenciales nuevos servicios)*

*Se requiere que NEOBIS suscriba a uno de estos tres niveles de servicios”.*

387. Resulta de este artículo, que los servicios de alojamiento y de mantenimiento debían ser efectuados gratuitamente para los dos primeros años del Contrato, lo que implica obligatoriamente que dichos servicios se han de pagar los años siguientes. Así, la explicación de la Demandante según la cual el término “gasto” ha sido omitido en dos ocasiones del Contrato es convincente puesto que sin este término, la primera frase del artículo 2(3) no tendría ningún sentido. Por ello es lógico estimar que, después del periodo de dos años, es decir hasta finales del año 2017, los servicios de alojamiento y de mantenimiento del Software se volvían pagaderos, según las modalidades del artículo 2(3) en función del nivel de prestación deseada por la Demandada.

388. Por ello, puesto que se ya estimado anteriormente que el Contrato no había sido validamente rescindido ni el 17 de enero de 2017, ni el 31 de diciembre de 2016<sup>348</sup>, la Demandante



<sup>348</sup> *Infra*, ¶ 432.

tenía la obligación de garantizar el mantenimiento y el alojamiento gratuito del Software hasta diciembre de 2017.

389. Pasado este plazo, resulta del artículo 4 del Contrato que la Demandante debía garantizar a la Demandada servicios de mantenimiento y de alojamiento durante el tiempo que esa última estaba vinculada por contratos en curso con sus propios clientes utilizando el Software. Pero si esta estipulación se imponía efectivamente a la Demandante, apelaba necesariamente una contrapartida financiera en la medida en que el Contrato ha previsto expresamente que los servicios de alojamiento y de mantenimiento sólo serían gratuitos durante dos años.
390. Por otra parte, no se puede reprochar a la Demandante no haber minimizado su perjuicio al restablecer el acceso del Software sin haber procedido a la transferencia de tecnología después de los mandamientos del Presidente del Tribunal de comercio de Nante-re puesto que se ha establecido anteriormente que en virtud del artículo 4 del Contrato, la Demandante no tenía ninguna obligación y que en cualquier caso, la puesta en obra de esta estipulación apelaba necesariamente una contrapartida financiera. En consecuencia, queda descartada la alegación de inadmisibilidad de este argumento presentada por la Demandada.
391. En conclusión, resulta que el Contrato no habiendo sido ni validamente rescindido por la Demandante, ni resuelto por el Tribunal arbitral, los servicios de alojamiento y de mantenimiento del Software debían de ser garantizados gratuitamente durante un periodo de dos años, es decir hasta finales del año 2017. Después de dicho periodo, esos servicios se volvían pagaderos de conformidad con las modalidades previstas por el artículo 2(3) del Contrato.
392. Sigue existiendo una dificultad tratándose del nivel de alojamiento y de mantenimiento al que debía conformarse la Demandante puesto que, según las estipulaciones del artículo 2(3) del Contrato, la elección de este nivel correspondía a la Demandada y que esta última no mencionó expresamente su elección. Mientras la Demandada eligió aplicar el nivel mediano “Plata” de mantenimiento y de alojamiento para calcular



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

la pérdida de su margen beneficiario<sup>349</sup>, la Demandante estima haber entregado un nivel de prestación de nivel "Oro" puesto que estima haber ejecutado el alojamiento de los datos en su servidor, entregado a Neobis la asistencia relativa a la utilización del Software, resuelto los errores y procedido a las actualizaciones tanto menores como mayores del Software<sup>350</sup>. Puesto que la Demandada sólo impugna la resolución por la Demandante de los errores — que ya ha sido descartado por el motivo que la Demandada no demostraba que el Software no era operacional, y no impugna los demás servicios incluidos en los servicios de nivel "Oro", es este nivel de prestaciones que será considerado para el mantenimiento y el alojamiento ejecutados por la Demandante.

393. Así, la Demandada debía efectivamente liquidar el pago de las prestaciones de mantenimiento y de alojamiento con la tarifa "Oro", por una cantidad de 130.750 euros, para el periodo del 1° de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018.

### C. La rescisión del Contrato

#### 1. Posición de la Demandante

394. La Demandante considera haber válidamente rescindido el Contrato por correo de fecha 17 de enero de 2017. Estima que el incumplimiento grave de la Demandada de su obligación contractual de pago del tercer vencimiento del Contrato y las demoras de pago relativas a los dos primeros vencimientos justificaban una ruptura unilateral del Contrato.

395. La posibilidad de rescindir un contrato por tiempo determinado sin notificación formal previa está justificada en cualquier situación en la que la gravedad del comportamiento del contratante está suficientemente establecida, de conformidad con la jurisprudencia y con el antiguo artículo 1184 del Código civil aplicable al caso de autos<sup>351</sup>. La gravedad de los incumplimientos de la parte incumplidora

<sup>349</sup> Escrito de réplica, ¶ 1102.

<sup>350</sup> Escrito de demanda, ¶ 70.

<sup>351</sup> **Documento n° CL-12**, Artículo 1184 del Código civil en su versión anterior a la providencia n° 2016-131 de 10 de febrero de 2016; **Documento n° CL-13**, Cass. 1a civ., 13 de octubre de 1998, n° 96-21.485; **Documento n° CL-14**, Cass. 1a civ., 20 de febrero de 2001, n° 99-15.170.





Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

---

permite romper el contrato sin notificación formal previa, y ello sea cual sean las modalidades contractuales previstas entre las partes<sup>352</sup>.

396. En el caso de autos, el Contrato no contenía ninguna estipulación relativa a las condiciones de su rescisión o resolución anticipada y no podía entonces ser rescindido o resuelto sino por incumplimientos contractuales graves de parte de la Demandada<sup>353</sup>.
397. Pero la violación repetida por la Demandada de sus obligaciones de pago constituye un comportamiento abusivo y de mala fe, que caracteriza un incumplimiento grave de sus obligaciones contractuales. La obligación de pago constituía efectivamente una obligación esencial de la Demandada y determinante del consentimiento de la Demandante<sup>354</sup>. Además, la Demandada no ha liquidado ninguno de sus vencimientos de pago aunque incluso se beneficiara de servicios de alojamiento y de mantenimiento y de numerosos haberes y planificación de pago<sup>355</sup>.
398. Por otra parte, aunque el comportamiento de la Demandada no necesitaba ninguna intimación previa, la Demandante le ha recordado en varias ocasiones que a falta de pago o de firma de un nuevo contrato, la fecha de exigibilidad del tercer vencimiento no sería modificado y que a falta de respetar dicha fecha, se terminaría el Contrato<sup>356</sup>.
399. El argumento de la Demandada según el cual una falta de pago no podría nunca justificar un incumplimiento grave de naturaleza a conducir a la rescisión del Contrato no es válido puesto que no esta conforme al derecho positivo y no se funda en ninguna decisión de jurisprudencia<sup>357</sup>. El Tribunal de casación recientemente ha confirmado al contrario

---

<sup>352</sup> **Documento n° CL-16**, Cass. 1a civ., 20 de octubre de 2015, n° 14-20416.

<sup>353</sup> Escrito de demanda, ¶¶ 91-92.

<sup>354</sup> Escrito de réplica, ¶ 237.

<sup>355</sup> Escrito de réplica, ¶ 238.

<sup>356</sup> Escrito de demande, ¶ 94; **Documento n° C-14**, Cass. 1a civ., 20 de febrero de 2001, n° 99-15.170; **Documento n° CL-16**, Cass. 1a civ., 20 de octubre de 2015, n° 14-20416; **Documento n° CL-36**, Cass. 3a civ., 6 de mayo de 2015, n° 13-24.947.

<sup>357</sup> Escrito de dúplica sobre las reconvenções, ¶¶ 26-27.





Arbitraje *ad hoc*  
 Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
 Sentencia – Confidencial

que el incumplimiento de una obligación de pago podía ser un incumplimiento suficientemente grave para justificar la ruptura de la relación comercial sin aviso previo<sup>358</sup>.

400. **Sobre el poder de representación de Asentinel LLC**, la Demandante indica que Asentinel LLC actuó en calidad de presidente de Asentinel SAS, como mínimo en virtud de un mandato tácito. Pero sólo la parte representada puede prevalecerse de la nulidad de una escritura por ausencia de poder del mandatario, de conformidad con el artículo 1984 del Código civil. Por ello, sólo Asentinel SAS hubiera podido prevalecerse de la nulidad de la carta de rescisión del 17 de enero de 2017. Además, la ratificación de esta carta por parte de la Demandante vuelve inoperante el argumento extraído de una presunta falta e poder de Asentinel LLC<sup>359</sup>. De esta manera, la rescisión operada por Asentinel LLC en su calidad de presidente de Asentinel SAS era efectivamente regular.

401. Por otra parte, la Demandante enfatiza la contradicción en las demandas formuladas por la Demandada en contra de Asentinel LLC<sup>360</sup>. Efectivamente, esta última reconoció absolutamente ante el juez de apelación la regularidad formal de a rescisión del Contrato notificada por Asentinel LLC en su calidad de presidente de la sociedad Asentinel SAS:

*“El 17 de enero de 2017, después de una demostración erudita, ASENTINEL LLC, actuando en su calidad de dirigente de ASENTINEL SAS, conseguía convencerse que disponía de un motivo de rescisión con el siguiente gran razonamiento [...]*

*En el caso de autos, ASENTINEL LLC, actuando en su calidad de presidente de ASENTINEL SAS, consideró en su correo de 17 de enero de 2017 que el Contrato estaba rescindido por el motivo de que [...]”<sup>361</sup>.*

402. La Demandada confirmó igualmente que Asentinel LLC actuaba en calidad de presidente de la sociedad Asentinel SAS en el presente procedimiento de arbitraje<sup>362</sup>. Así, la



<sup>358</sup> **Documento n° CL-69**, Cass. com., 27 de marzo de 2019, n° 17-16.548.

<sup>359</sup> Escrito de réplica, ¶ 239

<sup>360</sup> Escrito de réplica sobre las reconvenções, ¶ 28.

<sup>361</sup> **Documento n° C-88**, Conclusiones de la sociedad Neobis ante el Tribunal de apelación de Versalles de 12 de enero de 2018, ¶¶ 24, 59.

<sup>362</sup> Escrito de defensa, ¶ 139; Escrito de réplica, ¶ 187.

Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

---

Demandada demuestra una perfecta mala fe cuando pretende una irregularidad formal de la rescisión del Contrato por Asentinel LLC<sup>363</sup>.

403. Sobre la condena de la sociedad Asentinel LLC, que pasó a ser Tangoe LLC, en su calidad de sociedad matriz, la Demandante considera que la demanda de la Demandada tendiendo a la condena de Asentinel LLC no es admisible debido a su carácter tardío, y al hecho que Asentinel LLC no ha sido implicada regularmente en el procedimiento<sup>364</sup>. Recuerda a título previo que la propia Demandada ha reconocido en su Escrito de dúplica que no podía demandarla en el presente procedimiento arbitral:

*“La ingerencia incontestable de ASENTINEL LLC en la gestión de ASENTINEL SAS implica por lo tanto su responsabilidad civil cuya sola y única consecuencia para con NEOBIS sería ser condenada solidariamente si NEOBIS hubiera podido demandarla en el procedimiento”<sup>365</sup>.*

404. Sobre la demanda tardía<sup>366</sup>, la Demandante indica que la demanda de Neobis es contraria al deber de lealtad de las Partes, reconocido por el artículo 1464, alinea 3, del Código de procedimiento civil aplicable en materia de arbitraje internacional en virtud del artículo 1506 3° del mismo Código<sup>367</sup>. La jurisprudencia indica al respecto que *“la lealtad y la buena fe procesales imponen efectivamente a las partes que comuniquen sus demandas cuanto antes, y en particular en la etapa del acto de misión en el que se resumen las pretensiones que interesarán la instrucción de modo a evitar una demanda que hubiera podido y debido ser presentada no lo fuera después con un propósito dilatorio o por mera negligencia”<sup>368</sup>*. Neobis reprochó a Asentinel LLC haber dolosamente rescindido el Contrato por cuenta de su filial desde el principio del procedimiento arbitral. En su Escrito de defensa, la Demandada sacaba como única conclusión que la rescisión del Contrato no era admisible. Pero pretende ahora, en su Escrito de dúplica,

---

<sup>363</sup> Escrito de dúplica sobre las reconveniciones, ¶ 29.

<sup>364</sup> Escrito de dúplica sobre las reconveniciones, ¶¶ 3-6.

<sup>365</sup> Escrito de dúplica, ¶ 657.

<sup>366</sup> Escrito de dúplica sobre las reconveniciones, ¶¶ 3-4

<sup>367</sup> **Documento n° CL-67**, Artículos 1464 y 1506 del Código de procedimiento civil.

<sup>368</sup> **Documento n° CL-68**, Tribunal de apelación de París, 18 de noviembre de 2004, RG n° 2002/19606.



Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas.com>



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

que Asentinel LLC estaría obligada solidariamente con Tangoe SAS sin por lo tanto traer nuevos elementos que justificarían una demanda tan tardía. Para tan sólo ser admisible, semejante demande hubiera tenido que ser formulada desde antes de la constitución del Tribunal arbitral. De esta manera, la demanda de condena formulada en contra de Asentinel LLC es al mismo tiempo tardía, desleal y sin fundamento.

405. Sobre la ausencia de puesta en causa regular en el procedimiento arbitral, la Demandante enfatiza la falta de lealtad de Neobis que disimula su demanda en la página 118 de su Escrito de dúplica contando 239 páginas, sin por otra parte señalarla durante los diferentes envíos de sus escritos en julio de 2020. Finalmente, indica que la demanda no es admisible *“por no haber sido objeto de una demanda de intervención forzosa independiente en contra de la sociedad TANGOE LLC, que no hubiera podido ser parte en el procedimiento de arbitraje sino por decisión del tribunal arbitral tomada tras haber expresamente invitado a la sociedad TANGOE LLC a comunicarle sus observaciones sobre esta demanda de condena en contra suya”*<sup>369</sup>.
406. En consecuencia, el Tribunal arbitral ha de declarar inadmisibile la demanda de Neobis formulada en contra de Asentinel LLC.
407. **Sobre el aplazamiento del vencimiento del 31 de diciembre de 2016**, para la Demandante, el argumento según el cual el vencimiento del 31 de diciembre de 2016 hubiera sido aplazado de un año es inoperante puesto que resulta precisamente del correo enviado por la Demandante el 20 de diciembre de 2016 que ese aplazamiento estaba condicionado a la celebración de un nuevo acuerdo entre las Partes antes del vencimiento previsto contractualmente, a saber el 31 de diciembre de 2016<sup>370</sup>. Pero no sólo la Demandada no ha aceptado esta oferta antes de aquella fecha<sup>371</sup>, sino que tampoco la ha aceptado después puesto que envió a la vuelta un proyecto contrato modificado el 4 de enero de 2017, formulando así lo que se puede calificar al nivel jurídico de contra-oferta, no idéntica a los términos de la oferta inicial del 20 de diciembre<sup>372</sup>. El argumento según el cual

<sup>369</sup> Escrito de dúplica sobre las reconveniones, ¶¶ 5-6

<sup>370</sup> Escrito de demanda, ¶ 93.

<sup>371</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 240-242.

<sup>372</sup> Documento n° CL-60, Artículo 1118 del Código civil.



la oferta hubiera sido prorrogada el 3 de enero de 2017 no tiene por otra parte ningún fundamento puesto que el haber transcurrido el vencimiento, la oferta de una nueva fecha de vencimiento para el pago de los 156.900 euros restantes se había vuelto caduco y hubiera supuesto un acuerdo escrito y firmado por ambas Partes<sup>373</sup>, de conformidad con el artículo 7(6) del Contrato. Sin embargo ningún acuerdo semejante intervino entre las Partes

408. La Demandante niega cualquier relación entre las operaciones financieras de capital intervenidas entre Tangoe Inc y Asentinel LLC, y la rescisión del Contrato<sup>374</sup>. Primero, indica que contrariamente a lo que afirma la Demandada, Asentinel LLC no tenía ninguna presencia ni actividad en América Latina al momento de la rescisión del Contrato. Además, indica que hubiera sido ilógico rescindir el Contrato con la única perspectiva de una fusión incierta con un grupo cuya actividad en el Brasil era muy reducida, mientras el Contrato presentaba perspectivas verdaderas de crecimiento así como un volumen de negocios importante. Finalmente, los hechos posteriores a la fusión demuestran bien que Asentinel LLC no ha intentado penetrar el mercado suramericano. Por el contrario, vendió rápidamente su única filial que tenía en América Latina<sup>375</sup>. Así, la Demandante insiste sobre el hecho que la rescisión del Contrato no es más que la consecuencia del incumplimiento de la Demandada en la ejecución de su obligación de pago.
409. Subsidiariamente, la Demandante recuerda que en virtud del artículo 1184 del Código civil, la resolución contractual puede ser pronunciada por el juez en caso de incumplimiento grave de una de las partes a sus obligaciones<sup>376</sup>. Enfatiza que puede tratarse de un incumplimiento parcial puesto que abarca una obligación esencial para la conclusión del contrato<sup>377</sup>, y que el juez puede tomar en cuenta todas las circunstancias de la causa intervenidas hasta el día de su decisión<sup>378</sup>. Así, aún que el Tribunal arbitral considerara la rescisión del 17 de enero de 2017 irregular, será preciso

---

<sup>373</sup> Escrito de réplica, ¶ 243-245.

<sup>374</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 71-74.

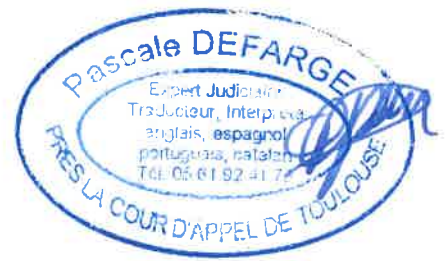
<sup>375</sup> **Documento n° C-75**, *Quota sale and purchase agreement* de 27 de abril de 2019.

<sup>376</sup> **Documento n° CL-12**, Artículo 1184 del Código civil en su versión anterior a la providencia n° 2016-131 de 10 de febrero de 2016.

<sup>377</sup> **Documento n° CL-18**, Cass. com., 2 de julio de 1996, n° 93-14.130.

<sup>378</sup> **Documento n° CL-19**, Cass. 3a civ., 22 de marzo de 1983, n° 81-13508.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

para este último dictar la resolución del Contrato considerando el grave incumplimiento de la Demandada de su obligación de pago del tercer vencimiento del Contrato<sup>379</sup>.

410. En consecuencia, el Tribunal arbitral considerará que, visto el incumplimiento de la Demandada de su obligación de pago, el Contrato ha sido válidamente rescindido el 17 de enero de 2017 o, en cualquier caso, dictará su resolución al 31 de diciembre de 2016 si llegara a juzgar dicha rescisión como irregular.

## 2. Posición de la Demandada

411. La Demandada considera que la carta de rescisión de 17 de enero de 2017<sup>380</sup> es irregular, nula y abusiva<sup>381</sup>. Esta rescisión implica la responsabilidad de la Demandante en lo que niega a la Demandada la oportunidad de regularizar su situación y que no saca ninguna consecuencia del aplazamiento de la exigibilidad del pago previsto<sup>382</sup>. La Demandada estima que esta carta sólo era un medio de presión de la Demandante para obligarla a firmar un nuevo contrato, bajo pena de ver el acceso de sus clientes al servidor cerrado a contar del 30 de junio de 2017<sup>383</sup>.
412. **Sobre la nulidad de la rescisión por ausencia de notificación formal previa**, la Demandada considera que el derecho común aplicable exigía una carta previa de requerimiento. Recuerda que a falta de cláusula resolutoria, la rescisión de un contrato sinalagmático por tiempo determinado supone la expedición previa con resultado negativo de una notificación formal. Para ser efectiva, ésta debe de modo cumulativo (i) describir el incumplimiento alegado, (ii) indicar el plazo dejado a la parte para regularizar esta situación y finalmente (iii) indicar que a falta de ello el contrato será rescindido<sup>384</sup>. La Demandada insiste que si el incumplimiento consiste en un incumplimiento de

<sup>379</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 246-247.

<sup>380</sup> **Documento n° R-111**, Carta de rescisión de Asentinel LLC de 17 de enero de 2017; **Documento n° R-109**,

Correo electrónico de Asentinel LLC de 17 de enero de 2017.

<sup>381</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 637-641.

<sup>382</sup> Escrito de réplica, ¶ 606.

<sup>383</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 607-613. de defensa, ¶ 451.

<sup>384</sup>



la ejecución de una obligación relativa al pago de una cantidad de dinero, entonces una notificación formal ha de ser enviada al deudor por el acreedor antes que pueda considerar el contrato como efectivamente rescindido. Indica que el uso es otorgar unos quince días para proceder al pago<sup>385</sup>. Además, siempre es posible para el deudor de una cantidad de dinero solicitar un plazo de gracia en virtud del artículo 1244-1 del Código civil. La Demandada precisa que las únicas hipótesis en las que una parte pueda rescindir un contrato por tiempo determinado sin notificación formal previa son las en que se demuestre que semejante carta hubiera quedado por naturaleza sin resultado, y que un incumplimiento suficientemente grave justifica esta ruptura debido a un perjuicio verdadero y verificado<sup>386</sup>. Enfatiza que el nuevo artículo 1225 del Código civil confirma este razonamiento<sup>387</sup>.

413. Para la Demandada, un atraso o una ausencia de pago nunca puede entonces justificar un incumplimiento grave eximiendo al acreedor del envío de una notificación formal. En su opinión:

*“El grave incumplimiento equivale a una acción positiva consistiendo en perjudicar (físicamente) a su próximo o en causar un perjuicio que comprometa la actividad global de un sitio (riesgo de puesta en peligro de edificios para una de las jurisprudencias reseñadas y enfatizadas por TANGO SAS) o en perjudicar directamente la reputación comercial de una sociedad [...]*

*Pero, una deuda no pagada mientras no esté alimenticia o constitutiva de una infracción penal no constituye un grave incumplimiento tal y como lo considera la jurisprudencia debido al principio popular según el cual “Plaie d’argent n’est pas mortelle” [las dificultades financieras no son la más graves]”<sup>388</sup>.*

414. La Demandada indica que es porque estaba conciente del carácter contestable de esta rescisión que Asentinel LLC deseaba obtener un nuevo acuerdo

---

<sup>385</sup> Escrito de dúplica, ¶ 773.

<sup>386</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 614-626.

<sup>387</sup> Escrito de dúplica, ¶ 627.

<sup>388</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 621-622.



Arbitraje *ad hoc*  
 Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
 Sentencia – Confidencial

antes del 31 de enero de 2017<sup>389</sup>. Efectivamente, esta última sabía que a falta de cláusula resolutoria en el Contrato, la Demandante no podía ahorrar una carta de emplazamiento para que la rescisión fuera válida. Asentinel LLC hubiera tenido que solicitar a su filial que enviara una carta de emplazamiento a Neobis con el objetivo de obtener el pago del resto correspondiendo a las 200.000 líneas e indicando un plazo de regularización de la situación<sup>390</sup>. Así, la carta de rescisión del Contrato del 17 de enero de 2017 está viciada de nulidad, según el artículo 1153 del Código civil, puesto que el Contrato no contenía ninguna cláusula resolutoria, que no ha sido precedida por ninguna carta de emplazamiento y que la Demandada tenía, además, la facultad de solicitar un periodo de gracia<sup>391</sup>.

415. La carta del 2 de septiembre de 2016, enviada por la Demandante, no se puede asimilar a una carta de emplazamiento porque, a falta de cláusula resolutoria en el Contrato, las Partes no podían anticipar las consecuencias de eventuales futuros atrasos de pago sin acuerdo previo<sup>392</sup>. El argumento según el cual las Partes hubieran consentido una renuncia tácita del requisito de una notificación formal debido al envío de una carta el 2 de septiembre de 2016 no es serio puesto que ésta no mencionaba el vencimiento del 31 de diciembre de 2016. Además, esto equivaldría a decir (i) que una carta de emplazamiento podría concernir un pago a vencer, (ii) que las Partes hubieran acordado una cláusula resolutoria tácita sin especificar las modalidades de puesta en obra, y que finalmente (iii) la Demandante podría derogar a las disposiciones de la orden publica del derecho francés previstas en los artículos 1153 y 1244-1 del Código civil cuando se trata de una sociedad francesa y que el Contrato esta sujeto al derecho francés<sup>393</sup>.

416. Tratándose de la irregularidad correspondiendo al autor de la rescisión, la carta no ha sido enviada por un representante de la Demandante, Asentinel SAS, sino por el Señor Chris Taylor, *Chief Financial Officer* de la sociedad Asentinel LLC, sobre papel con encabezamiento de esta última. Tratándose del argumento de la Demandante según el cual la

<sup>389</sup> Escrito de dúplica, ¶ 196.

<sup>390</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 197-198.

<sup>391</sup> Escrito de defensa, ¶ 426; Escrito de dúplica, ¶¶ 670-673.

<sup>392</sup> Escrito de dúplica, ¶ 610.

<sup>393</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 668-669.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

---

Demandada no tendría presuntamente personería jurídica para impugnar la carta de emplazamiento puesto que es su destinataria, la Demandada recuerda que la teoría del mandato aparente puede ser opuesta a un tercero para buscar la responsabilidad del que se haya prevalecto del mismo. Declara que “[e]n cambio, un mandato aparente no es de naturaleza a cubrir la ausencia de personería jurídica del que lo haya otorgado por lo que TANGOE SAS no puede reivindicar cualquier mandato aparente por el único motivo que en aquella época, su sociedad matriz hubiera actuado en sede de ella”<sup>394</sup>. Para la Demandada, el argumento según el cual Asentinel LLC ha actuado en calidad de presidente de Asentinel SAS en virtud de un mandato tácito, no es suficiente para descartar la responsabilidad de la sociedad matriz que ha cometido una falta civil al comprometer su responsabilidad *in solidum*, al inmiscuirse en la gobernanza de su filial llevándola a esta querrela<sup>395</sup>. Semejante falta está caracterizada desde que la ingerencia hace perder cualquier autonomía y personería jurídica a su filial<sup>396</sup>. Si la prueba de semejante falta es difícil de traer, resulta de un fallo del Tribunal de apelación de Douai en enero de 2020 que la redacción por la sociedad matriz de una carta de rescisión por cuenta de su sociedad filial es un criterio que permite calificar semejante ingerencia<sup>397</sup>.

417. En el caso de autos, varios elementos reflejan la ausencia completa de autonomía y de personería jurídica de Asentinel SAS con respecto a Asentinel LLC, entre los cuales el envío de la carta de rescisión del 17 de enero de 2017 sobre papel con encabezamiento de Asentinel LLC, el hecho que el Señor Chris Taylor, *Chief Financial Officer* de Asentinel LLC exprese, en la carta del 2 de septiembre de 2016 enviada a Neobis y redactada en el mismo papel, “*nuestro deseo para continuar las relaciones entre nuestras empresas*” sin mencionar Asentinel SAS, o también el hecho que el Señor Chris Taylor sea el único autorizado para tomar decisiones, al envés de Señor Raphaël Vergnaud sin embargo representante de la Demandante<sup>398</sup>.

---

<sup>394</sup> Escrito de dúplica, ¶ 643-645.

<sup>395</sup> Escrito de dúplica, ¶ 646.

<sup>396</sup> **Documento n° RL-70**, Cass. com., 20 de mayo de 2014, n° 12-26.705, 12-26.970 y 12-29.281.

<sup>397</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 646-648; **Documento n° RL-69**, Tribunal de apelación de Douai, 23 de enero 2020, n° 17/02286.

<sup>398</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 643-657.



Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas>



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

418. Así, la Demandada solicita del Tribunal, en su Escrito de Dúplica, que declare y juzgue que la ingerencia de Asentinel LLC en la gestión de Asentinel SAS compromete su responsabilidad civil y la vuelve solidariamente responsable de las faltas cometidas por su filial y de las consecuencias financieras de las mismas<sup>399</sup>.
419. Tratándose del carácter abusivo de la rescisión, la Demandada enfatiza que esta rescisión no tiene ningún fundamento puesto que se funda en la ausencia de pago del tercer vencimiento del Contrato cuando éste había sido aplazado al 31 de diciembre de 2017 por correo de fecha 20 de diciembre de 2016 del Señor Raphaël Vergnaud, representante oficial de la Demandante<sup>400</sup>. Así, las negociaciones tendiendo a celebrar un nuevo contrato estaban siempre en curso.
420. La Demandada rechaza no haber cumplido con todas sus obligaciones de pago. Por el contrario, indica haber siempre, *in fine*, pagado sus facturas<sup>401</sup>. Justifica sus atrasos por una excepción de incumplimiento puesto que la Demandante estaba continuamente incumplidora tratándose de la entrega de servicios de mantenimiento y de alojamiento apropiados, atrasando por la misma ocasión los pagos de sus propios clientes suramericanos. La Demandada tenía miedo que al no oponerse, incluso formalmente, a semejante excepción de incumplimiento, entonces la Demandante no hubiera tenido más ningún interés en ejecutar sus propias obligaciones en particular las de movilizar a un equipo de ingenieros informáticos<sup>402</sup>.
421. **Tratándose de la ruptura de las relaciones de negocio operadas el 28 de abril de 2017<sup>403</sup>**, la Demandada estima que tiene efectivamente relaciones con la fusión operada entre Asentinel LLC y Tangoe Inc. a la misma fecha. Mientras la Demandada aparecía implicada y reactiva después de la rescisión del 17 de enero de 2017, esperando una regularización de la situación, la Demandante dejaba de contestarle a partir del 31 de marzo de 2017<sup>404</sup>. Después de varios correos de impugnación de la rescisión sin

<sup>399</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 657-658.

<sup>400</sup> Escrito de dúplica, ¶ 194

<sup>401</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 203, 660-662.

<sup>402</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 628-632.

<sup>403</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 677-694.

<sup>404</sup> Escrito de defensa, ¶ 454.



Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

---

respuesta, la Demandada recibió por fin una carta enviada por el abogado de la Demandante el 28 de abril de 2017 poniendo un término a sus relaciones de negocio<sup>405</sup>. Impugnó esa rescisión en dos ocasiones, no deseando que Asentinel SAS fuera liberada de sus obligaciones de efectuar las funcionalidades IT requeridas, ni que fuesen facturadas las gratuidades previstas contractualmente para el año 2017<sup>406</sup>. Para la Demandada, esta ruptura brutal de relaciones de negocio, después de la rescisión irregular y abusiva del Contrato y concomitante con la oferta de compra por Marlin Equity Partners del capital de Tangoe en enero de 2017 y la fusión de esta última con Asentinel LLC en abril de 2017, “no es mera casualidad”<sup>407</sup>. Resulta para la Demandada que la Demandante organizó a sabiendas el incumplimiento contractual alegado de la Demandada<sup>408</sup>, y ha puesto un término a sus relaciones, comprometiendo de esta manera las relaciones entre la Demandada y sus clientes, para que Tangoe Inc. pudiera disponer libremente de su propia red de representantes suramericanos<sup>409</sup>. La Demandada considera que esta rescisión era un medio para la Demandante de deshacerse de ella, puesto que era un “socio *ahora engorroso*”<sup>410</sup>.

422. Para la Demandada, la intención maliciosa de la Demandante está corroborada por el cierre del servidor el 30 de junio de 2017, aunque las deliberaciones del procedimiento sumario del Presidente del Tribunal de comercio de Nanterre debía de ser dictado cinco días más tarde, causando de esta manera la rescisión del contrato celebrado entre la Demandada y su cliente Falabella<sup>411</sup>.
423. Así, el Tribunal arbitral debe juzgar la rescisión unilateral del Contrato de distribución intervenida 17 de enero de 2017 y confirmada el 28 de abril de 2017, como irregular y abusiva. Además, se solicita del Tribunal que considere Asentinel LLC responsable solidariamente de

---

<sup>405</sup> **Documento n° R-128**, Carta del consejo de Asentinel SAS a Neobis de 27 de abril de 2017.

<sup>406</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 662-9), 686.

<sup>407</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 603-605, 667, 685.

<sup>408</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 199-202, 204.

<sup>409</sup> Escrito de dúplica, ¶ 605.

<sup>410</sup> Escrito de dúplica, ¶ 642.

<sup>411</sup> Escrito de dúplica, ¶ 693; **Documento n° R-137**, Carta de rescisión de Falabella de 30 de junio de 2017.



Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas.>

Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

las acciones de su filial a la que se ha substituido cuando envió la carta de rescisión del Contrato a la Demandada<sup>412</sup>.

### 3. Posición del Tribunal arbitral

424. La Demandante estima, a título principal, que el Contrato ha sido rescindido el 17 de enero de 2017, por medio de la carta enviada por Asentinel LLC, la cual es su sociedad matriz. En cuanto a la Demandada, ésta estima que dicha rescisión es irregular y nula debido en particular a la ausencia de emplazamiento previo y por el hecho que la rescisión procedía de Asentinel LLC y no de Tangoe.
425. Recordaremos que, según el artículo 1225 del Código civil, la rescisión de un contrato sinalagmático por tiempo determinado implica que una parte no ejecute sus obligaciones contractuales y que le sea notificada una carta de emplazamiento previo. Esta última ha de constituir una interpelación suficiente y evocar la sanción de la rescisión<sup>413</sup>. La posibilidad de rescindir un contrato por tiempo determinado, sin notificación formal previa<sup>414</sup>, está sin embargo autorizada en situaciones en las que *“la gravedad del comportamiento de una parte contratante puede justificar que la otra parte ponga un término al contrato de modo unilateral por su propia cuenta y riesgo”*<sup>415</sup>.
426. En consecuencia, conviene determinar si la rescisión hecha por la Demandante el 17 de enero de 2017 estaba precedida de una notificación formal previa y, en su defecto, si el comportamiento de Neobis era suficientemente grave para que la Demandante pudiera actuar sin ésta.
427. En primer lugar, se ha de observar que la Demandante no ha efectivamente enviado ninguna notificación formal a la Demandada puesto que los correos de 2 de septiembre de 2016, 14 de octubre de 2016 y 20 de diciembre de 2016<sup>416</sup>, son todos anteriores al

<sup>412</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 658, 675-676, 694.

<sup>413</sup> **Documento n° RL-2**, Cass. 3a civ., 1° de junio de 2011, n° 09-70.502.

<sup>414</sup> **Documento n° CL-14**, Cass. 1a civ., 20 de febrero de 2001, n° 99-15.170.

<sup>415</sup> **Documento n° CL-13**, Cass. 1a civ., 13 de octubre de 1998, n° 96-21.485.

<sup>416</sup> **Documento n° C-14**, Correo de Asentinel a Neobis de 2 de septiembre de 2016; **Documento n° C-36**, Correo electrónico de Asentinel a Neobis de 14 de octubre de 2016; **Documento n° C-16**, Correo electrónico de Asentinel a Neobis de 20 de diciembre de 2016.



incumplimiento de la obligación de liquidar el tercer vencimiento y por lo tanto no son susceptibles de hacer constar el incumplimiento, que sólo intervino el 31 de diciembre de 2016<sup>417</sup>.

428. En consecuencia, resulta necesario interrogarse sobre la cuestión de saber si el comportamiento anterior de Neobis se podía considerar como suficientemente grave como para justificar una rescisión sin notificación formal previa. La cuestión de la gravedad del incumplimiento también se plantea en el contexto de la rescisión, para la cual el árbitro dispone de un poder soberano para apreciar si los incumplimientos verificados están suficientemente graves como para justificar esta medida<sup>418</sup>.
429. Se han notado antes los incumplimientos de la Demandada a sus obligaciones de pago<sup>419</sup>. Sin embargo, aún que dichos incumplimientos contractuales estén verificados, no aparecen tan graves como para eximir a la Demandante emplazar a Neobis para que ejecutara sus obligaciones, o para permitir decretar la rescisión del Contrato.
430. Efectivamente, resulta de los hechos del caso de autos que, a pesar de no haber respetado el calendario de pagos contractualmente previsto en el Contrato, la Demandada ha sin embargo procedido a los dos primeros pagos cuando ha sido emplazada para hacerlo. Por otra parte, la Demandada nunca se opuso de modo categórico al pago del tercer vencimiento por lo que se podía razonablemente esperar, considerando su comportamiento en la ejecución del Contrato, que lo haría en caso de recibir una notificación formal. Esta impresión está reforzada al tomarse en cuenta el contexto del Contrato, que se inscribía en una lógica de asociación a largo plazo entre las Partes. Asimismo, el atraso en el pago de los dos primeros vencimientos, como tampoco el incumplimiento del pago del tercer vencimiento, no es suficientemente grave para poner en tela de juicio la totalidad del Contrato. Por otra parte, aún que se haya podido considerar que no

---

<sup>417</sup> *Supra*, ¶ 371.

<sup>418</sup> **Documento n° CL-19**, Cass. 3a civ., 22 de marzo de 1983, n° 81-13508.

<sup>419</sup> *Supra*, ¶ 371.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

hubiera existido aplazamiento del tercer vencimiento, se ha de observar que las Partes habían iniciado discusiones al respecto, alimentadas por propuestas y contrapropuestas, de suerte que la rescisión intervenida el 17 de enero de 2017, sin previa notificación formal, resulta aún más incomprensible.

431. Sobre la cuestión general de saber si un atraso o una falta de pago puede justificar un grave incumplimiento eximiendo al acreedor del envío de una notificación formal previa, la posición de la Demandada responde negativamente, excepto en el caso de una deuda alimenticia o constitutiva de una infracción penal, lo que no llega a convencer. Efectivamente, un atraso o una falta de pago pueden justificar un grave incumplimiento eximiendo al acreedor del envío de una notificación formal previa, sin que la deuda sea necesariamente alimenticia o constitutiva de una infracción. Sin embargo, el criterio de gravedad es esencial y ha de ser caracterizado. Al respecto, el fallo del Tribunal de casación reseñado por la Demandante<sup>420</sup>, aún que se relacione con la cuestión de respetar un aviso previo después de la ruptura de una relación comercial — situación diferente de la del caso de autos, había notado para caracterizar incumplimientos suficientemente graves, un litigio sobre el pago de factura por una cantidad de más de 300.000 euros durante tres años a pesar de correos electrónicos, notificaciones formales, emplazamientos y sentencias dictadas. Pero los incumplimientos alegados a las obligaciones de pago de la Demandada no tienen la misma gravedad como los referidos en el fallo reseñado en la medida en que la rescisión ha ocurrido únicamente 17 días después del incumplimiento de la Demandada, por una cantidad menor, en el contexto de un contrato de asociación de largo plazo y cuando no estaba excluido que la Demandada se ejecutara a corto plazo.
432. En estas condiciones, y sin que sea necesario pronunciarse sobre la irregularidad de la rescisión en relación con su autor, la rescisión intervenida el 17 de enero de 2017 está declarada nula y sin efecto puesto que no ha sido precedida de notificación formal previa y que el incumplimiento del que se prevalece la Demandante no es suficientemente grave como para eximirla. Estas mismas condiciones conducen también a descartar la demanda de

Pag: 158/213



Certificado N°  
123456857146  
Verifique validez en  
<http://www.fojas.cl>

<sup>420</sup> Documento n° CL-69, Cass. com., 27 de marzo de 2019, n° 17-16.548.

rescisión del Contrato a la fecha del 31 de diciembre de 2016, como también las alegaciones de carácter abusivo de la rescisión formuladas por la Demandada puesto que tienen como fundamento el aplazamiento del vencimiento del 31 de diciembre de 2016, que ya ha sido descartado<sup>421</sup>.

433. Tratándose del pedido de la Demandada tendiendo a que el Tribunal dé constancia de una falta por parte de la sociedad Asentinel LLC, que se inmiscuyó en la gestión de su filial, Asentinel, de tal manera que esta última perdía toda autonomía y toda personería jurídica, no tiene fundamento porque Asentinel LLC no es parte del presente procedimiento puesto que la Demandada no ha presentado ningún pedido de intervención a tal título. Ello es suficiente para declarar improcedente cualquier pedido en contra de Asentinel LLC a falta de lo cual se estaría en violación de los derechos procesales elementales de Asentinel LLC, que no hubiera tenido posibilidad de defenderse con un debate contradictorio. En consecuencia de lo cual, se desestiman todos los pedidos formulados en contra de Asentinel LLC.

**D. Los pedidos de indemnización de Tangoe por el perjuicio ocasionado a consecuencia de la ejecución de las medidas ordenadas por el Tribunal de apelación de Versalles**

1. Posición de la Demandante

434. La Demandante solicita del Tribunal arbitral que condene a la Demandada a pagar, a título principal, la cantidad de 2.998.000 euros, y a título subsidiario, la cantidad de 1.989.000 euros, correspondiendo al perjuicio económico ocasionado por la instalación forzosa del Software en los servidores de la Demandada, la formación de los equipos, y por la entrega forzosa del código fuente a esta última.

La Demandante desea que las cantidades al pago de las cuales la Demandada será condenada incluyan los intereses a contar de la redición de la futura Sentencia.

---

<sup>421</sup> *Supra*, ¶ 371.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

435. La Demandante indica que su perjuicio económico resulta de las medidas ordenadas por el Tribunal de apelación de Versailles, ante el cual la Demandada había solicitado la continuación forzosa del Contrato a título principal, y había presentado un pedido de aplicación de las modalidades de fin de Contrato a título subsidiario.
436. Especifica que la interpretación "*muy contestable*" de los términos del Contrato hecha por el Tribunal de apelación de Versailles la dejó en una situación irreversiblemente comprometedora puesto que ha sido obligada a instalar el Software en los servidores de la Demandada, obligada a entregarle el código fuente y obligada a formar a sus equipos<sup>422</sup>.
437. Sobre la admisibilidad del pedido de reparación, a título preliminar, la Demandante indica que tiene fundamento en solicitar la indemnización de su perjuicio<sup>423</sup>. Contrariamente a lo que alega la Demandada, que pretende que los pedidos de la Demandante no serían admisibles en lo que resultarían de la ejecución de una obligación prevista en el Contrato, la Demandante recuerda que el alinea 2 del artículo 4 del Contrato dependía de su poder discrecional y que su puesta en obra hubiera supuesto un acuerdo de las Partes sobre sus modalidades de aplicación y en particular su contrapartida financiera<sup>424</sup>. De esta manera, no se puede reprochar a la Demandante que funde su perjuicio en la puesta en obra de esta opción que resulta de la única iniciativa judicial de la Demandada. Por otra parte, Neobis pretende que la Demandante hubiera activado ella sola la aplicación del alinea 2 del artículo 4 del Contrato al cortar el acceso a los servidores el 30 de junio de 2017, de modo que su pedido de reparación de perjuicio correspondería a prevalecerse de su propia vileza<sup>425</sup>. Pero esta pretensión es inoperante puesto que la Demandada no puede prevalecerse de medidas puestas en obra en respuesta a sus propios incumplimientos contractuales. Finalmente, esta última pretende que la Demandante hubiera formulado sus pedidos demasiado tarde. A tal título, la Demandante recuerda que no se podría reprocharle no haber alegado

<sup>422</sup> Escrito de réplica, ¶ 268.

<sup>423</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 271-275.

<sup>424</sup> *Supra*, ¶¶ 288 s.

<sup>425</sup> Escrito de defensa, ¶¶ 257, 280, 544.





pedidos pecuniarios ante el juez de procedimiento sumario puesto que no era competente para resolver en el fondo. De esta manera, las excepciones por inadmisibilidad invocadas por la Demandada han de ser rechazadas, y los pedidos de la Demandante juzgados procedentes y con fundamento.

438. **Sobre la interpretación del Contrato por el Tribunal de Apelación de Versalles**, la Demandante indica que los jueces han desnaturalizado los términos del Contrato y cometido graves errores de derecho<sup>426</sup>.
439. Sobre la desnaturalización de los términos del Contrato más particularmente, la Demandante recuerda que no tenía ninguna obligación de instalar el Software, de formar a los ingenieros técnicos de la Demandada o de entregar el código fuente<sup>427</sup>. Pero el Tribunal de apelación de Versalles la ha condenado a instalar el le Software en los servidores de la Demandada, acompañando su condena de una penalidad de una cantidad “*considerable y totalmente inhabitual*”<sup>428</sup>. Además, la ha intimado a:

*“Constituir un equipo de desarrolladores y de técnicos operacionales hispanohablantes para dispensar a los ingenieros informáticos-técnicos de NEOBIS una formación técnica de treinta días continuos sobre el código fuente para permitirles ejecutar los servicios de mantenimiento y de alojamiento.*

[...]

*entregar a NEOBIS toda la documentación relativa al código fuente*”<sup>429</sup>.

De esta manera, el Tribunal de apelación ha también desnaturalizado el Contrato celebrado entre las Partes puesto que nunca fue cuestión de formar a la Demandada en español ni de modo continuo, y que la documentación a entregar debía solamente corresponder a la documentación mínima requerida para la instalación del Software.

---

<sup>426</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 276-287

<sup>427</sup> *Supra*, ¶ 291.

<sup>428</sup> Escrito de réplica, ¶ 280.

<sup>429</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 281-282.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

440. Sobre los errores de derechos más precisamente, la Demandante enfatiza que el Tribunal de Apelación de Versailles ha juzgado procedente el pedido principal de la Demandada al ordenar la continuación forzosa del Contrato hasta una decisión irrevocable sobre la rescisión del Contrato o un acuerdo definitivo de las Partes, juzgando procedentes al mismo tiempo los pedidos formulados a título subsidiario ordenando la ejecución de las obligaciones de fin de Contrato previstas en su artículo 4<sup>430</sup>. Pero resulta del primer alineamiento del artículo 4 del Código de procedimiento civil que “[el] objeto del litigio está determinado por las pretensiones respectivas de las partes”, y el juez que acoge el pedido principal no puede examinar el pedido subsidiario<sup>431</sup>. De esta manera, el Tribunal de apelación de Versailles ha ignorado el objeto del litigio definido por las Partes y ha estado en violación del artículo 4 del Código de procedimiento civil al obligar a la Demandante, bajo amenaza de penalidad astronómica, a continuar la ejecución del Contrato y a instalar las modalidades de fin de Contrato antes mencionadas<sup>432</sup>.
441. La Demandante insiste sobre el hecho que los errores del Tribunal de apelación de Versailles la ponen en una situación que la obliga a “mantener el acceso a su servidor para Neobis en espera de la futura sentencia mientras Neobis ya no se conecta más puesto que es totalmente autónoma en la utilización del Software”<sup>433</sup>.
442. **Sobre la Instalación del Software en los servidores de Neobis y la formación de sus equipos**, la Demandante indica que estas prestaciones se evalúan respectivamente a 9.000 y 27.000 euros<sup>434</sup>.
443. La Demandante indica haber procedido a la instalación a distancia del Software en los servidores de la Demandada los días 30 y 31 de julio de 2018 y los días 2, 7 y 8 de agosto de 2018<sup>435</sup>. Al respecto, los Señores Briec Nicolas y Adrian Costisor han trabajado por tiempo completo en la preparación de dicha instalación y en su realización técnica, basándose en un precio global al día de 900 euros para una persona – tarifa habitualmente facturada por la
- <sup>430</sup> Escrito de demanda, ¶ 109.  
<sup>431</sup> Documento n° CL-34 a Documento n° CL-43.  
<sup>432</sup> Escrito de demanda, ¶¶ 117-120.  
<sup>433</sup> Escrito de réplica, ¶ 286.  
<sup>434</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 323-326.  
<sup>435</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 323-324.



Demandante. Enfatiza que era la primera vez que semejante instalación estaba efectuada, y que la tarifa aplicada 900 euros es particularmente “*conservadora*” puesto que sólo toma en cuenta el tiempo efectivamente dedicado a la instalación del Software excluyéndose el tiempo de preparación de la operación.

444. La Demandante indica por otra parte haber movilizado a quince personas – entre un efectivo de unas cuarentas personas – para formar a los equipos de la Demandada entre el 13 de agosto y el 20 de diciembre de 2018 sobre un periodo acumulado de 30 días y con base en un precio global al día de 900 euros para una persona<sup>436</sup>. Indica que cada una de las personas movilizadas tenía una especialidad diferente para garantizar una formación completa — el carácter exhaustivo y la calidad de la formación habiendo sido notados por el Señor Serge Migayron en su informe técnico<sup>437</sup>. Indica al Tribunal arbitral que los cuadros de tiempo presentados durante los debates tienen lagunas en el sentido que no todos los formadores han informado su carga horaria y que las cargas horarias antes de agosto de 2018 y las de diciembre de 2018 tampoco están informadas<sup>438</sup>.
445. La Demandante enfatiza que la tarifa aplicada de 27.000 euros es también muy “*conservadora*” puesto que sólo toma en cuenta el tiempo dedicado por una sola persona durante treinta días, aún que quince personas estaban dedicadas a la tarea. Tanto más cuanto que para dispensar una formación equivalente a treinta días continuos, la Demandante ha tenido que dedicar un tiempo al menos dos veces superior para

*“organizar las franjas horarias de las sesiones de formación”<sup>439</sup>, adaptarse a los frecuentes cambios de último minuto relativos a las franjas horarias*

---

<sup>436</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 325-326.

<sup>437</sup> Documento n° CE-1, Informe pericial técnico de Señor Serge Migayron de 20 de febrero de 2019.

<sup>438</sup> Error! Fuente de remisión desconocida. Detalle informe de actividad (CRA) Neobis 2014-2015-2016-2018.

<sup>439</sup> Error! Fuente de remisión desconocida. Calendario de Formación de Tangoe para el periodo del 13 de agosto de 2018 al 31 de diciembre de 2018; Error! Fuente de remisión desconocida. Intercambios de correos electrónicos entre Tangoe y Neobis de 9 de agosto al 14 de agosto de 2018





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

*elegidas<sup>440</sup>, preparar el contenido de estas formaciones<sup>441</sup>, garantizar el seguimiento de las sesiones, redactar los informes de las sesiones<sup>442</sup> y contestar a los pedidos de traducciones de NEOBIS y a sus pedidos de sesiones adicionales<sup>443,444</sup>.*

La Demandante insiste sobre el hecho la preparación de las sesiones era tanto más pesada cuanto que debían crear en totalidad los soportes materiales de formación, el Software no teniendo habitualmente vocación a estar puesto a disposición de un cliente.

446. Las alegaciones de la Demandada según las cuales esta última no hubiera suscrito prestaciones de instalación y de formación si hubiera estado informado que se debían pagar no pueden convencer el Tribunal arbitral puesto que la propia Demandada obligó a la Demandante a efectuar esas prestaciones<sup>445</sup>.

447. **Sobre la ausencia de fundamento de la Demandada en solicitar la instalación del Software en sus servidores**, la Demandante recuerda que Neobis no podía prevalecerse de las consecuencias de la rescisión del Contrato intervenida a razón de sus incumplimientos, de conformidad con el adagio "*nadie puede prevalecerse de su propia vileza*"<sup>446</sup>. En consecuencia, la Demandada, que ha obligado a la Demandante a instaurar las medidas de fin de Contrato por su cuenta y riesgo, ha de asumir las consecuencias de ello.

<sup>440</sup> A título de ejemplo: Error! Fuente de remisión desconocida. Intercambios de correos electrónicos entre Tangoe y Neobis de los días 16 y 17 de agosto de 2018; Error! Fuente de remisión desconocida. Intercambios de correos electrónicos entre Tangoe y Neobis del 29 al 30 de agosto de 2018; Error! Fuente de remisión desconocida. Intercambios de correos electrónicos entre Tangoe y Neobis del 11 de septiembre al 14 de septiembre de 2018; Error! Fuente de remisión desconocida. Intercambios de correos electrónicos entre Tangoe y Neobis del 26 de septiembre al 28 de septiembre de 2018.

<sup>441</sup> A título de ejemplo: Error! Fuente de remisión desconocida. Programas de las sesiones de formación efectuadas por Tangoe los días 16, 17 y 20 de agosto de 2018; Error! Fuente de remisión desconocida. Programa de la sesión de formación efectuada por Tangoe el 9 de octubre de 2018.

<sup>442</sup> Error! Fuente de remisión desconocida. Ejemplos de informes de formaciones efectuadas por Tangoe del 16 de agosto de 2018 al 20 de diciembre de 2018.

<sup>443</sup> Error! Fuente de remisión desconocida. Intercambios de correos electrónicos entre Tangoe y Neobis del 9 al 12 de noviembre de 2018.

<sup>444</sup> Escrito de réplica, ¶ 325.

<sup>445</sup> Escrito de réplica, ¶ 324; Escrito de defensa, ¶ 633.

<sup>446</sup> *Supra*, ¶¶ 394 s; Escrito de réplica, ¶¶ 288-289.



Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

448. La Demandante indica que ha sido obligada de ejecutar la totalidad de las medidas ordenadas en contra suya considerando el importe de la penalidad establecida por el juez. Así es como ha entregado a la Demandada una copia explotable y legible del código fuente del Software y la respectiva documentación, y ha dispensado una formación completa sobre dicho código fuente a los equipos de la Demandada<sup>447</sup>. Enfatiza que a pesar de una perfecta ejecución de las medidas ordenadas por el Tribunal de apelación de Versalles permitiéndole ser totalmente autónoma, la Demandada ha sin embargo, de modo abusivo, sometido al juez de la ejecución del Tribunal de gran instancia de Nanterre un pedido para que fuera establecida la penalidad debida por la Demandante en una cantidad de 5.490.000 euros y un pedido de penalidad adicional<sup>448</sup>.
449. **Sobre la buena ejecución de las medidas ordenadas por el Tribunal de apelación de Versalles**, a pesar de la mala fe de la Demandada, la Demandante utiliza el informe pericial técnico del Señor Serge Migayron para demostrar su ejecución conforme a los requerimientos judiciales<sup>449</sup>, permitiendo de esta manera a la Demandada garantizar la comercialización y el seguimiento de las licencias adquiridas en el 2015 con plena autonomía<sup>450</sup>:

*“Una formación técnica muy completa relativa al código fuente del software ATEM /ITEM 4, representando un total de 240 horas, ha sido dispensada por desarrolladores informáticos y técnicos de TANGOE, entre agosto y diciembre de 2018, acerca de desarrolladores y técnicos de NEOBIS.*

[...]

*El código fuente del software ATEM/ITEM 4 (ITEM no es más que una denominación de ATEM) ha sido entregado, instalado y configurado en el servidor de NEOBIS en CHILE, por los equipos técnicos de TANGOE a principios de agosto de 2018.*

[...]

*La documentación entregada en julio de 2018, el folleto de instalación del software entregado en agosto de 2018, la*

<sup>447</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 290-294.

<sup>448</sup> **Documento n° C-26**, Sentencia de 5 de abril de 2019 del Tribunal de gran instancia de Nanterre.

<sup>449</sup> **Documento n° CE-1**, Informe pericial técnico del Señor Serge Migayron de 20 de febrero de 2019.

<sup>450</sup> Escrito de demanda, ¶ 124.



Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas.>



Arbitraje *ad hoc*  
 Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
 Sentencia – Confidencial

*formación técnica muy completa dispensada entre agosto y diciembre de 2018, así como los intercambios técnicos entre ambas sociedades, son de naturaleza a permitir a NEOBIS alojar, explotar y mantener el software de modo autónomo.*

[...]

*Una copia explotable y legible de los programas fuentes del software ATEM/ITEM 4 ha sido entregada por TANGOE en un disco duro de un servidor FTP de NEOBIS, en un sitio que NEOBIS había previamente indicado a TANGOE.*

[...]

*Una copia explotable y legible de la documentación del software ATEM/ITEM 4 ha sido entregada por TANGOE en un espacio SHAREPOINT de NEOBIS, en un sitio que NEOBIS había previamente indicado a TANGOE<sup>451</sup>.*

450. La Demandante indica por otra parte que el informe del Señor Serge Migayron no ha sido sujeto a ninguna contestación seria por parte de la Demandada, según la sentencia dictada por el juez de la ejecución del Tribunal de gran instancia de Nanterre el 5 de abril de 2019<sup>452</sup>. Por lo que se ha de concluir que la Demandante ha colocado a la Demandada en total capacidad de garantizar de modo autónomo la comercialización y el seguimiento de la licencia adquirida en el 2016 según los términos del Contrato<sup>453</sup>.

451. **Sobre las graves consecuencias de la decisión del Tribunal de apelación de Versailles**, la Demandante insiste sobre el hecho que la ejecución de la decisión del Tribunal de apelación le ha ocasionado un perjuicio financiero considerable del que puede solicitar reparación<sup>454</sup>. Indica que la instalación del Software tiene graves efectos sobre sus derechos de propiedad intelectual, así como al nivel técnico, económico, patrimonial y comercial.



<sup>451</sup> Documento n° CE-1, Informe pericial técnico del Señor Serge Migayron de 20 de febrero de 2019, pp. 24-26.  
<sup>452</sup> Escrito de demanda, ¶123; **Documento n° C-26**, Sentencia de 5 de abril de 2019 del Tribunal de gran instancia de Nanterre.  
<sup>453</sup> Escrito de réplica, ¶ 294.  
<sup>454</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 295-298.

Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

---

452. Sobre los aspectos de la propiedad intelectual más particularmente<sup>455</sup>, la Demandante considera que dispone de un derecho de propiedad exclusivo y oponible a todos sobre la obra del intelecto que es el Software que ha desarrollado, en virtud del artículo L. 112-2 del Código de la propiedad intelectual. Recuerda que la utilización y/o la reproducción de todo o parte del código fuente de un software, sin la autorización de su propietario o de su titular, constituye una falsificación de los derechos de autor, sea cual sea el uso que se ha hecho del mismo<sup>456</sup>, de conformidad con el artículo L. 335-3 del Código de la propiedad intelectual<sup>457</sup>. La jurisprudencia específica que la existencia de un contrato de alquiler de obra o de servicios no implica derogación del usufructo de dicho derecho excepto estipulación contractual mencionada por escrito y acondicionando la cesión de los derechos de propiedad intelectual<sup>458</sup>. El artículo 4 del Contrato celebrado entre las Partes no prevé ninguna cesión del código fuente, del Software, ni de los derechos de propiedad intelectual relacionados. Pero su puesta en obra forzosa afecta los derechos de propiedad de la Demandante. Efectivamente, la Demandante estima que cualquier cesión de derecho de propiedad intelectual hubiera tenido que ser expresamente acordado entre las Partes y respetar el formalismo del artículo L. 131-3 del Código de la propiedad intelectual, es decir *“una mención distinta en la escritura de cesión y que el dominio de explotación de los derechos cedidos esté delimitado en cuanto a su amplitud y a su destino, en cuanto al lugar y en cuanto a la duración”*. Al no prever el artículo 4 del Contrato semejante formalismo, la Demandante concluye que no podía intervenir ninguna cesión del código fuente, del Software o de los derechos de propiedad intelectual relacionados de modo automático y sin su acuerdo<sup>459</sup>.

---

<sup>455</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 296-297.

<sup>456</sup> Error! Fuente de remisión desconocida. Sentencia de 5 de marzo de 2008 del Tribunal de gran instancia de Paris, RG n° 05/18627.

<sup>457</sup> Error! Fuente de remisión desconocida. Artículo L. 335-3 del Código de la propiedad intelectual

<sup>458</sup> Error! Fuente de remisión desconocida. Tribunal de apelación de Caen, 4 de abril de 2017, RG n° 13/00574.

<sup>459</sup> Escrito de demanda, ¶ 105.



Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas.>



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

453. Sobre las diferentes consecuencias de la ejecución de las medidas más particularmente<sup>460</sup>, la Demandante se funda en el informe pericial técnico del Señor Serge Migayron para exponer las graves consecuencias de su cooperación:

*"6.4 Las consecuencias del fallo del tribunal de apelación de VERSALLES*

*6.4.1 Consecuencias múltiples*

*Las consecuencias del fallo dictado por el tribunal de apelación de VERSALLES son las que se describen en la sección 5.2.4 de la presente nota técnica. Estas consecuencias están relacionadas:*

- Al nivel técnico, con la necesidad de realizar una documentación técnica y una documentación de utilización, de hacer el packaging del software con sus procedimientos de instalación de modo a permitir su despliegue de modo autónomo en servidores terceros*
- Al nivel económico, con el costo de las tareas antes mencionadas, el costo de las operaciones de instalación del ITEM en los servidores de NEOBIS, el costo de 30 jornadas de formación técnica, el costo de una asistencia técnica de los ingenieros de TANGOE acerca de los ingenieros de NEOBIS*
- Al nivel patrimonial, con la puesta a disposición forzosa en los servidores de NEOBIS de los programas fuentes del software (que normalmente permanecen siempre en los servidores de TANGOE), con divulgación a NEOBIS de los elementos y secretos de concepción del ITEM así como la posibilidad dejada a NEOBIS de utilizar libremente (duplicándolos, modificándolos...) programas fuentes de ITEM*
- Al nivel comercial, con la imposibilidad para TANGOE, por el hecho de la puesta a disposición de los programas fuentes del software ITEM en los servidores de NEOBIS, de poder garantizar el respeto por parte de NEOBIS del número de utilizadores del Software más allá del número autorizado por el contrato*

Pag: 168/213



Certificado N°  
123456857146  
Verifique validez en  
<http://www.fojas.cl>

<sup>460</sup> Escrito de réplica, ¶ 298.



*En semejante situación, sin auditoria realizada en los servidores de NEOBIS sobre las condiciones efectivas de utilización por parte de NEOBIS, de los programas fuentes de ITEM, así como sobre el número efectivo de los utilizadores del software, TANGOE no puede controlar estos riesgos.*

#### *6.4.2 Consecuencias comerciales imprevisibles*

*Las consecuencias comerciales relacionadas con la puesta a disposición en los servidores de NEOBIS de los programas fuentes de ITEM aparecen particularmente graves.*

*Efectivamente, puesto que NEOBIS está en posesión de los programas fuentes del software, que sus ingenieros informáticos han sido formados por los ingenieros de TANGOE, y que dispone de la documentación técnica sobre los programas fuentes, NEOBIS dispone de todos los medios para comercializar el software, a las costas de TANGOE, sin ningún control instalado hasta la fecha por TANGOE.*

*Resulta evidente que esta cláusula no era destinada a ser activada sin acuerdo previo de ambas sociedades sobre las consecuencias técnicas, económicas, patrimoniales y comerciales”.*

454. Así, la ejecución de las medidas ordenadas por el Tribunal de apelación de Versalles han tenido consecuencias particularmente graves para la Demandante.
455. **Sobre el perjuicio económico resultando de la instalación forzosa del Software y de la entrega forzosa del código fuente**, la Demandante indica que la ejecución de las medidas ordenadas por el Tribunal de apelación de Versalles la han privado, desde el 1° de enero de 2019, de un beneficio relacionado con la venta de las líneas del Software y con la entrega de prestaciones de alojamiento et de mantenimiento en América Latina evaluado en 2.998.000 euros en el caso más realista – cantidad ésta que no puede, como mínimo, ser inferior a 1.989.000 euros<sup>461</sup>.

---

<sup>461</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 302-322.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

456. La Demandante recuerda que resulta de una jurisprudencia constante que, para ser reparable, un perjuicio ha de ser personal, cierto y directo<sup>462</sup>. Además, el antiguo artículo 1149 del Código civil – aplicable al caso de autos, prevé la indemnización del beneficio perdido, de conformidad con el principio de la reparación integral. La Demandante enfatiza que la jurisprudencia presume el beneficio perdido en caso de competencia desleal<sup>463</sup>.
457. La evaluación del perjuicio ocasionado se funda en el informe pericial financiero realizado por el Señor Frédéric Palomino<sup>464</sup>. El perjuicio ocasionado corresponde a la diferencia entre la situación contrafactual, es decir la situación en la cual la Demandante se hubiera encontrado de no haber sido obligada a ejecutar las medidas impuestas por el Tribunal de apelación de Versailles, y la situación real. De esta manera, el informe compara el margen comercial que se hubiera realizado en la situación contrafactual con el margen comercial efectivamente realizado por la Demandante<sup>465</sup>.
458. Al contrario de lo que afirma la Demandada, el perjuicio invocado por la Demandante es efectivamente reparable. En efecto, el método de evaluación del perjuicio, tal y como considerado en el informe pericial financiero y consistiendo en comparar la situación real con una situación contrafactual, es un método clásico de establecimiento del *quantum* de un perjuicio y no pone en tela de juicio el carácter cierto del perjuicio. Efectivamente, la Demandante recuerda que el requisito de certidumbre concierne el principio del perjuicio y no su amplitud. Así, “[La] apreciación del carácter cierto no se efectúa en determinación de la amplitud del daño, sino en la prueba que este daño se ha producido efectivamente, lo que no se contesta en el caso de autos”<sup>466</sup>. Por lo tanto, el perjuicio de la Demandante es efectivamente reparable<sup>467</sup>.
459. Al contrario de lo que afirma la Demandada, el método de evaluación del perjuicio no está inadecuado<sup>468</sup>. El argumento de la Demandada según el cual este método

<sup>462</sup> **Documento n° CL-63**, Cass. 2a civ., 12 de noviembre de 1986, n° 85-14.486; Cass. 3a civ., 25 de marzo de 2014, n° 13-10.364

<sup>463</sup> **Documento n° CL-65**, Cass. com., 9 de octubre de 2001, n° 99-16.512; Cass. com., 2 de diciembre de 2008, n° 07-19.861.

<sup>464</sup> **Documento n° CE-3**, Informe pericial financiero de la sociedad Compass Lexecon de 14 de noviembre de 2019.

<sup>465</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 306-322.

<sup>466</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 304-305.

<sup>467</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 303-305.

<sup>468</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 307-310.



contrafactual de evaluación no sería admisible por tener fundamentos en premisas presuntamente erróneas del experto financiero es inoperante. El experto financiero tiene razón cuando considera que el Software instalado en los servidores de la Demandada y él que pertenece a la Demandante y explotado por la misma son idénticos<sup>469</sup>. Por otra parte, el experto es legítimo en considerar que las Partes pueden estar en situación de competencia puesto que la propia Demandada indica comercializar los servicios del Software de la Demandante en América Latina. El hecho que la Demandante no sea editora de software no es de naturaleza a erradicar cualquier situación de competencia puesto que ésta comercializa servicios del Software que también comercializa la Demandante<sup>470</sup>. El otro argumento de la Demandada estimando que no hay competencia debido a que el Contrato rige su utilización del Software es inoperante puesto que la ejecución de la decisión del Tribunal de apelación de Versalles ha colocado a la Demandada en una situación de hecho ilegítimo, permitiéndole, de facto, comercializar los servicios del Software hacia cualquier empresa en América Latina, que ésta sea o no ya cliente de sus servicio y ello, sin que la Demandante pueda ejercer cualquier tipo de control.

460. El perjuicio ocasionado por la instalación forzosa del Software y la entrega forzosa de los códigos fuente integra el volumen de actividad perdida, el volumen de negocio perdido y el margen perdido.
461. Sobre el volumen de ventas perdidas<sup>471</sup>, la Demandante se funda en las previsiones de ventas consideradas por la Demandada en su Respuesta a la Demanda de arbitraje para evaluar en 550.000 el número de líneas que hubiera podido comercializar en América Latina entre el 31 de diciembre de 2018 y el 31 de diciembre de 2020 en la situación contrafactual. Más precisamente, la Demandada calculaba un número 350.000 líneas del 31 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2020, y de 200.000 líneas del 31 de diciembre de 2019 al 31 de diciembre de 2020. Para satisfacer las previsiones de ventas establecidas por la Demandada, tenía también que suscribir una licencia para 150.000

---

<sup>469</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 7, 23, 308.

<sup>470</sup> Escrito de réplica, ¶ 309.

<sup>471</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 311-314.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

líneas a finales del año de 2018 y una licencia para 200.000 líneas a finales del año de 2019<sup>472</sup>.

462. La Demandada ha confirmado estas previsiones en su Escrito de defensa, indicando incluso que en realidad serían superiores – la estimación del perjuicio hecha por la Demandante es por lo tanto “conservadora”, tanto más cuanto que plantea el supuesto que no habrá ninguna venta de líneas después del año de 2020. El informe pericial financiero indica que las previsiones de venta contempladas por la Demandada “*proporcionan [...] una estimación totalmente verosímil del volumen de ventas que Tangoe hubiera podido realizar para esta zona geográfica*”<sup>473</sup>. Más generalmente, estas previsiones han de ser consideradas como adquiridas por aplicación del artículo 1383 del Código civil que dispone:

*“La confesión es la declaración por medio de la cual una persona reconoce como verdadero un hecho de naturaleza a producir en contra de ella consecuencias jurídicas.*

*Puede ser judicial o extrajudicial*”<sup>474</sup>.

463. En la situación verdadera, la Demandante no ha concluido ningún acuerdo similar al que la vincula a la Demandada con otra empresa para la comercialización del Software en América Latina<sup>475</sup>. De esta manera, no ha vendido ninguna línea en América Latina desde la rescisión o el término del Contrato<sup>476</sup>. Esta ausencia de cualquier acuerdo similar se explica por la ausencia de cualquier incitación económica para una empresa a firmar con la Demandante un acuerdo de comercialización del Software en América Latina teniendo en cuenta precisamente la presencia de la Demandada en este mercado<sup>477</sup>. Esta incitación es tanto más débil cuanto que la Demandada dispone ahora del código fuente y del Software en sus servidores por lo que se inscribe como una verdadera competidora para cualquier otra empresa con la cual la Demandante hubiera podido contemplar un acuerdo. Estas



<sup>472</sup> **Documento n° CE-3**, Informe pericial financiero de la sociedad Compass Lexecon de 14 de noviembre de 2019, ¶ 3.12.

<sup>473</sup> **Documento n° CE-3**, Informe pericial financiero de la sociedad Compass Lexecon de 14 de noviembre de 2019, ¶ 3.11.

<sup>474</sup> **Documento n° CL-66**, Artículo 1383 del Código civil.

<sup>475</sup> Escrito de réplica, ¶ 312.

<sup>476</sup> Escrito de demande, ¶ 131.

<sup>477</sup> Escrito de réplica, ¶ 312; **Documento n° CE-3**, Informe pericial financiero de la sociedad Compass Lexecon de 14 de noviembre de 2019, ¶¶ 3.19-3.23.

medidas han conducido a un paro completo de la comercialización del Software para la Demandante en América Latina. El argumento según el cual la Demandante tendría en realidad a socios suramericanos susceptibles de comercializar su Software no puede ser considerado puesto que la única filial brasilera que estaba a disposición de la Demandante ha sido vendida en febrero de 2019, y esa comercializaba un software a la vez distinto del de la Demandante y con un volumen menor de actividades<sup>478</sup>. La Demandante recuerda que ha investido mucho dinero para personalizar el Software a las necesidades específicas del mercado latinoamericano y para la gestión de equipamientos Telecom. y de IT, y enfatiza que la *“asociación con Neobis siempre ha [...] constituido para ella la única oportunidad de comercializar el Software en América Latina”*<sup>479</sup>. Resulta de dichos elementos que conviene tomar en cuenta un volumen de ventas perdidas correspondiendo al volumen contrafactual puesto que la Demandante no ha efectuado ninguna venta después del fin del Contrato, o sea 550.000 líneas<sup>480</sup>.

464. Sobre el volumen de negocios perdido<sup>481</sup>, la Demandante indica que está constituido por el ingreso perdido asociado a la venta de líneas y por ingresos perdidos asociados a las prestaciones de alojamiento y de mantenimiento, y se estima en la cantidad de 4.184.000 euros para los años 2019 a 2030 y, subsidiariamente, a la cantidad de 2.027.000 euros para los años 2019 a 2024<sup>482</sup>. Para la venta de líneas, la Demandante se funda en la hipótesis que las líneas comercializadas en los años 2019 y 2020 hubieran sido vendidas por los mismos precios unitarios como las vendidas en el marco del Contrato, o sea 2.615 euros<sup>483</sup>. De esta manera, considerando los articulados en los párrafos anteriores, hubiera representado 392.250 euros en el 2019 y 523.000 euros en el 2020<sup>484</sup>. Para las prestaciones de alojamiento y de mantenimiento, la Demandante considera haber entregado un nivel de prestación equivalente al nivel *“Gold”* previsto en el Contrato, representando una cantidad equivalente al 25 % del precio de la licencia. Es la hipótesis considerada teniendo en cuenta la situación

<sup>478</sup> **Documento n° C-75**, *Quota sale and purchase agreement* de 27 de abril de 2019.

<sup>479</sup> Escrito de réplica, ¶ 313.

<sup>480</sup> **Documento n° CE-3**, Informe pericial financiero de la sociedad Compass Lexecon de 14 de noviembre de 2019, ¶ 3.24.

<sup>481</sup> Escrito de demanda, ¶¶ 133-136.

<sup>482</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 315-318.

<sup>483</sup> **Documento n° CE-3**, Informe pericial financiero de la sociedad Compass Lexecon de 14 de noviembre de 2019, ¶ 3.27.

<sup>484</sup> **Documento n° CE-3**, Informe pericial financiero de la sociedad Compass Lexecon de 14 de noviembre de 2019, ¶ 3.28.



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

contrafactual. El informe pericial financiero contempla también, según la misma hipótesis, una posible comercialización del Software en América Latina, o bien hasta el 2024, o hasta el 2030<sup>485</sup>. La Demandante considera que el segundo vencimiento es más verosímil puesto que el Software no tenía ninguna vocación para volverse obsoleto gracias a las actualizaciones y evoluciones efectuadas. Esta idea es por otra parte corroborada por la Respuesta a la Demanda de arbitraje en la cual la Demandada enuncia que hubiera podido comercializar 550.000 licencias a partir del 2020. Ello resulta también de los trámites judiciales largos y costosos intentados por la Demandada con el propósito de la instalación del Software en sus servidores. Efectivamente, si el mercado suramericano no era portador ni viable a largo plazo, no hubiera intentado obtener la instalación del Software en sus servidores. Así, en el escenario contrafactual, el volumen de negocios realizado en concepto de entrega de los servicios de alojamiento y de mantenimiento para 350.000 líneas abiertas en el Software en el 2019 y para 550.000 líneas los años siguientes se estima en la cantidad de 4.184.000 euros para los años 2019 a 2030 y, subsidiariamente, a la cantidad de 2.027.000 euros para los años 2019 a 2024. En consecuencia, el volumen de negocios total perdido por la Demandante en concepto de los años 2019 a 2030 asciende a la cantidad de 5.099.000 euros y, subsidiariamente, en concepto de los años 2019 a 2024, en la cantidad de 2.942.000 euros.

465. Sobre el margen perdido, la Demandante se funda en el margen que ha realizado en el 2018 tal como indicado en su cuenta de resultados, o sea una tasa de un 75,8 %<sup>486</sup>. Así, la Demandante considera haber perdido un margen anual de 3.866.000 euros en concepto de los años 2019 a 2030 y, subsidiariamente, de 2.230.000 euros en concepto de los años 2019 a 2024, tratándose de la venta de licencias y de servicios relacionados<sup>487</sup>.

466. La Demandante indica que el perjuicio evaluado en noviembre de 2019 ha tenido que ser actualizado gracias a una tasa de actualización para representar el nivel de compensación

<sup>485</sup> Documento n° CE-3, Informe pericial financiero de la sociedad Compass Lexecon de 14 de noviembre de 2019, ¶ 3.33 y siguientes.

<sup>486</sup> Documento n° CE-3, informe pericial financiero de la sociedad Compass Lexecon de 14 de noviembre de 2019, ¶¶ 3.40 y siguientes.

<sup>487</sup> Escrito de demanda, ¶ 137.



al que puede pretender hoy en día<sup>488</sup>. El informe pericial financiero indica que *“la tasa con la cual conviene actualizar las pérdidas de márgenes futuros representa una medida del riesgo asociado a flujos monetarios a actualizar en un cálculo de valorización por el método llamado de flujos actualizados”*<sup>489</sup>. Este perjuicio actualizado ocasionado a la Demandante en los años 2019 a 2030 está evaluado en la cantidad de 2.998.000 euros y, subsidiariamente en los años 2019 a 2024 en la cantidad de 1.989.000 euros.

## 2. Posición de la Demandada

467. La Demandada considera que no se puede admitir el pedido de la Demandante de reparación del presunto perjuicio resultando de la ejecución de la decisión del Tribunal de apelación de Versalles. Contesta también la admisibilidad de los informes periciales en los cuales se funda la Demandante.
468. **Sobre la inadmisibilidad del pedido de reparación**, la Demandada recuerda que un perjuicio sólo es reparable cuando nace, es cierto y verdadero. Pero, para justificar su perjuicio, la Demandante se funda en el informe de su experto *“el cual se funda en errores materiales, ficciones y aseveraciones erróneas”*<sup>490</sup>.
469. La Demandada considera que las conclusiones de este último – en las cuales la Demandante se funda para justificar la existencia de un perjuicio – han de ser descartadas en lo que se basan en errores materiales y una hipótesis no admisible de culpabilidad de falsificación<sup>491</sup>, ignorando al mismo tiempo la economía general del Contrato y el rechazo de la Demandante en ejecutar la primera alternativa propuesta en el alineo 2 del artículo 4 del Contrato.
470. La Demandada indica que estos errores y omisiones resultan de la documentación parcelaria entregada por la Demandante al Señor Serge Migayron. De esta manera, el informe no menciona el primer contrato intervenido entre las Partes el 29 de septiembre de 2014,

---

<sup>488</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 320-322.

<sup>489</sup> **Documento n° CE-3**, Informe pericial financiero de la sociedad Compass Lexecon de 14 de noviembre de 2019, ¶ 3.50.

<sup>490</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 873-874.

<sup>491</sup> *Infra*, ¶¶ 522 s.



Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

ni los correos tendiendo a determinar un equilibrio contractual entre ellas, ni tampoco las múltiples disfunciones que afectaron el software en el 2015 y 2016<sup>492</sup>.

471. Tratándose de las hipótesis erróneas contenidas en el informe más precisamente, el Señor Serge Migayron considera injustamente que las soluciones de software ATEM e ITEM son idénticas y que el software ITEM era operacional durante la ejecución del Contrato. Pero el Contrato de 16 de diciembre de 2015 tenía justamente el objetivo de substituir el contrato de 29 de septiembre de 2014 que se inscribía en una lógica de suscripción de afiliaciones a licencias del Software ATEM por la Demandada por cuenta de sus clientes, a cargo para la Demandante de hacer evolucionar su software TEM en un software también dedicado a la IT<sup>493</sup>. La ejecución de este contrato de 2014 había demostrado el carácter no-operacional de las funcionalidades IT del software ATEM, aún que en paralelo la Demandada liquidaba el importe de sus suscripciones. Ese fracaso condujo a la firma de un nuevo Contrato en diciembre de 2015 con el objetivo de desarrollar un software específico, designado con la sigla ITEM en el Contrato, contestando a las necesidades de gestión de equipamientos IT de los clientes de la Demandada<sup>494</sup>. Por ello, es falso al nivel material considerar que las soluciones de software ITEM y ATEM son idénticas y que el software ITEM era operacional durante la ejecución del Contrato de distribución.

472. Por otra parte, al contrario de lo que el Señor Serge Migayron enuncia en su informe, no es inhabitual prever que una sociedad prestataria de utilización de software pueda beneficiarse, en la eventualidad de terminarse un contrato, de la implantación de un servidor y de una transferencia de tecnología. La garantía de poder continuar la explotación de licencias perpetuas en caso de terminarse la relación entre las Partes era frecuente y sobretodo necesaria para la Demandada para conservar a sus clientes. Semejante mecanismo es pues corriente y depende de la única voluntad de las Partes, ninguna disposición legal oponiéndose a ello<sup>495</sup>. Además, se recuerda que, al momento de desarrollar un software específico



<sup>492</sup> Escrito de defensa, ¶¶ 482-484.

<sup>493</sup> Escrito de defensa, ¶ 712.

<sup>494</sup> Escrito de defensa, ¶¶ 485-491.

<sup>495</sup> Escrito de réplica, ¶ 729.



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

---

por cuenta de un cliente y a su iniciativa, éste habitualmente recibe la transmisión de los códigos fuentes de dicho software<sup>496</sup>.

473. Tratándose de la inadmisibilidad de las conclusiones del Señor Serge Migayron por el motivo de la economía general del Contrato, la Demandada refuta el argumento según el cual la transferencia de tecnología y la formación no podían operar sin el acuerdo de las partes sobre la puesta en obra de condiciones adicionales<sup>497</sup>. Recuerda que, según ella, el derecho a la instalación del Software, la dispensa de una formación técnica y la entrega de una documentación sobre los códigos fuentes resultan de la aplicación del principio según el cual el accesorio sigue el principal, y que no es inhabitual prever una transferencia de tecnología acompañada de una formación, sin precio adicional<sup>498</sup>.
474. Tratándose del rechazo de la Demandante para ejecutar la primera alternativa del artículo 4 del Contrato, la Demandada enfatiza que al cerrar el acceso de los clientes de la Demandada al servidor el 30 de junio de 2017, ella fue la que obligó a poner en obra la segunda alternativa del artículo 4 del Contrato – es decir, la instalación del Software y la transferencia de tecnología relacionada.
475. La Demandada contesta el interés en actuar de la Demandante<sup>499</sup>. Insiste que la Demandante no es legítima en actuar puesto que la puesta en obra del segundo punto del alinea 2 del artículo 4 del Contrato es una obligación contractual de la Demandante a la que había consentido, y que se activa sólo a consecuencia de la rescisión del Contrato que ha operado de modo abusivo y fraudulento. El artículo 31 del Código de procedimiento civil subordina la admisibilidad de una acción en justicia a la demostración de un interés legítimo<sup>500</sup>. Pero, por aplicación del adagio *Nemo auditur turpitem allegans*, no es admisible en actuar la parte que solicita reparación de las consecuencias de su propio incumplimiento contractual. En el caso de autos, la Demandante solicita reparación de su perjuicio después de la decisión dictada

---

<sup>496</sup> Escrito de defensa, ¶¶ 493-502.

<sup>497</sup> Escrito de defensa, ¶¶ 517-529.

<sup>498</sup> *Supra*, ¶ 315.

<sup>499</sup> Escrito de defensa, ¶¶ 532-544.

<sup>500</sup> **Documento n° RL-21**, Artículo 31 del Código de procedimiento civil.



Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas.>

Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

por el Tribunal de apelación de Versailles. Sin embargo, es ella la que consintió en activar el artículo 4 al rescindir el Contrato por carta del 17 de enero de 2017. El carácter irregular y abusivo antes mencionado de dicha rescisión vuelve improcedentes los pedidos tendiendo a obtener reparación en concepto de las obligaciones de fin de contrato originadas por la rescisión activada por la propia Demandante. Al respecto, la Demandada recuerda que la carta de rescisión del 17 de enero de 2017 hubiera podido ser precedida de una notificación formal previa, otorgando un plazo de pago de unos quince días y no intervenir 17 días después del presunto vencimiento de pago<sup>501</sup>. Independientemente del carácter ilícito de la rescisión, la Demandada recuerda que la voluntad de las Partes expresada en el Contrato y durante las negociaciones del mismo excluía cualquier remuneración en concepto de las obligaciones de fin de contrato<sup>502</sup>. De esta manera, el pedido en reparación consecutivo a la puesta en obra del artículo 4 del Contrato de la Demandante ha de ser desestimado puesto que está al origen de su propio perjuicio ya que ha rechazado mantener el acceso a su servidor y ha rescindido el Contrato de modo abusivo.

476. **Tratándose de la instalación del Software en los servidores de la Demandada y de la formación de sus ingenieros informáticos<sup>503</sup>**, la Demandada recuerda que las Partes habían excluido el principio de una remuneración de tal manera que no habían tampoco determinado el precio en el artículo 4 del Contrato<sup>504</sup>. Por otra parte, indica que estas medidas resultan del rechazo por parte de la Demandante de poner en obra la primera opción del alineamiento 2 del artículo 4 del Contrato, es decir mantener abierto el acceso a su servidor. En consecuencia, los pedidos de la Demandante tendiendo a obtener el pago de la formación de los equipos de la Demandada y de la instalación del Software han de ser desestimadas.

477. **Tratándose del perjuicio relacionado con la instalación forzosa del Software y la entrega forzosa del código fuente<sup>505</sup>**, la Demandada no admite que estas prestaciones la hayan colocado en una situación de monopolio, causando un perjuicio a la Demandante por 2.998.000 euros,

<sup>501</sup> *Supra*, ¶ 412.

<sup>502</sup> *Supra*, ¶ 32; Escrito de dúplica, ¶ 775.

<sup>503</sup> Escrito de defensa, ¶¶ 632-645; Escrito de dúplica, ¶¶ 883-896.

<sup>504</sup> *Supra*, ¶ 320.

<sup>505</sup> Escrito de defensa, ¶¶ 621-631; Escrito de réplica, ¶¶ 872-882.



y a título subsidiario por 1.989.000 euros. Indica que la demostración de este presunto perjuicio se funda en las conclusiones de un informe pericial erróneo. Efectivamente, la Demandada indica que no hay ninguna competencia entre las Partes puesto que no puede utilizar las licencias sino como herramienta en soporte de las prestaciones que dispensa. Por ello, no puede materialmente acercarse de cualquier sociedad para proponerle las soluciones de Software ATEM que no tiene en su poder. Declara que por aplicación del artículo 3 del Contrato, *“no distribuye el Software ATEM, y no utiliza el Software ITEM sino con sus clientes que han suscrito los servicios de gestión de contratos de servicios y de Equipamientos IT y TEM de NEOBIS”*<sup>506</sup>. Por otra parte, la Demandante no trae a prueba de las inversiones que hubiera realizado para proponer su software en América Latina. La Demandada indica por otra parte que la noción de escenario contrafactual, empleada por la Demandante y el informe financiero en el que se funda, no permite demostrar un perjuicio cierto. Añade que *“[la] evocación del hecho que basándose en el escenario contrafactual se establecería un perjuicio corriendo hasta el 2024 o el 2030 excluye que este perjuicio haya nacido o incluso sea simplemente verdadero”*<sup>507</sup>. Por ello, ni la demostración de la Demandante ni la noción de escenario contrafactual permiten caracterizar un perjuicio reparable.

### 3. Posición del Tribunal arbitral

478. A título preliminar, sobre la admisibilidad de la demanda en indemnización originada por la ejecución de las medidas ordenadas por el Tribunal de apelación de Versalles, la Demandante tiene fundamento en solicitar del Tribunal arbitral, interesado en el fondo del litigio, la indemnización del perjuicio producido por la ejecución de una decisión provisional ejecutoria en la medida en que su ejecución se hace por cuenta y riesgo del acreedor. Puesto que el contencioso ante el juez de procedimientos sumarios no puede volver admisible un contencioso ante el juez sobre el fondo, incluso el juez arbitral, no pueden ser consideradas como improcedentes las demandas en reparación relacionadas con la ejecución de las decisiones del juez de procedimientos sumarios, incluso en apelación, puesto que, por naturaleza, se trata de decisiones provisionales. Además, en el caso de autos, el juez de

---

<sup>506</sup> Escrito de duplica, ¶ 876; **Documento n° C-3**, Contrato concluido entre Anatole y Neobis del 16 de diciembre de 2015, artículo 3; Documento n° R-05, Neobis Life Cycle IT Contracts Full Management.

<sup>507</sup> Escrito de duplica, ¶ 881.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

- Procedimientos sumarios recordó precisamente que su decisión era dictada en espera de la decisión en el fondo, a saber la presente sentencia arbitral.
479. De la misma manera, no se puede reprochar a la Demandante haber formulado sus demandas de modo tardío puesto que el juez de procedimientos sumarios no es competente para resolver en el fondo del litigio. Las excepciones de inadmisibilidad alegadas por la Demandada están pues rechazadas, lo que vuelve admisibles los pedidos de indemnización fundados en la ejecución de las medidas ordenadas por el Tribunal de apelación de Versalles.
480. En lo que concierne la admisibilidad del informe pericial financiero del Señor Serge Migayron contestado por la Demandada, resulta que nada en el contenido del informe, ni en el plazo de producción pueda justificar una inadmisibilidad de este informe, el cual se presenta por otra parte según los usos del arbitraje internacional, y ha sido sostenido durante la audiencia por el propio experto, en particular cuando ha sido interrogado por los abogados de la Demandada. Los argumentos formulados por la Demandada relativos a las conclusiones del informe, que se fundaría sobre errores materiales adoptando un supuesto de culpabilidad e ignorando, de una parte, los intercambios que aclaran la voluntad de las Partes, y, de otra parte el rechazo de Asentinel SAS de entregar a los clientes de Neobis un acceso al servidor Anatole después del 30 de junio de 2017, no son por otra parte convincentes y han de ser descartados también.
481. Sobre el fondo de la presente demanda, se ha de recordar que el artículo 4 del Contrato debía conducir a un acuerdo entre las Partes sobre las modalidades de la puesta en obra del mismo y sus contrapartidas financieras<sup>508</sup>. No es entonces posible seguir la providencia en procedimiento sumario del Tribunal de apelación de Versalles en su interpretación del artículo 4 del Contrato que le llevó a intimar a la Demandante para que *“constituyera un equipo de desarrolladores y de técnicos operacionales hispanohablantes para dispensar a los ingenieros informáticos y técnicos de Neobis una formación técnica de treinta días continuos sobre el código fuente para permitirles garantizar los servicios de mantenimiento y de alojamiento [y] entregar a Neobis toda la documentación relativa al código fuente”*.

<sup>508</sup> *Supra*, ¶ 336.



Esta interpretación es tanto más sorprendente cuanto que el artículo 4 no preveía precisamente ninguna formación en español o de modo continuo ni incluso que la documentación relativa al código fuente fuera integralmente transmitida.

482. Sin embargo, no se puede reprochar a la Demandada haber presentado el caso al juez de procedimientos sumarios para obtener el acceso al servidor de Tangoe puesto que la rescisión del 17 de enero de 2017 era nula y que por lo tanto, como ha sido notado anteriormente en la presente sentencia, la Demandante tenía la obligación, en virtud del Contrato, de garantizar el alojamiento y el mantenimiento del Software de modo gratuito durante dos años, y de modo pagadero después, si Neobis lo solicitaba.
483. Además, la providencia del Tribunal de apelación admitió la demanda subsidiaria de Neobis, además de la demanda principal, lo que es contrario a las reglas procesales aplicables, y no puede sino sorprender, incluso si no concierne directamente el presente litigio.
484. Puesto que ha sido decidido anteriormente que la instalación del Software sobre los servidores de Neobis, la formación de sus técnicos y la comunicación de la documentación necesaria, en virtud del artículo 4 del Contrato, era una facultad sujeta a un acuerdo entre las Partes acerca de las modalidades y sobre el precio, resulta necesario sacar las consecuencias de dichas observaciones con la indemnización del perjuicio ocasionado a la Demandante por haber puesto en obra bajo penalidad, en virtud de una medida judicial y sin ninguna contrapartida, las ordenes del juez de procedimientos sumarios.
485. Resulta de las observaciones del experto de la Demandante, el Señor Serge Migayron, que Tangoe ha ejecutado en totalidad las ordenes de la providencia del Tribunal de apelación de Versailles, lo que aparentemente no está contestado por la Demandada. El cálculo del perjuicio por este motivo podrá tomar el cuenta por lo tanto el hecho que las medidas ordenadas han sido satisfechas en totalidad.





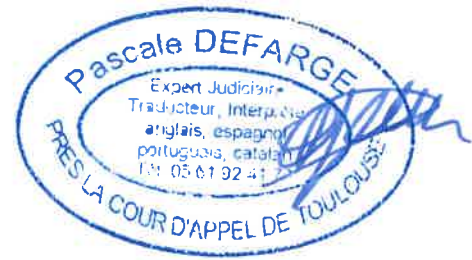
Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

486. Tratándose del perjuicio originado por la instalación del Software sobre los servidores de la Demandada y la formación de sus equipos, la Demandante les evalúa respectivamente en 9.000 euros y en 27.000 euros.
487. Estas cantidades corresponden a la movilización de los equipos de Tangoe para la puesta en obra de las medidas y se calculan aplicando un precio global al día por el tiempo durante el cual los equipos de Tangoe han sido movilizados, lo que no está contestado. Para la instalación del Software, los Señores Nicolas Brieux y Adrien Costinor han trabajado por tiempo completo los 30 y 31 de julio de 2018 así como los 2, 7 y 8 de agosto de 2018 de modo que la tarifa considerada alcanza 9.000 euros.
488. Tratándose del costo de la formación de los equipos de Neobis, la Demandante estima haber movilizado a quince personas entre el 13 de agosto de 2018 y el 20 de diciembre de 2018 sobre un periodo acumulado de 30 días y con una base de un precio global al día 900 euros, lo que llega a una tarifa global de la formación a una cantidad de 27.000 euros.
489. Estas cifras aparecen coherentes y ponderadas, sobre todo a la luz de lo que estaba previsto en el proyecto de contrato comunicado por Tangoe a Neobis el 20 de diciembre de 2016 y que preveía, para la instalación del Software en los servidores de la Demandada, un precio global de 87.000 euros<sup>509</sup>.
490. Por otra parte, los argumentos de la Demandada según los cuales no hubiera suscrito para las prestaciones de instalación y de formación si hubiera sido informada que eran de pago son inoperantes puesto que se ha recordado anteriormente que la ejecución de una medida provisional se hace por cuenta y riesgo del acreedor. Conviene entonces rechazarlos.
491. En conclusión, la Demandada será condenada a indemnizar a la Demandante el perjuicio en la cantidad de 36.000 euros, que le ha sido ocasionado por la instalación forzosa del Software en los servidores de Neobis y la formación dispensada.



<sup>509</sup> Documento n° R-105, Proyecto de contrato enviado por Asentinel SAS a Neobis de 20 de diciembre de 2016, artículo 3(A).

492. Tratándose del perjuicio económico resultando de la entrega forzosa del código fuente, la Demandante estima que se evalúa en una cantidad de 2.998.000 euros en la hipótesis más realista y que por lo menos, no podría ser inferior a la cantidad de 1.989.000 euros. Se ha de notar que estas cantidades integran el perjuicio relacionado con la instalación del Software en los servidores de Neobis así como el tiempo dedicado por Tangoe para dispensar la formación a los equipos de Neobis, perjuicios que acaban de ser tratados *supra*.
493. Para la evaluación de estas cantidades, la Demandante presenta un informe pericial financiero extendido por la sociedad Compass Lexecon, admisible, como indicado arriba, que procede, de modo empírico, a un razonamiento en cuatro etapas:
- la estimación del volumen de actividad perdido,
  - la estimación del volumen de negocio perdido,
  - la estimación del margen perdido,
  - la estimación del margen actualizado perdido.
494. De modo muy clásico, la evaluación del perjuicio se establece entonces por la diferencia entre la situación contrafactual y la situación real, es decir por la diferencia entre el margen comercial que hubiera sido realizado por Tangoe gracias a la comercialización del Software en América Latina si Tangoe no hubiera sido obligada a ejecutar las medidas ordenadas por el Tribunal de apelación (situación contrafactual) y el margen comercial realizado por Tangoe gracias a la comercialización del Software en América Latina en la situación real del caso de autos por el hecho de la decisión del Tribunal de apelación (situación real).
495. A título preliminar, se ha de admitir que el recurso al método contrafactual para evaluar un perjuicio, *a fortiori* originado por la pérdida de beneficios, es totalmente corriente en la práctica del arbitraje internacional y constituye un método ampliamente utilizado por



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

---

los tribunales arbitrales. Las operaciones de comercio internacional siendo a menudo previstas para largos periodos, las inversiones son importantes y se rentabilizan a medio o largo plazo. La ruptura de las relaciones contractuales obliga entonces a tener en cuenta las expectativas de las partes, en particular considerando sus inversiones sobre periodos largos y a poner en obra un escenario contrafactual. Por ello, la exigencia que el perjuicio alegado sea cierto no representa un obstáculo para tomar en cuenta una situación contrafactual en la cual se hacen proyecciones sobre la amplitud del perjuicio, pero no sobre su principio.

496. La Demandada estima que las conclusiones del informe pericial financiero presentado por la Demandante serían ineficientes debido al hecho que se fundarían en cuatro postulados erróneos. Más precisamente, que las Partes están en situación de competencia, que los productos ITEM y ATEM son diferentes, que Tangoe no disponía al momento de la ruptura de ningún socio en América Latina susceptible de promover sus productos y finalmente, la utilización del término "línea" en vez de "licencias perpetuas".
497. Se ha notado anteriormente que ITEM y ATEM son denominaciones comerciales diferentes, que se refieren en realidad al mismo software, el Software, que es el software ATEM el cual ha sido reforzado con funcionalidades permitiendo aprehender elementos IT. En consecuencia se ha de descartar este articulado.
498. Tratándose de la situación de competencia entre las Partes en el mercado suramericano, lo cierto es que, después del acceso de la Demandada al código fuente, esta última esta en posición de realizar la misma prestación técnica como la Demandante y de brindar los mismos servicios, lo que puede efectivamente crear una situación de competencia entre las Partes, incluso si sus oficios no son los mismos.
499. Por lo que es posible considerar el método propuesto por el experto financiero de la Demandante, el Señor Frédéric Palomino, que por otra parte goza, al igual del Señor Serge Migayron, de una pericia incontestable en su dominio de especialidad.





500. Más precisamente, tratándose de la primera etapa del razonamiento del Señor Frédéric Palomino, se ha de notar que al no tener más actividad en América Latina, Tangoe no ha realizado ninguna venta sobre este mercado desde el término del Contrato, por lo que el volumen de actividad de la Demandante en el caso de la situación real es nulo. Tratándose de la afirmación de la Demandada según la cual este volumen no puede ser nulo por el hecho que la Demandante tendría a socios en América Latina, no existe ningún motivo para no estar convencido por las explicaciones de la Demandante según las cuales su filial en el Brasil hubiera sido vendida en el 2019.
501. Además, se puede notar que el experto financiero de la Demandante estima el volumen de actividad en el escenario contrafactual en previsiones de ventas de 550.000 licencias (550.000 líneas a desplegar), fundándose en las previsiones de venta presentadas por la propia Demandada en el marco de la evaluación de su propio perjuicio originado por la pérdida de exclusividad en América Latina.
502. El experto financiero, el Señor Frédéric Palomino, estima al respecto que las *“previsiones de venta de Neobis, empresa chilena y bien informada de los volúmenes de venta que se pueden realizar en América Latina, proporcionan una evaluación totalmente verosímil del volumen de venta que Tangoe hubiera podido realizar para esta zona geográfica”*<sup>510</sup>. Mas adelante, la Demandante añade que estas previsiones se consideran como adquiridas por aplicación del artículo 1383 del Código civil, en virtud de lo cual constituirían una confesión, es decir una declaración por medio de la cual una persona reconoce como verdadero un hecho de naturaleza a producir en contra de ella consecuencias jurídicas.
503. Aún así, esta evaluación del número de líneas a desplegar, que la Demandante estima ser una previsión conservadora, parece ampliamente sobrevaluada.

---

<sup>510</sup> Documento n° CE-3, Informe pericial financiero de la sociedad Compass Lexecon de 14 de noviembre de 2019, ¶ 3.11.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

504. Efectivamente, aún que sea pertinente recorrer a presunciones en el marco del método contrafactual para compensar la ausencia de elementos tangibles y precisos de una situación virtual, no se pueden ignorar elementos concretos cuando existen, en beneficio de presunciones, para aprehender la situación contrafactual.
505. Al respecto, resulta de los elementos del caso de autos, que la comercialización del Software en América Latina no ha tenido obviamente el éxito que esperaban las Partes al principio de su asociación. Efectivamente, aún que no sea posible, considerando los elementos disponibles, determinar los elementos que condujeron a este fracaso, se ha de constatar que los clientes y mercados potenciales del Software se desviaron del mismo, y ello por diferentes motivos. A pesar del hecho que se haya considerado anteriormente que la Demandada no conseguía demostrar que el Software era disfuncional ni que la Demandante había faltado a la obligación de mantenimiento, resulta que, por diversos motivos, la solución propuesta no era suficientemente competitiva para establecerse de modo duradero y perene en el mercado suramericano, sobretodo hasta el 2030, e incluso hasta el 2024. Ello resulta claramente de los correos de algunos clientes y utilizadores del Software, que no han renovado o que han rescindido su contrato con Neobis<sup>511</sup>, indicando haber sido insatisfechos por la solución propuesta. Si semejante insatisfacción no basta para caracterizar el carácter no operacional del Software o el defecto de mantenimiento de la Demandante<sup>512</sup>, permite sin embargo concluir que el producto no ha encontrado su mercado y que no es posible ninguna extrapolación de un éxito futuro en esta etapa.
506. Ello tiene como consecuencia que sólo 13.101 licencias están utilizadas hoy en día por Neobis desde que sus dos clientes más importantes, Falabella y Walmart, han puesto un término a su contrato. Este número de 13.101 licencias actualmente explotadas ha sido adelantado por la Demandada<sup>513</sup>, sin que ningún elemento del informe pudiera ponerlo en tela de juicio por lo que se considera como creíble. En todo caso, está muy



<sup>511</sup> Documento n° R-207, *License Summary*; Documento n° R-137, Correo de rescisión Falabella de 30 de junio de 2017; Documento n° R-196, Correo de no renovación Walmart de 9 de noviembre de 2017.

<sup>512</sup> *Supra*, ¶ 256.

<sup>513</sup> Documento n° R-207, *License Summary*.

alejado de las proyecciones de las Partes sobre lo que hubiera tenido que ser la realidad del rendimiento comercial del Software, o sea 550.000 licencias.

507. Por este motivo, no parece posible seguir las conclusiones del experto financiero de la Demandante, el Señor Frédéric Palomino, puesto que la evaluación del volumen de actividad perdido, primera etapa de su razonamiento empírico, aparece como ampliamente sobrevaluado.
508. La situación contrafactual más realista es la según la cual estas mismas 13.101 licencias hubieran sido puestas a disposición de clientes actuales de Neobis y que Tangoe hubiera facturado servicios de mantenimiento y de alojamiento, por la tarifa “Gold”, sin que se pueda pensar que este número de licencias hubiera crecido en tales proporciones como para perturbar los equilibrios actuales. La tendencia es incluso más bajista.
509. En la medida en que Neobis ha pagado una cantidad global para explotar 200.000 líneas, Tangoe no hubiera podido haber facturado ninguna cantidad para la explotación de estas 13.101 líneas y sólo los servicios de alojamiento y de mantenimiento hubieran podido ser facturados. Estos servicios, por la tarifa “Gold”, representan el 25% del precio global de la línea, que ha sido establecido por las Partes en 2.615 euros. El importe de estos servicios de alojamiento y de mantenimiento hubiera sido en consecuencia de 8.564,77 euros al año<sup>514</sup>.
510. Al igual del planteamiento del experto financiero, la hipótesis considerada es que no habrá ninguna “venta” de líneas después de año 2020<sup>515</sup>.
511. De la misma manera, se puede acoger favorablemente la hipótesis según la cual el Software no hubiera sido obsoleto y hubiera podido continuar a ser comercializado hasta el 2030, en la medida en que hubiera sido objeto de servicios de mantenimiento regulares por parte

---

<sup>514</sup> 2,615 x 13 101/4.

<sup>515</sup> **Documento n° CE-3**, Informe pericial financiero de la sociedad Compass Lexecon de 14 de noviembre de 2019, ¶ 3.15.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

de Tangoe. La cifra total perdida, para los años 2019 a 2030, se evalúa entonces en 102.777,24 euros<sup>516</sup>.

512. El experto financiero, tras haber estudiado la cuenta de resultados de Tangoe para el año 2018, ha estimado que el margen comercial realizado por Tangoe en el 2018 es igual a 75,8 %. El margen total perdido por Tangoe es por consiguiente de 77.905,14 euros<sup>517</sup>.

513. Este perjuicio actualizado a partir del costo medio ponderado del capital (el "CMPC") propuesto por el experto financiero y admitido en las presentes, deja aparecer la cifra de 76.286,39 euros correspondiendo al perjuicio ocasionado a Tangoe debido a la transferencia del código fuente del Software a Neobis, conforme el cuadro a continuación:

Año	Margen prestaciones M&H	Factor de actualización	Perjuicio actualizado prestaciones M&H	Total
2019	8.564,77	0,995	8.521,94	
2020	8.564,77	0,940	8.050,88	
2021	8.564,77	0,888	7.605,51	
2022	8.564,77	0,839	7.185,84	
2023	8.564,77	0,793	6.791,86	
2024	8.564,77	0,749	6.415,01	
2025	8.564,77	0,708	6.063,85	
2026	8.564,77	0,669	5.729,83	
2027	8.564,77	0,632	5.412,93	
2028	8.564,77	0,597	5.113,16	
2029	8.564,77	0,564	4.830,53	
2030	8.564,77	0,533	4.565,02	<b>76.286,39</b>

514. La Demandada está entonces condenada a pagar a la Demandante la cantidad de 76.286,39 euros correspondiendo al perjuicio ocasionado por la transferencia del código fuente.



<sup>516</sup> 8 564,77 x 12 años.

<sup>517</sup> 77 905,14 x 75,8/100

**E. El pedido de un derecho de control para Tangoe de la utilización del Software por Neobis**

1. Posición de la Demandante

515. La Demandante solicita del Tribunal arbitral que ordene la organización de auditorías semestrales, sin aviso previo ni información previa de la Demandada, que serán realizadas por un experto en informática autorizado por el Tribunal de apelación de París en los servidores de la Demandada, por cuenta exclusiva de esta última, con el propósito de verificar que ésta cumple con el perímetro contractual en términos de líneas y con las funcionalidades del Software.
516. La Demandante considera que las medidas que ha tenido que adoptar en el marco de la ejecución de la decisión del Tribunal de apelación de Versalles permiten – en los hechos – a la Demandada comercializar las licencias fuera del campo contractual, como indicado por el segundo informe pericial técnico del Señor Serge Migayron<sup>518</sup>. Pero la Demandante insiste sobre el hecho que el Contrato sólo abarcaba 200.000 líneas y que la Demandada no dispone de ningún derecho para comercializar un número superior de líneas – lo que no está contestado por la Demandada<sup>519</sup>.
517. La Demandante habiendo sido obligada a poner el código fuente del Software a disposición de la Demandada, existe un riesgo de falsificación puesto que la Demandante nunca ha querido transferir el menor derecho de propiedad intelectual a la Demandada. De esta manera, indica que *“cualquier modificación de las funcionalidades del Software que no sean el mantenimiento correctivo y evolutivo constituiría hechos de falsificación”*<sup>520</sup>.

---

<sup>518</sup> Escrito de demanda, ¶¶ 144-147; Documento n° CE-2, Informe pericial técnico del Señor Serge Migayron de 13 de noviembre de 2019.

<sup>519</sup> Escrito de réplica, ¶ 327; Escrito de defensa, ¶ 252.

<sup>520</sup> Escrito de demanda, ¶ 145.



Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

518. En consecuencia, auditorías sorpresa en los servidores de la Demandada permitirían garantizar el respeto del marco contractual en términos de número de líneas comercializadas y de respeto de las funcionalidades del Software<sup>521</sup>.
519. La Demandante considera que las acusaciones de calumnia formuladas por la Demandada en contra suya y en contra del Señor Serge Migayron son injustificadas puesto que no acusa a esta última de falsificación sino que se limita en expresar la existencia de un riesgo. Semejante acusación es tanto más injustificada cuanto que el presente procedimiento arbitral es confidencial<sup>522</sup>.
520. Más aún, la Demandante enfatiza que los riesgos evocados parecen haber parcialmente ocurrido puesto que:

*"- Neobis presenta el Software ITEM como siendo una marca registrada (con la fórmula "ITEM ®" en su sitio Internet<sup>523</sup>;*

*- Neobis afirma en su escrito que en la medida en que hubiera "adquirido" la licencia de utilización (lo que, como dicho anteriormente, es totalmente desprovisto de fundamento jurídico), "Anatole SAS o sus sucesores no [podrían] reclamar ningún derecho de autor o regalías correspondiendo a su utilización"<sup>524</sup>;*

*- peor aún, Neobis confesó en el marco de su Escrito de Defensa<sup>525</sup> haber efectuado modificaciones del código fuente, en violación patente de los derechos de propiedad intelectual de Tangoe!<sup>526</sup>.*

521. Por otra parte la Demandante ha renunciado a su pedido – formulado en su Demanda de arbitraje – tendiendo a que sea condenada la Demandada a desinstalar el Software de sus servidores, puesto que en enero de 2019 esta última está en capacidad material de instalar el Software en servidores diferentes de los en los cuales la



<sup>521</sup> Escrito de demanda, ¶ 146.

<sup>522</sup> Escrito de réplica, ¶ 328.

<sup>523</sup> Error! Fuente de remisión desconocida. Captura de pantalla del sitio Web de Neobis (sacada el 25 de mayo de 2020).

<sup>524</sup> Escrito de defensa, ¶ 509.

<sup>525</sup> Escrito de defensa, ¶¶ 93, 338.

<sup>526</sup> Escrito de réplica, ¶ 328.

Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

---

Demandante ha instalado el Software<sup>527</sup>. Sin embargo, se reserva cualquier derecho en actuar en falsificación en el marco de otra instancia *“si le parece oportuno pese a su renuncia a su pedido de desinstalación”*<sup>528</sup>.

## 2. Posición de la Demandada

522. La Demandada considera que las conclusiones del informe pericial técnico del Señor Serge Migayron de 13 de noviembre de 2019, en las cuales se funda la Demandante para solicitar la organización de auditorías de control, son improcedentes en lo que se fundan en un postulado sin fundamento por el que una parte podría ser considerada como falsificadora sin prueba justificándolo<sup>529</sup>.
523. La Demandada considera que el pedido de auditorías es *“tanto injustificado como difamante”* al amparo del artículo 29 de la ley de 29 de julio de 1881, y que vulnera su honor y su consideración<sup>530</sup>.
524. La Demandada indica que, puesto que ha adquirido y pagado 140.000 licencias perpetuas, la Demandante no está en medida de reclamar derechos de autor o regalías sobre la utilización de dichas licencias. En consecuencia, la organización de una auditoría – que es *“una medida prevista para controlar la pertinencia de rendiciones de cuentas destinadas a un derecho-habiente que lo solicita a su propio cargo”* – es injustificada<sup>531</sup>.
525. La Demandada enfatiza que semejante pedido equivale a adelantar que es una potencial falsificadora, pero se trata – en derecho francés – de un delito civil y penal que obliga al que se considere víctima traer la prueba de una falta, de conformidad con el artículo 9 del Código de procedimiento civil y el artículo 427 del Código de procedimiento penal. La Demandada indica que no se trae semejante prueba<sup>532</sup>.

---

<sup>527</sup> Escrito de demanda, ¶ 147.

<sup>528</sup> Escrito de réplica, ¶ 330.

<sup>529</sup> Escrito de réplica, ¶ 733.

<sup>530</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 737, 744-745.

<sup>531</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 738-740.

<sup>532</sup> Escrito de réplica, ¶ 746.



Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas.>

Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

526. Al respecto, indica que la pertinencia y el interés del informe pericial técnico del Señor Serge Migayron de 13 de noviembre de 2019 han de ser en consecuencia matizados.

### 3. Posición del Tribunal arbitral

527. La calificación de contrato de venta habiendo sido descartada anteriormente, ningún derecho de propiedad intelectual del Software ha podido ser transferido a la Demandada. Resulta del Informe pericial técnico n° 2 que la puesta a disposición por la Demandante del código fuente del Software en los servidores de la Demandada tiene como efecto permitirle comercializar de hecho licencias del Software fuera del perímetro contractual de 200.000 líneas. Al respecto, la Demandada no tiene ningún derecho para comercializar un número superior de líneas. La Demandante llama entonces la atención del Tribunal sobre un riesgo virtual de falsificación que se caracterizaría por, en particular, modificaciones del código fuente del Software. Por ello solicita, para garantizarse la ausencia de cualquier falsificación y para controlar el respeto del perímetro contractual, que sean efectuadas auditorías sorpresa y ello a cargo exclusivo de la Demandada.

528. Recordaremos sin embargo que la Demandante renunció a su pedido principal en el marco de su Escrito de demanda consistiendo en solicitar que la Demandada fuera condenada a desinstalar el Software, puesto que el experto técnico ha estimado que la Demandada estaba a partir de ahí en capacidad material de instalar el Software en servidores diferentes de los en los cuales la Demandante había hecho la instalación<sup>533</sup>. La Demandante reservándose el derecho en actuar en falsificación en contra de la Demandada en el marco de otra instancia si lo estima oportuno pese a haber renunciado a su pedido de desinstalación.

529. De la misma manera, el pedido para ordenar que se realicen auditorías sorpresa de modo semestral a cargo de la Demandada parece constituir una medida muy



<sup>533</sup> **Documento n° CE-2**, Informe pericial técnico del Señor Serge Migayron de 13 de noviembre de 2019.



invasiva que ha de ser apreciada a la luz de los elementos de hecho disponibles y ser objeto de un cálculo de proporcionalidad entre el resultado esperado y la vulneración ocasionada.

530. Al respecto, nada permite establecer hasta la fecha que la Demandada comercializaría más de 200.000 líneas e iría entonces más allá del perímetro contractual. Efectivamente, los elementos de hecho a disposición militan más bien en favor de la tesis contraria puesto que parece que sólo 13.101 licencias están explotadas en la actualidad por la Demandada<sup>534</sup>. Por otra parte, nada indica que esta cifra pudiera evolucionar de modo significativo en un sentido más importante y, en cualquier caso, lograr el umbral del perímetro contractual de las 200.000 líneas. Así, aún que siga existiendo un riesgo de falsificación debido al hecho que el código fuente está a disposición de la Demandada, ningún elemento de hecho presentado por la Demandante permite establecer de modo convincente que, hasta ahora, este riesgo se realice. Juzgar el contrario sería presumir de la culpabilidad de una Parte de la que nada demuestra en esta etapa que haya violado las reglas. La condena *ex ante* de un comportamiento reprehensible que no se ha producido aún y que a lo mejor no se producirá nunca no parece entrar en las prerrogativas de un tribunal arbitral.
531. En consecuencia, el pedido de la Demandante consistiendo en ordenar auditorías semestrales sorpresa exclusivamente a cargo de la Demandada está desestimada como vulnerando de modo desproporcionado los derechos de una Parte sin fundarse en elementos precisos. Por lo tanto, existe un riesgo tanto de ir más allá del perímetro contractual como de falsificación y se ha de dar constancia del hecho que la Demandante se reserva el derecho de actuar en falsificación en contra de la Demandada en el marco de otra instancia, si nuevos elementos de hecho llegaran a surgir.

---

<sup>534</sup> Documento n° R-207, *License Summary*.



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

## F. La pérdida de las inversiones de Neobis

### 1. Posición de la Demandada

532. La Demandada solicita del Tribunal arbitral que condene a la Demandante a pagar la cantidad de 123.385 euros correspondiendo a la pérdida de las inversiones iniciadas con fines de prospección de clientes en el interés común de las Partes del Contrato<sup>535</sup>, que la Demandante ha comprometido al poner un término a las relaciones comerciales entre las Partes.
533. La Demandada recuerda que en virtud del Contrato, tenía la obligación de promover el Software *"como elemento integrando su oferta de servicios de gestión de contratos de servicios y de Equipamientos IT"*<sup>536</sup> y de promover *"los servicios ATEM por cuenta de ANATOLE SAS"*<sup>537</sup>.
534. Puesto que el Contrato de 2015 incluía las 79.105 primeras líneas cubiertas por el contrato de asociación de 2014, las cantidades correspondiendo a nuevas líneas debían servir a desarrollar una nueva clientela y mantener de esta manera la exclusividad concedida a la Demandada, según el artículo 5 del Contrato<sup>538</sup>.
535. Las inversiones de la Demandada se tradujeron por desplazamientos regulares, entre el 2016 y el 2018, en el Perú, Colombia y los Estados Unidos por una cantidad total de 22.571,20 dólares norteamericanos, o sea 20.751 euros<sup>539</sup>.

<sup>535</sup> El Tribunal arbitral nota un error de 20 céntimos de euros entre la cantidad indicada por la Demandada en el párrafo 941 de su Escrito de réplica de 20 de julio de 2020 (123.385,20 euros) de una parte, y la cantidad indicada en este mismo Escrito en el párrafo 911 así como en el resumen de sus demandas comunicado el 22 de septiembre de 2020 (123.385,00 euros) de otra parte. La cantidad tomada en cuenta es la que se indica en dicho resumen, o sea 123.385,00 euros.

<sup>536</sup> Escrito de réplica, ¶ 912; **Documento n° C-3**, Contrato celebrado entre Anatole y Neobis de 16 de diciembre de 2015, artículo 3.1.

<sup>537</sup> **Documento n° C-3**, Contrato celebrado entre Anatole y Neobis de 16 de diciembre de 2015, artículo 3.2.

<sup>538</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 914-915; **Documento n° C-3**, Contrato celebrado entre Anatole y Neobis de 16 de diciembre de 2015, artículo 5.

<sup>539</sup> Escrito de defensa, ¶¶ 652-662; **Documento n° R-181**, Gastos de viajes Neobis\_2016\_2018, **Documento n° R-182**, Gastos de viaje Colombia; Documento n° R-183, Gastos de viaje Perú; **Documento n° R-184**, Gastos de viaje Miami; **Documento n° R-185**, Gastos de viaje Orlando; **Documento n° R-186**, Gastos de viaje EE.UU.



Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

---

536. Las inversiones consistieron también en la adhesión de la Demandada al Centro de estudios informáticos de la Universidad católica de Chile (el “CETIUC”), especializado en el desarrollo de estudios, consejos y programas educativos por una cantidad de 89.192.753 pesos chilenos, o sea 100.814 euros.
537. La Demandada estima que la constatación del experto mandatado por la Demandante según la cual el vínculo entre las inversiones realizadas y el Contrato no está demostrada es inoperante<sup>540</sup>.
538. La Demandada indica que el CETIUC es una organización profesional que tiene como objeto *“entregar estudios sobre los factores clave de la orientación y de la gestión de las tecnologías de la información y aconsejar a sus miembros, entre los cuales los principales actores económicos chilenos y suramericanos”*<sup>541</sup>. Los encuentros organizados por este centro reúnen a los principales actores económicos de la región. De esta manera, su adhesión al CETIUC tenía el objetivo de permitirle aprehender la demanda y las necesidades de las empresas del sector en materia de *“servicios de gestión en tiempo real de los equipamientos y servicios IT y TEM en soporte de un software SaaS específicamente desarrollado”*. Además, esta adhesión tenía el propósito de llevar su proyecto de evolución de su actividad inicial de consulta estratégica de optimización de costos (el “Sourcing”) para proponer un *“servicio de gestión y verificación de los gastos en los sectores de la gestión de los servicios de equipamientos IT y de TEM”*. La Demandada indica haber adherido al CETIUC un año antes de celebrar el contrato de asociación del 29 de septiembre de 2014, tras haber contactado a Tangoe Inc. y Anatole SAS, para visitar a *“una gama de clientes suficientemente importantes susceptibles de estar interesados por un software TEM funcionando en SaaS a condición de que haya sido enriquecido entretanto de funcionalidades IT sea por TANGOE Inc sea por ANATOLE SAS”*<sup>542</sup>. Por ello, la Demandada considera que al poner un término a su relación de negocios, la Demandante *“ha comprometido el interés de inversiones prospectivas iniciadas con el propósito de desarrollar una*

---

<sup>540</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 922-941.

<sup>541</sup> Escrito de dúplica, ¶ 919.

<sup>542</sup> Escrito de dúplica, ¶933.





Arbitraje *ad hoc*  
 Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
 Sentencia – Confidencial

*clientela para las 350.000 licencias perpetuas que debían ser adquiridas para conservar la exclusividad hasta el 2020*<sup>543</sup>.

539. Por otra parte, la Demandada estima que el argumento de la Demandante según el cual tomar en cuenta estas inversiones sería equivalente a una doble indemnización por el hecho de tomar en cuenta el margen perdido es erróneo tanto al nivel jurídico como al nivel económico:

*1°. Las inversiones iniciadas debían llevar la imagen de la sociedad a través de la explotación del mercado de un software IT en SaaS para una colaboración que debía perdurar en el tiempo.*

*2°. Las inversiones perdidas se analizan en *damnum emergens* al contrario de la perdidas de beneficios futuros que se analizan en un *lucrum cessans*, cada uno estando sujeto a un régimen fiscal diferente, las inversiones se deducen del beneficio el cual aumenta con los provechos ;*

*3°. La evaluación de esta demanda no integra el tiempo dedicado a los viajes, seminarios y reuniones, lo que, según las tasas horarias alegadas por TANGOE SAS, implicaría aumentar de modo muy significativa esta partida de perjuicio*<sup>544</sup>.

540. La Demandante no puede entonces oponer a la Demandada su sobrevivencia económica para estimarse exonerada de cualquier responsabilidad y negarle cualquier admisibilidad en solicitar reparación del perjuicio que le ha sido ocasionado por las molestias de las que se ha vuelto culpable<sup>545</sup>.

2. Posición de la Demandante

541. La Demandante enfatiza, a título principal, que las reconvencciones de la Demandada no tienen fundamento puesto que se fundan en el presunto

<sup>543</sup> Escrito de dúplica, ¶ 921.

<sup>544</sup> Escrito de dúplica, ¶ 935.

<sup>545</sup> Escrito de dúplica, ¶¶ 936-940.



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

---

incumplimiento de la Demandante en entregar una solución operacional durante el año 2016 y la rescisión del Contrato<sup>546</sup>. Además, recuerda el adagio según el cual nadie puede prevalecerse de su propia vileza. En consecuencia, la Demandada no puede formular pedidos que son la consecuencia de sus incumplimientos culpables y repetidos en la ejecución del Contrato. Niega haber cometido el menor error y añade que la Demandada no trae la prueba de la existencia de una relación de causalidad entre un eventual perjuicio que le hubiera sido ocasionado y una presunta falta de la Demandante<sup>547</sup>.

542. En el caso en que el Tribunal arbitral resolviera sobre las reconvencciones de la Demandada, la Demandante solicita del Tribunal que rechace los pedidos tendiendo a la reparación de inversiones presuntamente perdidas.
543. La Demandante confirma que el Contrato ponía efectivamente a cargo de la Demandada una obligación de promoción de los servicios del Software en América Latina. Sin embargo, refuta la existencia de una obligación distinta para los equipamientos IT y para los equipamientos Telecom. Insiste sobre el hecho que la promoción de los servicios del Software eran en beneficio de la Demandada puesto que *“los servicios del Software son únicos, sea cual sea el equipamiento, y el software ITEM no es otra cosa que el software ATEM en su versión 4”*<sup>548</sup>.
544. Según la Demandante, la Demandada no justifica cualquier relación de causalidad entre los gastos evocados y los servicios del Software, como lo enfatiza el informe pericial financiero de 3 de junio de 2020<sup>549</sup>. Los documentos entregados por la Demandada para justificar viajes efectuados no permiten traer la prueba de un cualquier vínculo con el Software. Es lo mismo para las facturas certificando de las cotizaciones mensuales acerca del CETIUC. Como indicado por el experto financiero, la Demandada no tiene como única actividad la comercialización de licencias de utilización del Software, y ningún elemento o documento permite concluir que existen gastos incurridos

---

<sup>546</sup> Escrito de réplica, ¶ 333.

<sup>547</sup> Escrito de réplica sobre las reconvencciones, ¶ 30.

<sup>548</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 337-338.

<sup>549</sup> Escrito de réplica, ¶ 340; Escrito de réplica sobre las reconvencciones, ¶¶ 35-37; **Documento n° CE-4**, Informe pericial financiero de la sociedad Compass Lexecon de 3 de junio de 2020, ¶¶ 3.3-3.14.



Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas.>



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

específicamente para la promoción del Software. Pero sólo las inversiones específicas a la promoción del Software podrían dar lugar a una indemnización. De esta manera, mantiene en su Escrito de réplica sobre las reconvenções las críticas formuladas en su Escrito de réplica fundándose en el segundo informe pericial financiero y mantenidas en el tercer informe pericial financiero<sup>550</sup>.

545. La Demandante indica que por el contrario, la cronología de los gastos invocados sugiere que no estén relacionados con la promoción del Software<sup>551</sup>.

546. Efectivamente, las facturas de viaje presentadas datan del 2018 o sea más de un año después de la terminación de las relaciones comerciales entre las Partes<sup>552</sup>. Así, estos gastos no pueden dar lugar a cualquier indemnización puesto que fueron incurridos después de la rescisión del Contrato y que es *"poco probable que [la Demandada] haya iniciado viajes costosos con el propósito de desarrollar una clientela para los servicios del Software aún cuando [les Partes] ya no estaban más vinculadas por el Contrato"*.

547. Además, las cotizaciones al CETIUC empezaron en abril del 2013<sup>553</sup>, o sea más de un año antes de iniciarse las relaciones comerciales entre las Partes – éstas habiendo empezado con el contrato de asociación de 29 de septiembre de 2014. El Tribunal no se dejará entonces convencer por la Demandada que pretende haber adherido a una organización para promover un software que no existía aún y que no lograba obtener por parte de las empresas que había contactado entonces<sup>554</sup>. Si este gasto fuere específico para la promoción del Software, no hubiera podido intervenir tanto tiempo antes de la celebración del Contrato. En consecuencia, no se trae la prueba del vínculo entre la adhesión al CETIUC y la promoción de los servicios del Software. Lo es tanto menos cuanto que la Demandada mantuvo su adhesión al CETIUC del 2013 hasta la fecha, aún cuando pretendía que el Software no era

<sup>550</sup> **Documento n° CE-4**, Informe pericial financiero de la sociedad Compass Lexecon de 3 de junio de 2020, ¶¶ 3.3-3.14; **Documento n° CE-5**, Informe pericial financiero de la sociedad Compass Lexecon de 30 de julio de 2020, ¶¶ 3.6-3.8.

<sup>551</sup> Escrito de réplica, ¶ 341.

<sup>552</sup> **Documento n° R-181**, Gastos de viaje de Neobis 2016\_2018; **Documento n° R-182**, Gastos de viaje Colombia; **Documento n° R-183**, Gastos de viaje Perú; **Documento n° R-186**, Gastos de viaje EE.UU.

<sup>553</sup> **Documento n° R-174**, Cuadro de las facturas CETIUC; **Documento n° R-175**, Cuadro 2013 y Facturas CETIUC 2013; **Documento n° R-180**, Cuadro 2018 y Facturas CETIUC 2018.

<sup>554</sup> Escrito de réplica sobre las reconvenções, ¶ 37.



operacional. Esta adhesión continua derrumbe así la tesis de la Demandada según la cual “*el poner un término a las relaciones comerciales con Neobis, Asentinel ha comprometido el interés de inversiones prospectivas*”<sup>555</sup>.

548. Por otra parte, la indemnización de los gastos invocados por la Demandada esta ya solicitada para el presunto margen beneficiario<sup>556</sup>. Efectivamente, paralelamente a la indemnización de inversión presuntamente perdida, la Demandada solicita del Tribunal una indemnización para la pérdida de margen que hubiera presuntamente podido realizar durante seis años gracias a la distribución exclusiva de 350.000 líneas adicionales<sup>557</sup>. Pero, como lo recuerda el experto financiero de la Demandante<sup>558</sup>, si dichas inversiones estaban verdaderamente perdidas, la Demandada no hubiera podido desarrollar una clientela para estas 350.000 líneas adicionales. De esta manera, no puede pretender, de una parte, a la indemnización de un presunto margen beneficiario que no ha podido realizar, y solicitar al mismo tiempo, de otra parte, una compensación para cubrir una parte de los costes incurridos para la realización de dicho margen<sup>559</sup>.

549. Al respecto, el tercer informe pericial financiero indica:

*“3.9 Cuarto, como queda reseñado en el 2° Informe Compass Lexecon, el pedido de indemnización de Neobis correspondiendo a estas inversiones sugiere que Neobis considera estas inversiones ‘perdidas’, es decir que los gastos de los que se trata hubieran estado suportados sin contrapartida en términos de volumen de negocios y de margen beneficiario. En el caos de autos, ello significaría que a pesar de estas inversiones, Neobis no ha estado en capacidad de desarrollar una clientela para las 350 000 licencias perpetuas.*

*3.10 Sin embargo, Neobis solicita por otra parte una indemnización correspondiendo al margen beneficiario perdido sobre las 350 000 licencias que hubiera obtenido en calidad de*

---

<sup>555</sup> Escrito de dúplica, ¶ 921.

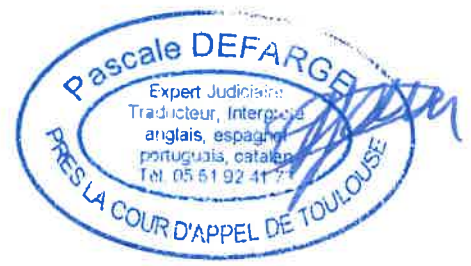
<sup>556</sup> Escrito de dúplica sobre las reconvencciones, ¶ 38.

<sup>557</sup> Escrito de defensa, ¶¶ 766-777.

<sup>558</sup> **Documento n° CE-4**, Informe pericial financiero de la sociedad Compass Lexecon de 3 de junio de 2020, ¶¶ 3.3-3.14.

<sup>559</sup> Escrito de réplica, ¶¶ 342-343.





Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

*distribuidora exclusiva. Al respecto, el 2° Escrito Neobis indica que el objetivo de esta adhesión era "visitar a una gama de clientes suficientemente importantes susceptibles de estar interesados por un software TEM funcionando en SaaS con la condición que haya sido enriquecido entre tanto de las funcionalidades IT".*

*3.11 Neobis solicita entonces una indemnización simultánea para inversiones presuntamente perdidas, en lo que no han permitido producir un margen beneficiario sobre 350 000 licencias en contrapartida de estas inversiones, y para el margen beneficiario pedido sobre estas mismas 350 000 licencias.*

*3.12 Semejante demanda conduce entonces a una doble indemnización puesto que Neobis estaría indemnizada para un supuesto margen beneficiario que no ha podido realizar, recibiendo al mismo tiempo una compensación permitiendo cubrir una parte de los costos incurridos para la realización de dicho margen.*

*3.13 Sigue directamente que Neobis no aparece fundada en solicitar una indemnización correspondiendo a esas inversiones<sup>560</sup>.*

550. Finalmente, en el caso en que el Tribunal considerara que estos gastos se inscriben en una acción de promoción de los servicios del Software, estas últimas no serían indemnizables a pesar de todo puesto que se beneficiaron sólo a la Demandada<sup>561</sup>. Efectivamente, no obstante la rescisión del Contrato, la Demandada ha continuado la comercialización de los servicios del Software acerca de sus clientes, generando un volumen de negocios de 1.242.211 euros entre febrero del 2017 y diciembre del 2019<sup>562</sup>. Ha desplegado incluso licencias acerca de nuevos clientes que se siguen beneficiando hoy en día de los servicios del Software entregado por



<sup>560</sup> Documento n° CE-5, Informe pericial financiero de la sociedad Compass Lexecon de 30 de julio de 2020, ¶¶ 3.9-3.13.

<sup>561</sup> Escrito de dúplica sobre las reconveniones, ¶ 39.

<sup>562</sup> Escrito de réplica, ¶ 344; Error! Fuente de remisión desconocida. Cuadro de las facturas clientes Neobis del 2013 al 2019.



la Demandante<sup>563</sup>. De esta manera, el Tribunal no puede considerar estos gastos como un perjuicio reparable puesto que la Demandada sacó de los mismos directamente beneficios.

551. En consecuencia, el conjunto de los pedidos de la Demandada correspondiendo a inversiones realizadas presuntamente perdidas han de ser desestimados.

### 3. Posición del Tribunal arbitral

552. La Demandada se prevalece de dos tipos de gastos en cuanto a sus inversiones: de una parte, los gastos asociados a viajes al Perú, en Colombia y en los Estado Unidos, del 2016 al 2018 y de otra parte, su adhesión al CETIUC.

553. Tratándose de los primeros, la Demandada no trae la prueba de cómo dichos gastos podrían asociarse a la promoción del Software. Efectivamente, resulta incluso el contrario del análisis de los documentos presentados por la Demandada<sup>564</sup> puesto que cierto número de dichos gastos conciernen pasajes de avión, gastos de hoteles, de alquiler de coches, pero también entradas a parques de atracciones como Disney Parks, Hollywood Studios o también Magic Kingdom<sup>565</sup>. Por otra parte, cierto número de facturas presentadas por la Demandada datan del año 2018 lo que significa que son en parte posteriores a la rescisión de la Demandante y demuestra que estos viajes no tenían como propósito la promoción del Software puesto que la propia Demandada estima que el interés de las inversiones prospectivas estaba comprometido por el término puesto por la Demandante a la relación de negocios.

---

<sup>563</sup> La Demandante se refiere a los clientes Copec, Aguas Andinas, Hortifruit y Hogar De Cristo: Error! Fuente de la remisión desconocida. Cuadro de las facturas clientes Neobis del 2013 al 2019; Documento n° R-207, *License summary*.

<sup>564</sup> **Documento n° R-174**, Cuadro de las facturas CETIUC; **Documento n° R-175**, Cuadro 2013 y Facturas CETIUC 2013; **Documento n° R-176**, Cuadro 2014 y Facturas CETIUC 2014; **Documento n° R-177**, Cuadro 2015 y Facturas CETIUC 2015; **Documento n° R-178**, Cuadro 2016 y Facturas CETIUC 2016; **Documento n° R-179**, Cuadro 2017 y Facturas CETIUC 2017; **Documento n° R-180**, Cuadro 2018 y Facturas CETIUC 2018; **Documento n° R-181**, Gastos de viaje de Neobis 2016-2018; **Documento n° R-182**, Gastos de viaje Colombia; **Documento n° R-183**, Gastos de viaje Perú; **Documento n° R-184**, Gastos de viaje Miami; **Documento n° R-185**, Gastos de viaje Orlando; **Documento n° R-186**, Gastos de viaje EE.UU..

<sup>565</sup> **Documento n° R-181**, Gastos de viaje de Neobis 2016\_2018, p. 6; **Documento n° R-185**, Gastos de viaje Orlando.



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

554. A falta de explicaciones detalladas sobre los diferentes gastos por parte de la Demandada, que parecen no tener ninguna relación con la promoción del Software, el pedido de reembolso de estos viajes de la Demandada está rechazado.
555. Tratándose de los gastos de adhesión al CETIUC, se pueden sacar las mismas conclusiones puesto que resulta que la Demandada ha cotizado acerca del CETIUC de modo continuo de abril de 2013 a diciembre de 2018<sup>566</sup>, o sea un año antes de iniciarse las relaciones entre las Partes y casi dos años después de la rupturas de esas relaciones, de modo que no es posible determinar la relación de causalidad entre los gastos invocados y los servicios del Software.
556. Finalmente, resulta de las observaciones *supra* que sólo existe un único Software y que ATEM e ITEM son denominaciones comerciales diferentes de un mismo producto. En consecuencia, la promoción de los servicios del Software, si quedara establecida, se hubiera necesariamente beneficiado a ambas Partes.
557. En estas condiciones, el pedido de la Demandada de condenar a la Demandante al pago de la pérdida de sus inversiones está rechazado.

#### VIII. GASTOS DEL ARBITRAJE

558. Cada Parte solicita que la otra sea condenada a pagar los gastos del arbitraje, es decir además de los honorarios y gastos del Árbitro único, los gastos y honorarios de abogados y de expertos que tuvo que soportar para su defensa.
559. El día 1 de octubre de 2020, cada una de las Partes ha comunicado un resumen de sus gastos.

Pag: 202/213



Certificado N°  
123456857146  
Verifique validez en  
<http://www.fojas.cl>

<sup>566</sup> **Documento n° R-174**, Cuadro facturas CETIUC; **Documento n° R-175**, Cuadro 2013 y Facturas CETIUC 2013; **Documento n° R-180**, Cuadro 2018 y Facturas CETIUC 2018.

## TRADUCCIÓN

Arbitraje *ad hoc*

Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)

Sentencia – Confidencial

560. La Demandante ha comunicado el extracto siguiente:

Gastos y costos del arbitraje	Importes sin IVA (en €)
Honorarios y desembolsos de los Abogados de la Demandante (oficina UGGC Avocats)	320.669,98
Gastos y honorarios del Tribunal arbitral (provisiones a cargo de la Demandante)	75.000,00
Honorarios, gastos y desembolsos del Experto financiero de la Demandante (oficina Compass Lexecon)	220.531,75
Honorarios, gastos y desembolsos del Experto técnico de la Demandante (Sr. Serge Migayron)	20.880,00
Gastos de transcripción (AMK France)	1.600,00
Gastos de traducción	425,00

561. La Demandada ha comunicado el extracto siguiente:

N° Factura	Fecha Factura	Importe
n° 180264 Miguérès Moulin	Procedimiento activado en enero de 2019 a iniciativa de TANGOE SAS	26.250,00 €
n° 190378 Miguérès Moulin	30 de junio de 2020	3.005,63 €
n° 190703 Miguérès Moulin	9 de diciembre de 2020	7.035,00 €
n° 200174 Miguérès Moulin	16 de marzo de 2020	82.843,73 €
n° 200268 Miguérès Moulin	30 de abril de 2020	28.319,38 €
n° 200351 Miguérès Moulin	12 de junio de 2020	1.929,38 €
n° 200522 Miguérès Moulin	15 de septiembre de 2020	40.922,95 €
n° 200575 Miguérès Moulin	30 de septiembre de 2020	51.870,28 €
		<b>242.176,35 €</b>

n° 8989 Rising Sun	3 de julio de 2020 (2.869.067 CLP para 1 € en 899,702 CLP)	3.189,00 €
n° 9036 Rising Sun	15 de septiembre de 2020 (5.164.837 CLP para 1 € en 907,818 CLP)	5.689,00 €
		<b>8.878,00 €</b>

n° 2019-29 – Clay Arbitration	10 de septiembre de 2019	50.000,00 €
n° 2020-10 – Clay Arbitration	24 de junio de 2020	25.000,00 €
		<b>75.000,00 €</b>

Cuota de la cotización Q-202007-094 de <b>AMK France Estenotipista</b>	En espera de recepción de la factura	1.600,00 €
Cuota de la factura n° 2009015 <b>Atlas Traduction</b>	18 de septiembre de 2020	425,00 €

<b>Total Consejos, Experto, Arbitraje e intervinientes técnicos</b>	<b>328.079,35 €</b>
---	---------------------



Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
<http://www.fojas.com>



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

562. El principio generalmente admitido en el arbitraje internacional es que los gastos del arbitraje estén distribuidos en consideración del resultado de las demandas. El Tribunal arbitral dispone de un amplio margen de maniobra cuando se pronuncia sobre la imputabilidad de los Gastos del arbitraje y puede tomar en cuenta circunstancias que le parezcan pertinentes sin imponer un método de imputabilidad particular.
563. En el caso de autos, antes de examinar el desglose de los gastos y costos del arbitraje entre las Partes, no es inútil recordar las consideraciones generales siguientes, que van a fundar la decisión sobre los Gastos del arbitraje, recordando al mismo tiempo que el Tribunal arbitral no ha repercutido ninguno de sus gastos sobre las Partes.
564. Resulta de la presente sentencia arbitral que la Demandante logra su cometido en la mayoría de las cuestiones que ha sometido al Tribunal arbitral, principalmente tratándose del incumplimiento de las obligaciones contractuales de Neobis y la interpretación del artículo 4 del Contrato, aún que sobre las cuestiones relacionadas con sus pedidos de indemnización y con el *quantum*, la Demandante sólo logra una parte del importe que reclamaba. El Tribunal arbitral nota por otra parte que la totalidad de las reconvencciones de la Demandada está desestimada de modo que para apreciar los Gastos del arbitraje, el procedimiento se termina de manera significativamente más favorable para la Demandante que para la Demandada.
565. Por otra parte, se ha también de notar que la Demandada ha contribuido en entorpecer el procedimiento arbitral al no conformarse con las instrucciones del Tribunal arbitral para someter sus escritos y sus documentos, lo que obligó tanto el Tribunal arbitral como a las Demandantes a un trabajo fastidioso de consignación de errores y de requerimientos para adaptarse a las instrucciones del Tribunal.
566. Además, las reconvencciones de la Demandada, que se rechazan en totalidad, han considerablemente aumentado el importe en litigio puesto que lo han multiplicado casi por diez, y hubieran aumentado significativamente el costo del arbitraje si los gastos del arbitraje hubiesen sido calculados, como es de costumbre, sobre los importes en litigio.



De hecho, por inversión de los papeles, la Demandada ha formulado el pedido más elevado y la Demandante el pedido menos elevado.

567. Pese a ello, se ha de notar también que la Demandada no ha presentado ninguna objeción frente a los 21 pedidos de producción de documentos formulados por la Demandante y les ha presentado en totalidad y con espontaneidad, lo que es bastante excepcional para tomarse en cuenta y de naturaleza a reducir los efectos negativos de la falta de éxito de sus reconvenções y de su comportamiento durante el arbitraje.

**A. Costos del arbitraje**

568. Por los motivos que anteceden, no resulta injustificado distribuir la carga de los costos del arbitraje hasta un 25 % para la Demandante y un 75 % para la Demandada.
569. Los costos del arbitraje se establecen en 154.250 euros. Estos costos han sido adelantados en un 50 % por la Demandante y en un 50 % por la Demandada, esta última estará condenada en consecuencia a reembolsar a la Demandante la cantidad de 38.562,50 euros correspondiendo a la mitad del anticipo pagado por la Demandante.

**B. Gastos soportados por las Partes**

570. Los gastos soportados por las Partes, aún que razonables en lo esencial, están ampliamente desequilibrados. Tomando en cuenta este desequilibrio y considerando los motivos que anteceden, resulta que la Demandada ha de asumir los gastos soportados para su propia defensa, así como una parte de los gastos soportados por la Demandante para su defensa, a razón de los gastos que la misma haya soportado en el marco de su defensa, correspondiendo a 251.054,35 euros. Por lo que la Demandada deberá pagar 251.054,35 euros a la Demandante en reembolso parcial de los gastos que ésta haya soportado para defender sus derechos y para obtener la presente sentencia arbitral.



TRADUCCIÓN

"NE VARIETUR" N° 215-01-21  
BEAUFORT, le 7 juillet 21



Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

---

Pag: 206/213



Certificado N°  
123456857146  
Verifique validez en  
<http://www.fojas.cl>

IX. POR DICHOS MOTIVOS

572. El Tribunal arbitral

- **DECLARA** procedente el conjunto de las demandas formuladas por la sociedad TANGOE SAS;
- **CONDENA** la sociedad NEOBIS CORP SA a pagar a la sociedad TANGOE SAS la cantidad de **156.900 euros** acompañada de los intereses al tipo legal a contar del 31 de diciembre de 2016 correspondiendo al saldo no liquidado del precio de concesión de la licencia de utilización del Software para 200.000 líneas;
- **DECRETA** que la rescisión del Contrato firmado entre las sociedades TANGOE SAS y NEOBIS CORP SA intervenida el 17 de julio de 2017 es nula y que no ha sido rescindido el 31 de diciembre de 2016;
- **CONDENA** la sociedad NEOBIS CORP SA a pagar a la sociedad TANGOE SAS la cantidad de **130.750 euros** correspondiendo al pago de las prestaciones de alojamiento y de mantenimiento efectuadas por la sociedad TANGOE SAS del 1° de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018;
- **CONDENA** la sociedad NEOBIS CORP SA a pagar a la sociedad TANGOE SAS la cantidad de **76.286,39 euros** correspondiendo al perjuicio económico ocasionado a la sociedad TANGOE SAS por el hecho de la entrega forzosa del código fuente a la última;
- **CONDENA** la sociedad NEOBIS CORP SA a pagar a la sociedad TANGOE SAS la cantidad de **9.000 euros** correspondiendo a la prestación que ha sido entregada por la sociedad TANGOE SAS para la instalación del Software en los servidores de la sociedad NEOBIS CORP SA;
- **CONDENA** la sociedad NEOBIS CORP SA a pagar a la sociedad TANGOE SAS la cantidad de **27.000 euros** correspondiendo a la formación que ha sido dispensada por los



Arbitraje *ad hoc*  
 Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
 Sentencia – Confidencial

ingenieros informáticos de la sociedad TANGOE SAS a los ingenieros informáticos de la sociedad NEOBIS CORP SA;

- **DECRETA** que las cantidades al pago de las cuales la sociedad NEOBIS CORP SA ja sido condenada en beneficio de la sociedad TANGOE SAS llevarán intereses a contar del día de la fecha;
- **DESESTIMA** el pedido de organización de auditorías semestrales, sin aviso previo ni información previa de NEOBIS CORP SA, realizadas por un experto en informática autorizado por el Tribunal de apelación de Paris en los servidores de NEOBIS CORP SA, a cargo exclusivo de NEOBIS CORP SA, con el propósito de controlar el respecto por esta última del perímetro contractual en términos de líneas y del respecto de las funcionalidades del Software;

En cualquier caso,

- **DECRETA** que NEOBIS CORP SA no trae la prueba que los gastos que ha soportado por una cantidad total de **123.385 euros** estarían relacionados con al promoción de los servicios del Software y **DESESTIMA** en consecuencia el pedido de indemnización de NEOBIS CORP SA correspondiendo a estas inversiones;
- **DECRETA** que NEOBIS CORP SA no trae la prueba que el Software no era operacional y **DESESTIMA** en consecuencia el pedido de indemnización de NEOBIS CORP SA por la cantidad de **24.110.547 euros** correspondiendo a la rescisión del contrato por FALABELLA, de la no renovación del contrato por WALMART y del despliegue de licencias no realizado;
- **DESESTIMA** todos los pedidos y pretensiones formulado por la sociedad NEOBIS CORP SA en contra de la sociedad TANGOE SAS;
- **CONDENA** la sociedad NEOBIS CORP SA a soportar el 75 % de los costos de arbitraje, inclusive los honorarios del árbitro, de traducción y de estenotipia,





## TRADUCCIÓN

Arbitraje *ad hoc*  
Tangoe SAS (Francia) c./ Neobis Corp. SA (Chile)  
Sentencia – Confidencial

---

o sea 115.687,50 euros de los cuales le queda por pagar aún a la sociedad TANGOE SAS  
**38.562,50 euros;**

- **CONDENA** la sociedad NEOBIS CORP SA a soportar una parte de los gastos de defensa de la Demandante, a razón de sus propios gastos de defensa o sea **251.054,35 euros** que ha de pagar en consecuencia a la sociedad TANGOE SAS;
- **DESESTIMA** en cuanto al resto.

Dado en Paris, a 24 de diciembre de 2020, en tres ejemplares originales.

Árbitro único

[una firma]

---

Prof. Thomas Clay





## APOSTILLE

(Convention de La Haye du 5 octobre 1961)

1. République française

CHILI

Le présent acte public

2. a été signé par... Brice BAILLY

3. agissant en qualité de... Attaché

4. est revêtu du sceau/timbre de... Chambre de  
Commerce et d'Industrie de PARIS

Attesté

5. à Paris

6. le... 23 AOUT 2021

7. par le Procureur général près la Cour d'appel de Paris

8. sous n° 32179-B

9. Sceau :

Signature :  
Michel LERNOU  
PREMIER AVOCAT GENERAL

"L'Apostille confirme seulement l'authenticité de la signature, du sceau ou  
numéro sur le document. Elle ne signifie pas que le contenu du document est  
correct ou que la République française approuve son contenu"







Joël LEROI  
Philippe WALD  
Fabrice REYNAUD  
Arnaud AYACHE  
Fabien TOMMASONE  
Huissiers de Justice Associés

Marie CASES  
Huissier de Justice  
6 place Tristan Bernard  
75017 PARIS

☎ 01 41 37 65 30 (stand)

📄 01 41 37 65 31

Paiement par carte bancaire sur  
www.huissierweb.com  
contact@huissierweb.com



ACTE  
D'HUISSIER  
DE  
JUSTICE

de 3 notes envoyées



COUT DE L'ACTE	
Emolument	70.22
SCT	7.67
H.T.	77.89
T.V.A à 20,00 %	15.58
Timbres	4.64
Coût de l'acte	110.71

Pag: 213/213

REFERENCES

306652  
20/01/2022

## MODALITES DE REMISE DE L'ACTE

Cet acte a été remis au Destinataire par Clerc-Assermenté ou Huissier de justice. Dans les conditions indiquées à la rubrique marquée ci-dessous d'une croix et suivant les déclarations qui lui ont été faites.  
Les mentions relative à la signification seront visées par l'huissier de justice soussigné sur l'original conformément à la Loi.

Copie destinée à :

**Société NEOBIS CORP. S.A**  
Estoril n°50, oficina 906, Las Condes  
SANTIAGO  
CHILI

**Au destinataire personne physique ainsi déclaré.**

(en cas d'assignation en résiliation de bail d'habitation, la lettre prévue au décret N2017-923 a été remise à personne)

**Au destinataire personne morale.**

**Remise à domicile élu**

NOM :

Prénom :

QUALITE :

Ainsi déclaré et qui a déclaré être Habilité à recevoir l'acte

L'acte a été remis sous enveloppe fermée ne portant d'autres indications que d'un côté le nom et l'adresse du destinataire de l'acte et de l'autre côté le cachet de l'huissier de justice apposé sur la fermeture du pli (article 657 du CPC).. *Un avis de passage a été laissé sur place et la lettre prévue par l'article 658 du C.P.C. comportant les mentions de l'article 655 du C.P.C. a été adressée avec une copie de l'acte de signification au plus tard le premier jour ouvrable suivant la date du présent* (en cas d'assignation en résiliation de bail d'habitation, la lettre prévue au décret N2017-923 a été remise sur place ou dans la boîte aux lettres)

Le destinataire n'ayant pas été rencontré à l'adresse sus indiquée, aucune indication n'ayant été recueillie sur son lieu de travail ou de présence. La copie de l'acte a été remise sous enveloppe fermée ne portant d'autres indications que d'un côté le nom et l'adresse du destinataire de l'acte et de l'autre côté le cachet de l'huissier de justice apposé sur la fermeture du pli dans les conditions ci-après indiquées.

**A une personne présente**

NOM :

Prénom :

QUALITE :

Ainsi déclaré qui me certifie le domicile et me déclare que le signifié est actuellement absent. et qui a accepté de recevoir l'acte.

**En dépôt à l'étude**

Personne n'ayant pu ou voulu recevoir l'acte et vérifications faites que le destinataire demeure bien à l'adresse indiquée. Ainsi qu'il résulte des diligences mentionnées sur l'original.

La copie du présent acte a été déposée en notre Etude sous enveloppe fermée ne portant d'autres indications que, d'un côté le nom et l'adresse du destinataire de l'acte et de l'autre côté, le cachet de l'Huissier de Justice apposé sur la fermeture du pli. Un avis de passage a été laissé ce jour au domicile conformément à l'article 656 du C.P.C. et la lettre prévue par l'article 658 du C.P.C. comportant les mêmes mentions que l'avis de passage et rappelant les dispositions du dernier alinéa de l'article 656 du C.P.C., a été adressée au destinataire avec copie de l'acte de signification au plus tard le premier jour ouvrable suivant la date du présent. (en cas d'assignation en résiliation de bail d'habitation, la lettre prévue au décret N2017-923 a été remise à personne)

**Remise à parquet (art 684 du CPC)**

Monsieur le Procureur de la République près le TRIBUNAL JUDICIAIRE DE PARIS

Monsieur le Procureur Général de la République près la COUR D'APPEL DE PARIS



**Samy DJOUDI**  
Greffier fonctionnel  
adjoint chef de service



Certificado  
123456857146  
Verifique validez  
http://www.fojas.