

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

C.P.C. N° 865 / 584

ANT. : Denuncia de don Victor Galasso G. en contra de C.T.C..

MAT. : Dictamen de la Comisión

SANTIAGO, 12^o JUL 1993

1°.- El señor Victor Galasso Garcés, domiciliado en Paseo Manuel Casanova Vicuña N° 5333, Villa Los Portones del Viñedo de Peñalolén, ha denunciado a la Compañía de Teléfonos de Chile S.A., C.T.C., por incumplimiento de un contrato de suministro telefónico que celebró con ella el 26 de octubre de 1989, mediante el cual la Compañía se obligó a instalarle servicio telefónico en su domicilio en el plazo máximo de doce meses, compromiso incumplido a la fecha de la denuncia, 16 de abril de 1991.

Entre los antecedentes acompañados por el denunciante obra la respuesta a un reclamo que sobre la materia formuló ante la C.T.C., en que esta empresa señala que debido a inconvenientes técnicos imprevistos no le ha sido posible cumplir con la instalación en el plazo estipulado, disculpándose por lo sucedido y afirmando que está adoptando las medidas para cursar prontamente dicha instalación. A la vez, expresa que, como un modo de compensar en alguna medida la inesperada demora, le indemnizará rebajando por cada 30 días de atraso una renta fija mensual. Esta misma respuesta la reitera C.T.C. cinco meses después, ante un nuevo reclamo que le formuló el señor Galasso por el señalado incumplimiento y, también, por la idéntica situación que afectaba a otros vecinos de la Villa en que vive, en la cual C.T.C. comprometió la instalación de 80 teléfonos, de los cuales a la fecha sólo 20 estaban en funciones.

2°.- En el curso de la investigación practicada por la Fiscalía Nacional Económica, el señor Galasso acompañó una lista de cincuenta y tres personas, -entre las cuales se incluye-, pertenecientes al sector de su domicilio, en su mayoría vecinos de la Villa Los Portones del Viñedo, todas ellas afectadas por incumplimientos de C.T.C. en la instalación de teléfonos contratados. Esta información está sustentada con fotocopias de los respectivos contratos, de

comprobantes de pago y de reclamos de estos suscriptores ante la Compañía, ante el Servicio Nacional del Consumidor y a Línea Directa del Diario El Mercurio.

También durante la investigación el denunciante informó que con fecha 11 de julio de 1991 la C.T.C. instaló el teléfono contratado y habilitó el servicio; sin embargo de lo cual solicitó continuar las indagaciones porque, a esa fecha, permanecían incumplidos contratos de suministro de servicio telefónico celebrados por vecinos suyos con la misma Compañía, y porque le asistía la duda sobre si realmente la indemnización para el caso de atraso en la instalación del servicio telefónico a que se obliga la Compañía de acuerdo al contrato, realmente importa una pena para ella o, por el contrario, tal atraso le produce un beneficio consistente en haber percibido de sus suscriptores el precio y haber dispuesto de él durante todo el período de incumplimiento.

3º.- Esta Comisión, con el mérito de los antecedentes reseñados estimó conveniente, en su oportunidad, proseguir la investigación para los efectos de determinar los siguientes aspectos :

a) Si la compensación a que se obliga C.T.C. en favor de sus suscriptores en los contratos de suministro de servicio telefónico, por atraso en la instalación del servicio no imputable al cliente, es o nó suficiente;

b) La existencia de posibles ventajas económicas para C.T.C. en la celebración de contratos de suministro de servicio telefónico, derivadas del cobro del precio y el uso de estos recursos durante el periodo de incumplimiento en la instalación del servicio convenido; y

c) Existencia de posibles incentivos para la aplicación por C.T.C. de políticas sobreexpansivas en su beneficio y en perjuicio de sus clientes.

4º.- La Compañía de Teléfonos de Chile S.A. informando a requerimiento de la Fiscalía respecto de sus proyectos y obras de expansión del servicio telefónico residencial en la comuna de Peñalolén en los años 1989, 1990 y 1991, y sobre los contratos de suministro de dichos servicios que celebró en los años indicados para proporcionar teléfono a residentes de dicha comuna, ha señalado lo siguiente :

-- Existen cuatro Plantas o Centrales que atienden a la comuna de Peñalolén denominadas Ñuñoa, Lo Plaza, La Florida y Lo Cañas.

Los proyectos de ampliaciones de líneas en dichas centrales en los años 1989, 1990 y 1991 se especifican del siguiente modo:

PUESTA EN SERVICIO

	<u>1989</u>	<u>Fecha Proyectada</u>	<u>Fecha Real</u>
Ñuñoa	-	-	-
Lo Plaza	-	-	-
La Florida	-	-	-
Lo Cañas	4.000	Enero/89	Marzo/89

Con la ampliación de Lo Cañas se liberan 1984 líneas para La Florida; con la ampliación de Estadio Nacional se liberan 600 líneas para La Florida y con la ampliación de Santa Rosa se liberan 991 líneas para La Florida.

PUESTA EN SERVICIO

	<u>1990</u>	<u>Fecha Proyectada</u>	<u>Fecha Real</u>
Ñuñoa	-	-	-
Lo Plaza	-	-	-
La Florida	-	-	-
Lo Cañas	5.000	Abril/90	Marzo/90

Con la ampliación de La Reina se liberan 200 líneas para Ñuñoa.

PUESTA EN SERVICIO

	<u>1991</u>	<u>Fecha Proyectada</u>
Ñuñoa	-	-
Lo Plaza	7.200	Octubre/91
La Florida	2.900	Noviembre/91
Lo Cañas	-	-

Con la ampliación de Lo Plaza se liberan 994 líneas para La Florida; con la ampliación Salesianos se liberan 174 líneas para La Florida y con la ampliación de Santa Rosa se liberan 183 líneas para La Florida.

Se adjunta cronograma de actividades de las instalaciones de 2.900 líneas en La Florida y 7.200 en Lo Plaza.

En cuanto a los contratos de suministro suscritos por la Compañía en los años 1989, 1990 y 1991 para proporcionar teléfonos de las Centrales señaladas, la información es la siguiente:

CENTRAL	CONTRATOS	TELEFONOS INSTALADOS	INSTALACIONES PENDIENTES
Ñuñoa	75	13	62
Lo Plaza	3.042	190	2.852
La Florida	6.560	2.520	4.040
Lo Cañas	6.604	6.219	385

5°.- La Subsecretaría de Telecomunicaciones, -a la solicitud de la Fiscalía que le pide informe acerca de la efectividad de la ocurrencia de inconvenientes técnicos imprevistos que habrían afectado a C.T.C. y originado el retraso en la instalación de servicio telefónico al señor Galasso y a vecinos suyos, o sobre si tal atraso fue provocado por la existencia de planes de expansión sobredimensionados de dicha Compañía o por otra causa que le sea imputable-, ha contestado acompañando un oficio de la Compañía de Teléfonos de Chile dirigido a ella, cuyo contenido, a su juicio, responde las consultas de la Fiscalía en términos que a la Subsecretaría le hacen concluir que la situación se encuentra superada.

C.T.C. en su comunicación al señor Subsecretario de Telecomunicaciones ya señalada, expone lo siguiente :

- El caso particular del señor Galasso está solucionado desde el 11 de julio de 1991, fecha desde la cual cuenta con servicio telefónico en su residencia.

-- En los años 1989 y 1990 C.T.C. desarrolló proyectos para instalar 9.000 líneas telefónicas en la Planta de Lo Cañas, programándose para la venta 6.663 líneas. Desde 1989 hasta agosto de 1991 se logró una venta de 6.606, de las cuales 6.219 se encontraban en operación en el mes de agosto indicado. Las 2337 líneas restantes se utilizaron en transferencia de suscriptores de la Planta La Florida y para reserva técnica.

La venta de las líneas señaladas se efectuó en oficinas de la Compañía y en terreno. La venta en terreno, una de las cuales fue la del señor Galasso, estuvo a cargo de empresas contratistas, disponiéndose para este efecto de las facilidades de Planta Externa originaria del proyecto de ampliación y de antecedentes sobre cantidad máxima de líneas disponibles para la venta. Una omisión producida por la cercanía de la Villa Los Portones del Viñedo al límite de las Plantas de Lo Cañas y La Florida, motivó que la venta de servicios para suscriptores de dicha Villa se efectuara considerando la ampliación de la Planta Lo Cañas, en circunstancias que el sector de dichos suscriptores corresponde ser atendido por la Planta La Florida. Detectada

dicha omisión, para satisfacer las necesidades de los interesados, en el año 1990 se determinó ampliar el proyecto correspondiente a la Planta La Florida. Es esta ampliación la que permitirá a C.T.C. dar solución integral en cuanto a la conexión de los servicios del sector en que se encuentra ubicada la Villa Los Portones del Viñedo.

Señala además C.T.C. que, de no haberse producido la situación referida, no se habrían vendido líneas en el sector señalado, porque la Compañía no había considerado una ampliación de su red en esa ubicación, de modo que los interesados tendrían que haber esperado un plazo mayor para acceder al servicio telefónico. Añade que en el año 1990 la empresa, con gran esfuerzo, ha efectuado en todo el país cerca de 177.000 conexiones, y que, para satisfacer los requerimientos de la comunidad en materia de comunicaciones, tiene aprobado y en ejecución un Plan de Desarrollo del Servicio de Telefonía Básica con el cual espera tener 1.600.000 líneas en servicio, aproximadamente, en el año 1996.

Por lo expuesto C.T.C. considera que es comprensible que en algunas ocasiones, pese a la insistente labor de control que ejerce, se presenten casos como los ocurridos, los cuales la Compañía trata de resolver proporcionando la mejor solución técnica a su alcance.

La información señalada se documenta con un legajo de antecedentes relativos al Proyecto de Ampliación de la Planta Externa Oficina Central La Florida (Sector requerido), al Cronograma del proyecto Instalación nuevas líneas Plantas La Florida y Lo Cañas, al Programa de entrega de líneas para la venta de las Oficinas Centrales de Lo Cañas y La Florida y a un Plano con los límites de la Oficina Central La Florida.

6°.-Con posterioridad, la Compañía de Teléfonos de Chile S.A. ha proporcionado a la Fiscalía Nacional Económica, los siguientes antecedentes que dicen relación con el asunto, a saber :

-- C.T.C. ha terminado con la modalidad de venta de servicio telefónico con pago anticipado a la instalación del mismo;

-- La Compañía ha implementado un nuevo contrato de suministro de servicio telefónico en el cual se eliminan cláusulas del anterior que han originado reclamos de algunos suscriptores.

7°.- Dichos nuevos antecedentes precedentemente indicados fueron analizados y ponderados por esta Comisión

Preventiva al emitir su Dictamen C.P.C. N° 847/292, de fecha 1 de abril del año en curso, recaído en las causas roles de ingreso de Fiscalía N°s. 268-90 y 72-91, por lo que en el presente caso esta Comisión se remite a dicho Dictamen, en sus partes que se refieren a esos nuevos antecedentes.

8°.- Un último informe de la Compañía de Teléfonos de Chile da cuenta que en el período que va desde el 3 de julio al 26 de diciembre de 1991, C.T.C. dió cumplimiento a su obligación de proporcionar servicio telefónico a las personas a que se hace referencia en el N° 2°.- del presente Dictamen, indicando el número telefónico asignado a cada abonado.

9°.- La Unidad de Ingeniería Económica de la Fiscalía ha evacuado un informe técnico en el cual se pronuncia documentadamente respecto de los puntos que esta Comisión estimó necesario investigar para los efectos de su pronunciamiento y que se señalan en el N° 3°.- de este Dictamen.

Las conclusiones de este informe técnico señalan lo siguiente :

a) Es difícil medir en términos monetarios los posibles daños y perjuicios causados por el atraso (no disponibilidad) del servicio telefónico. Las estimaciones efectuadas al respecto no son concluyentes para determinar que la compensación a la cual se obliga C.T.C. en el caso de atraso es insuficiente.

b) Existe una ganancia financiera por el hecho de atrasarse en la instalación del servicio telefónico, pero ella es similar al valor del servicio contratado. Además, al considerar el total de casos en la misma situación, el monto global del beneficio no alcanzaría a cubrir parte significativa del costo en el cual C.T.C. debió incurrir para ampliar la capacidad de la respectiva Planta telefónica y poder abastecer la demanda insatisfecha del sector.

10°.- En relación con los antecedentes reseñados, esta Comisión Preventiva Central considera que, a su juicio, en la prolongada investigación realizada no se ha logrado obtener evidencias que demuestren fehacientemente que el atraso comprobado en la instalación de servicio telefónico al denunciante señor Galasso y a vecinos suyos por parte de la Compañía de Teléfonos de Chile S.A., constituya una conducta de esta Compañía tendiente a obtener beneficios monopólicos, apreciación que resulta reafirmada por la aceptación de la Subsecretaría de Telecomunicaciones al informe que sobre el particular le dió la denunciada, según se señala en el N° 5 de este dictamen.

Que, por lo anterior, no cabe formular reproche a la Compañía de Teléfonos de Chile S.A. por conducta monopólica.

Los miembros de la Comisión señores Emanuel Friedman Corvalán y Jorge Alfaro Fernandois, estuvieron por considerar que los antecedentes de la investigación son suficientes para decidir en el presente caso que ha existido abuso de posición monopólica por parte de la denunciada, tanto por la forma de fijar la indemnización que corresponde a los suscriptores de acuerdo al contrato que celebran con ella, para el caso de incumplimiento por parte de la Compañía, como por el hecho de que la Comisión ha conocido de varias otras denuncias, en que se ha advertido, al igual que en el presente caso, que la Compañía de Teléfonos de Chile S.A. crea situaciones que afectan a sus clientes, a las que con ocasión de las denuncias pone remedio.

Notifíquese al señor Fiscal Nacional Económico, al señor Víctor Galasso Garcés y a la Compañía de Teléfonos de Chile.

El presente dictamen se acordó en sesión de 3 de Junio de 1993, de esta Comisión Preventiva Central, con la asistencia de los señores Ricardo Paredes Molina, Presidente Subrogante; Ricardo Vicuña Poblete, Rodemil Morales Avendaño, Emanuel Friedman Corvalán y Jorge Alfaro Fernandois.

Ricardo Paredes Molina

Ricardo Vicuña Poblete

Emanuel Friedman Corvalán

No firma don Emanuel Friedman Corvalán, no obstante haber concurrido al acuerdo, por encontrarse ausente.

Maria Angelica Ortego Maturana

MARIA ANGELICA ORTEGO MATURANA
Secretaria Abogado
Comisión Preventiva Central