

COMISION PREVENTIVA CENTRAL
DECRETO LEY N° 211, DE 1973
LEY ANTIMONOPOLIOS
AGUSTINAS N° 853, PISO 12°

C.P.C. N° 827/852

ANT: Investigación de oficio sobre cobros de C.T.C.

MAT: Dictamen de la Comisión.

SANTIAGO, 14 OCT 1992

1.- La Fiscalía Nacional Económica, de oficio, solicitó antecedentes jurídicos y técnicos a la Subsecretaría de Telecomunicaciones y a la Compañía de Teléfonos de Chile S.A., en adelante SUBTEL y C.T.C., respectivamente, sobre la medida dispuesta por ésta y comunicada a los usuarios en el sentido de que estos últimos deben asegurarse, antes de pedir la visita del servicio de mantenimiento y reparación de la empresa, que la falla o su causa, está efectivamente localizada en aparatos o instalaciones de propiedad de C.T.C. pues, si así no fuera, el costo de la visita será de \$ 1.500 mas IVA, reajutable.

2.- C.T.C., en su respuesta, expresa en síntesis:

a) Los suscriptores instalan todo tipo de equipos a las redes telefónicas, homologados y no homologados, incluso extensiones de varias cuadras sin avisar a la Compañía, infringiendo el Reglamento Telefónico. Estos suscriptores tienen la obligación de mantener en buenas condiciones de funcionamiento sus equipos.

b) El mercado de equipos terminales como las instalaciones de ellos no están regulados ni sujetos a fijación tarifaria, lo que permite a C.T.C. establecer el cobro cuya procedencia se le consulta.

c) La Compañía no está obligada a dar servicio de reparación a quienes no lo han contratado, lo que justifica que se cobre el costo de la visita, respecto de las personas que no están legitimadas para usarlo y que están informadas de antemano, sobre el valor de la visita y sobre sus obligaciones reglamentarias.

d) La Compañía ha dado instrucciones a las operadoras y supervisoras del nivel 104 para que el suscriptor esté enterado de los cobros que se le formularan y que lo que se cobra es, efectivamente, la visita y no la reparación o

mantención que no se efectúa en equipos de terceros.

3.- SUBTEL, por su parte, informó por las razones que indica en su oficio, que C.T.C. estaría facultada para cobrar servicio de reparación y de mantención a los aparatos y/o instalaciones telefónicas ubicadas en el interior del domicilio del abonado y que no son de propiedad de la empresa.

Agregó la Subsecretaría que, no obstante lo anterior, ella no ha sido informada oficialmente por C.T.C. del cobro que se realiza por el servicio de reparación y mantención, por lo que no ha autorizado cobro alguno. Añade que "el suscriptor no está capacitado para detectar si la falla proviene de las instalaciones de terceros o de la red telefónica, con lo cual el cobro sería poco claro para éste y deberá aceptar lo que se le informa".

Una segunda respuesta de SUBTEL puntualiza:

a) C.T.C. ha instruido al personal de las unidades de mantención de teléfonos y al de operadoras del nivel 104.

b) Respecto de las instrucciones para las operadoras, C.T.C. informa de un Manual de procedimientos en los casos que detalla.

b.1) Se discrimina si el reclamante es un tercero o el suscriptor. Sólo se atiende el reclamo de este último.

b.2) Si el reclamante es el suscriptor se verifica que la falla no está ubicable en la planta externa o en la central telefónica y la operadora ilustra al suscriptor con una frase estándar recordándole que se le cobrará la visita al domicilio si la falla se localiza en aparatos y/o instalaciones que no sean de su propiedad.

b.3) Si el terminal es de propiedad del suscriptor la visita es pagada y el suscriptor lo sabe. En este caso la operadora no manda a revisar el equipo hasta que el suscriptor dé su conformidad luego de recibir la frase estándar antes señalada.

c) El cobro se refiere sólo a la visita porque el personal de C.T.C. no está autorizado para efectuar reparación alguna en equipos de terceros.

Termina la Subsecretaría reiterando que "C.T.C. no ha informado oficialmente de este cobro por lo cual tampoco lo ha autorizado".

4.- La Fiscalía ha acompañado a esta Comisión el Manual de Operación, Procedimiento N° 4201, que es el atingente a la

materia, cuyas instrucciones le permiten formular las siguientes precisiones.

4.1. El objetivo del cobro es racionalizar la asignación de los recursos humanos y materiales que se destinan a las tareas de reparación y mantenimiento de las líneas y aparatos telefónicos cuando éstos son de propiedad del suscriptor.

4.2. El cobro se formula cuando el cliente insiste en que se visite su domicilio a pesar de saber que su equipo no es de la C.T.C.

4.3. El personal de C.T.C. no debe reparar o modificar los equipos o instalaciones particulares del cliente.

4.4. También se cobra el cargo fijo por visita, cuando los equipos fueron vendidos por C.T.C., pero no existe un contrato de mantención o éstos están fuera de garantía.

5.- Los antecedentes acopiados por la Fiscalía Nacional Económica, permiten inferir que el referido cobro por visitas, en el caso de desperfectos en equipos de terceros o de C.T.C., pero sin contrato de mantención vigente, constituye una exigencia que no tendría fundamento plausible, pues el usuario debe soportar ese pago por una visita domiciliaria que pediría, a pesar de saber que no le harán diagnóstico ni menos reparación.

Debe tenerse presente que tan confusa es la Circular enviada por C.T.C. a sus usuarios que la propia Subsecretaría de Telecomunicaciones creyó, en un primer momento, que se trataba de un cobro adicional por reparación de equipos no C.T.C.

Por otra parte, en la Circular nada se dice respecto de las reparaciones de equipos e instalaciones vendidos por C.T.C., pero sin contrato vigente de mantención, siendo indispensable que los suscriptores sepan cuando deben suscribir tales contratos porque, además del cobro por reparación del equipo, que es de C.T.C. y que, presumiblemente, debe ser más alto que si existiere contrato de mantención, deberán soportar una especie de multa por no tener ese contrato.

Además, y lo que es más importante, dicho cobro no ha sido autorizado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Por lo anteriormente expuesto, esta Comisión

acuerda prevenir a la Compañía de Teléfonos de Chile S.A. que suprima absolutamente el tantas veces mencionado cobro, en tanto no lo regularice y mientras no informe, adecuadamente, a sus suscriptores.

Notifíquese al señor Fiscal Nacional Económico y a la Compañía de Teléfonos de Chile S.A.

Transcribese al señor Subsecretario de Telecomunicaciones.

El presente dictamen fue acordado por esta Comisión en su sesión de 24 de Septiembre de 1992, por la unanimidad de sus miembros presente, señores Ricardo Paredes Molina, Presidente Subrogante, Juan Pablo Serra Banfi y Jorge Alfaro Fernandois.

P. J. W.

Ricardo Paredes Molina

W

W. Angelica Ortega