

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

851 / 337

C.P.C. N°

ANT. : Denuncia de usuarios de
"Ciudad Satélite Lomas de
Lo Aguirre" contra C.T.C.

MAT. : Dictamen de la Comisión.

Santiago, 19 ABR 1993

1.- Don Christian Handl Ramírez, en representación de un grupo de vecinos de la "Ciudad Satélite Lomas de Lo Aguirre", ubicada en la comuna de Pudahuel, denuncia a la Compañía de Teléfonos de Chile S.A., empresa que, a fines de 1989, les ofreció las primeras líneas telefónicas residenciales para dicha comunidad.

El contrato contemplaba un precio de contado de \$ 387.000, o una opción de crédito directo con un interés financiero fijado por C.T.C.

Debido al alto valor de las líneas y a la necesidad de contar con el servicio, muchas familias optaron por el crédito. Así sucedió con los denunciantes.

2.- El servicio telefónico contratado ha sido de pésima calidad, por su escasisima disponibilidad. Desde la primera instalación, en Marzo de 1990, sólo se ha contado con un promedio de servicio del 34% en 18 meses. Al momento de la denuncia, la comunidad lleva 25 días corridos sin el servicio telefónico.

Los usuarios han formulado cientos de reclamos y han hecho diversas gestiones, sin resultados positivos.

3.- Los denunciantes reclaman, también, por el alto precio de las tarifas, las que consideran anormales y abusivas, pues bordean los \$ 9.000 por concepto de cargo fijo mensual, más un cargo variable por concepto de número y tipo de llamadas.

Agregan que, no obstante las numerosas interrupciones del servicio, C.T.C. ha seguido facturando

158 258 853 851
857 855
856 857
858 859
860 861
862 863
864 865
866 867
868 869
870 871
872 873
874 875
876 877
878 879
880 881
882 883
884 885
886 887
888 889
890 891
892 893
894 895
896 897
898 899
900 901
902 903
904 905
906 907
908 909
910 911
912 913
914 915
916 917
918 919
920 921
922 923
924 925
926 927
928 929
930 931
932 933
934 935
936 937
938 939
940 941
942 943
944 945
946 947
948 949
950 951
952 953
954 955
956 957
958 959
960 961
962 963
964 965
966 967
968 969
970 971
972 973
974 975
976 977
978 979
980 981
982 983
984 985
986 987
988 989
990 991
992 993
994 995
996 997
998 999
1000 1001

como si el servicio estuviera operando normalmente, lo que demuestra que la empresa ejerce impunemente su posición monopólica.

Por todo lo anterior, piden a la Fiscalía que intervenga para dar solución a sus problemas.

4.- A petición de la Fiscalía, C.T.C. informa acerca de la denuncia formulada por don Christian Haindl Ramírez.

Señala que al 9 de Octubre de 1991 la Compañía tenía 26 suscriptores en el Conjunto Habitacional Lomas de Lo Aguirre, 16 de los cuales se instalaron en 1990 y el resto durante 1991.

Reconoce que el servicio telefónico proporcionado a este grupo ha presentado problemas de continuidad producto de los innumerables robos de que ha sido objeto la Compañía. Sólo en 1991 hubo 59 robos de más de 6 kms. de cables, lo que ha producido la interrupción del servicio.

El cable tiene un largo de 10 kms., de los cuales 7,5 kms. son aéreos y 2,5 kms. son subterráneos.

La compañía está tomando las medidas del caso, para lo cual canalizará 3 kms. una vez que cuente con la autorización respectiva, trabajo que durará 2,5 meses a partir de la fecha en que se otorgue el permiso respectivo.

En el tramo restante (4,5 kms) se están realizando trabajos de protección mediante medias cañas de acero.

En relación con la tarifa que C.T.C. cobra a estos suscriptores, ella corresponde a la autorizada en los Decretos Tarifarios de Agosto de 1988, más un cargo de mantención rural que se fundamenta en el artículo N° 24-B de la Ley General de Telecomunicaciones en cuanto dispone que los interesados en servicio que estén fuera del área de atención obligatoria, deberán costear por sí mismos las obras para llegar a ella o convenirlas con el concesionario para que éste proporcione el servicio.

Los descuentos en el cargo fijo mensual por interrupción del servicio se efectúan en las Oficinas

Comerciales, una vez comprobado el reclamo del suscriptor y su falta de responsabilidad en el hecho. (artículo N° 42 del Reglamento General de Servicio Telefónico).

5.- Don Christian Haindl Ramirez, a fs. 30, replica a C.T.C., objetando la excusa de que todos los problemas se deban al robo de cables, ya que muchas veces se ha podido observar que los cables no están cortados y el servicio, en cambio, sigue interrumpido.

Impugna la oportunidad en que C.T.C. ha abordado este problema, ya que transcurrieron 18 meses durante los cuales dicha empresa no realizó gestión alguna destinada a resolver esta situación.

Propone algunas soluciones y hace presente la pérdida de tiempo que significa reclamar a la Compañía cada vez que se interrumpe el servicio.

6.- Citado a la Fiscalía para aclarar algunos conceptos, el denunciante, con fecha 9 de Enero de 1992, reconoce que el servicio ha experimentado alguna mejoría, pero agrega que funciona mal los fines de semana.

Reconoce que C.T.C. está haciendo trabajos para la canalización subterránea de cables, que han demorado por problemas con la Dirección de Vialidad, como también se trabaja en la colocación de protecciones aéreas.

Agrega que, a raíz de esta denuncia, C.T.C. no ha ofrecido nuevas instalaciones, para no sobrecargar la infraestructura y evitar nuevos reclamos, ya que las deficiencias han significado un pésimo servicio.

Insiste en objetar el cobro adicional que hace la Compañía, ascendente a \$ 6.000, ya que este gravamen no puede ser indefinido.

7.- C.T.C., a fs. 35, complementando su informe anterior y haciéndose cargo de lo expuesto por el denunciante, reitera que las principales dificultades con los usuarios se han debido al robo de cables, lo que está superando con las medidas que ha adoptado.

Referente al cobro de "mantención rural", se remite a la cláusula contractual que así lo estipula y a la norma que lo ampara.

8.- El denunciante, a fs. 37, reitera algunos puntos de su denuncia, reconociendo que se ha llegado a un notorio mejoramiento del servicio, manteniéndose algunas intermitencias y ruidos en las líneas.

Insiste en la discriminación tarifaria, afirmando que hay, a lo menos, dos suscriptores que no están afectos al cobro adicional.

9.- El último informe de C.T.C., dirigido al denunciante, con copia a esta Fiscalía, ratifica la explicación anterior en cuanto a que a todos los teléfonos instalados en "Lomas de Lo Aguirre" se les debe facturar el código 352 (Renta Mensual Adicional CT) por corresponder dicho sector a una zona rural, ya que ellos exceden el límite considerado como área local de la Central Pudahuel.

En relación con la denuncia de que a algunos clientes no se les cobra este cargo adicional, reconoce que, después de investigar la situación, se comprobó que a cuatro de ellos no se les había facturado el código 352, por lo que se han dado las instrucciones para regularizar la omisión.

10.- Esta Comisión analizando los antecedentes reunidos por la Fiscalía es de parecer que no se ha comprobado que la Compañía de Teléfonos de Chile haya incurrido en un abuso de posición dominante o monopólica, en el cobro de las tarifas adicionales a los vecinos de Lomas de Lo Aguirre.

Sin embargo, las interrupciones del servicio prestado a los usuarios denunciantes por razones conocidas oportunamente por la Compañía, y no imputables a los clientes, han debido provocar la suspensión automática del cobro de tarifas durante la interrupción, sin esperar el reclamo de los usuarios.

En efecto, el pago del servicio telefónico tiene como causa, precisamente, la prestación del servicio correspondiente. Si éste falta, por razones no imputables a los usuarios y notoriamente conocidas por C.T.C. como que ha

