

C.P.C. N° 955/807

ANT.: Denuncia de don Mario Alfaro Araya contra C.T.C.

MAT.: Dictamen de la Comisión.

SANTIAGO, 02 NOV 1995

1.- Don Mario Alfaro Araya formuló denuncia en contra de la Compañía de Teléfonos de Chile S.A., en adelante "C.T.C.", por abuso de posición monopólica.

Fundamenta su denuncia en los siguientes hechos:

1.1. En Agosto de 1994, contrató la instalación de una línea telefónica, a través del N° 107, para su restaurante ubicado en Molina Lavín 01735, Quinta Normal, el que le fue instalado en Diciembre del mismo año.

1.2. Cuando le llegó la primera cuenta, que era por un valor de \$ 124.000 ( \$ 115.000 por la línea y el resto por consumo), planteó la posibilidad de pagar la línea en 4 cuotas, más el consumo mensual, pero se le informó debía pagar al contado, de lo contrario se le cortaría el servicio, cosa que sucedió.

1.3. Al concurrir nuevamente a la empresa, como algo excepcional, le ofrecieron la posibilidad de pagar la mitad al contado y el resto con la próxima cuenta, habiendo cancelado, en esa oportunidad, la suma de \$ 75.900.

1.4. Poco antes de que le llegara la cuenta nuevamente le cortaron el servicio, pero no reclamó ya que el teléfono no le iba a servir en ese domicilio, debido a que no llegó a acuerdo, para un próximo periodo, con el atreñador del local donde funcionaba su restaurante.

1.5. Con el objeto de devolver el teléfono y que le anularan la línea, concurrió a la oficina comercial de C.T.C. ubicada en el Portal Edwards, donde se le dijo que previamente debía cancelar el total de la deuda y que, si cambiaba de domicilio, debía pagar, además, \$ 90.000 y fracción. Finalmente, le ofrecieron rebajarle el saldo pendiente por instalación, que era de \$ 39.811, pero debería cancelar el consumo desde Enero a Abril de 1995, que ascendía a \$ 44.439, (según nota que en fotocopia acompaña a fs. 6).

Califica de ilógica dicha oferta, ya que su consumo total fue de \$ 44.439 y canceló \$ 75.900, por lo que quedaría un excedente de \$ 31.461, que, a su juicio, cubre los costos de instalación.

1.6. Cuando regresó a su negocio se encontró con que funcionarios de CTC habían cortado la línea (el cable) y se

habían llevado el aparato telefónico. Además, le llegó una nueva cuenta por \$ 6.037 más, por lo que estaría debiendo \$ 90.300, en circunstancias que ya no cuenta con el servicio.

1.7. No ha firmado ningún contrato y el servicio 107 no le informó que el pago de la línea debería hacerse al contado.

Termina solicitando se investigue esta situación, y que la empresa telefónica asuma el riesgo, en el caso de que un cliente, por motivo de fuerza mayor, no siga necesitando el servicio en el domicilio para el cual lo solicitó y, por ende, decida prescindir de él, habiendo pagado el consumo, sin siquiera reclamar el excedente.

2.- Sobre el particular, la C.T.C. informó lo siguiente:

2.1. El 16 de Junio de 1994 se registró internamente la postulación de don Mario Alfaro, a través del número 107, de instalación de un teléfono en la calle Molina Lavín 01733, el que se instaló el 20 de Diciembre de ese año, a conformidad del suscriptor.

2.2. Las operadoras de CTC tienen instrucciones de informar el valor y la forma de pago, por lo que presumen ello ocurrió. Por lo demás, una medida de mínima prudencia obliga a cualquier comprador consultar con el vendedor sobre dichas condiciones.

2.3. El 10 de Enero de 1995 se envió al señor Alfaro la primera factura, por un total de \$ 124.000, de los cuales \$ 115.000 correspondían al valor de los cargos de conexión e instalación de la línea y el saldo a la cuenta telefónica mensual. Esta cuenta vencía el 25 de Enero y no fue pagada por el suscriptor.

2.4. El 10 de Febrero se envió la segunda factura, por \$ 140.250, que correspondía a la deuda pendiente más un consumo de \$ 16.250. Esta deuda vencía el 25 de Febrero y tampoco fue pagada.

En este mismo mes se produjo la suspensión unidireccional del servicio (no puede efectuar llamadas pero sí recibirlas), por no pago de la primera cuenta.

2.5. El 10 de Marzo se le envió la tercera factura, por \$ 145.900, que correspondía a la deuda pendiente más un consumo de \$ 5.650 (corresponde sólo al cargo fijo), cuenta que vencía el 25 de Marzo. El 20 de ese mes, el suscriptor se acercó a las oficinas de CTC, donde se le ofreció pagara \$ 75.900 al contado y \$ 70.000 al mes siguiente, lo que fue aceptado por el cliente, y se le restableció el servicio.

2.6. El 10 de Abril se envió la cuarta factura, por \$ 84.250, que correspondía al saldo pendiente de \$ 70.000 más un consumo de \$ 14.250. Esta cuenta vencía el 25 de Abril y no fue pagada por el suscriptor, lo que motivó una nueva suspensión del servicio.

2.7. Posteriormente, al cumplirse deudas impagas por 4 meses, se ordenó la desconexión de la línea, de conformidad al artículo 26 letra d) del Reglamento del Servicio Telefónico, lo que se efectuó el 8 de Mayo de 1995.

2.8. En esa misma fecha, presumen que a raíz de la

desconexión, el suscriptor acudió a las oficinas de CTC, donde se le aceptó, por una representante de servicio, rebajarle la suma de \$ 39.811, sin saber, que esa misma mañana, se había hecho la desconexión.

2.9. La cuenta de Mayo de 1995, por \$ 90.300, no se le está cobrando; lo que ocurrió es que fue enviada antes de la desconexión.

2.10. CTC se ha atendido a la ley, y, al parecer, el suscriptor no pagó porque se cambiaba de domicilio.

2.11. Si el suscriptor desea recuperar el teléfono debe pagar la deuda más un cargo de reconexión, cargo que, excepcionalmente y habida consideración de su caso, podrían no cobrarle.

3.- Posteriormente, mediante fax de 5 de julio del presente año, CTC informó que la oficina comercial de esa empresa, había aceptado, por excepción, restablecerle al señor Alfaro la situación al 8 de Mayo pasado, esto es, que tenga el teléfono en el domicilio contratado y hacerle el descuento de \$ 39.494, correspondiente al saldo adeudado por instalación de la línea 7737454. Previamente, debe pagar \$ 45.080 por los consumos de Enero a Abril, más los intereses correspondientes y se le reinstalará la línea telefónica, en el domicilio contratado, en forma gratuita.

4.- Mediante oficio ORD. N° 444, de 2 de Agosto pasado, el señor Fiscal Nacional emitió informe sobre la materia. En el punto 4 de dicho informe se señala que la Fiscalía puso en conocimiento del denunciante, vía telefónica, la última propuesta de C.T.C. indicada precedentemente, quedando el señor Alfaro de concurrir personalmente a la Fiscalía a fin de interiorizarse mejor de ella, lo que no ocurrió, y que manifestó no tener interés por la reinstalación en la dirección primitiva por cuanto había entregado el local al arrendador.

5.- Esta Comisión, luego de tomar conocimiento del informe del señor Fiscal, acordó pedir informe a C.T.C. sobre el porcentaje de usuarios que solicitan la instalación de una línea telefónica a través del N° 107 y, con posterioridad a ello, se desisten de la contratación del servicio y cuáles son las razones que aducen, y porcentaje de los mismos que formulan objeciones a las condiciones o términos de dicha contratación.

6.- En respuesta a dicha consulta C.T.C., mediante Oficio N° 3209/95, de 11 de Octubre en curso, señaló lo siguiente:

El procedimiento utilizado para solicitar teléfono a través del N° 107 comprende diversas etapas hasta el momento de su instalación:

1.- Registro: una vez que el solicitante se comunica al número 107 se le informa las condiciones de venta y se pide la información necesaria para registrar la solicitud.

2.- Validación: una vez que se dispone de las facilidades técnicas para la instalación del servicio, se contacta con el interesado para validar su solicitud, mediante cartas, citaciones o llamados telefónicos. En esta etapa un porcentaje de las postulaciones quedan sin efecto, por diversas razones: existencia de dobles registros, cambios de domicilio, registros efectuados sólo para conocer factibilidad pero sin intención de

contratar, etc.

Hacen presente que cada vez son menos las postulaciones que quedan sin efecto, dado que C.T.C. está instalando las líneas en un corto período de tiempo, debido a que está ejecutando sus planes de expansión sobre la base de una demanda estimada y no de una demanda real. Por ello para la empresa es irrelevante la lista de registro como elemento para decidir la cantidad de líneas a instalar, siendo ésta importante sólo para saber a qué personas y dónde debe instalarles los teléfonos. De ahí que no se cuenta con antecedentes respecto del porcentaje de solicitudes que quedan sin efecto por no ratificar el interesado su voluntad de perseverar en la postulación.

3.- Instalación: luego de la validación se procede a emitir la orden de atención y a instalar el servicio. En este momento nuevamente el interesado puede rechazar la instalación y los instaladores tienen, incluso, instrucciones de no instalar y volver al día siguiente, si quien les atiende en el domicilio correspondiente tiene dudas acerca del interés de que aquélla se realice .

Señalan que su experiencia les demuestra que no más de un 1% promedió en cada territorio de CTC rechaza la instalación y que, por el contrario, el sistema ha sido muy bien recibido por el público, dada su rapidez y eficiencia y por no requerir la presencia del interesado en las oficinas de la empresa.

En cuanto al porcentaje de personas que formulan objeciones a las condiciones o términos de dicha contratación, no cuentan con ese antecedente, pero la experiencia de las Oficinas Comerciales les indica que es casi inexistente, dado que los interesados tienen, con anterioridad a la llegada de la primera cuenta telefónica, al menos tres opciones para informarse sobre las condiciones de contratación, sin perjuicio de acudir a las oficinas de la empresa o comunicarse al número 107 las veces que lo estimen conveniente.

7.- Del análisis de los antecedentes, es posible formular las siguientes consideraciones:

7.1. Se encuentra acreditado en esta causa el incumplimiento reiterado, por parte del denunciante, en el pago de las cuentas correspondientes.

7.2. El hecho de que el denunciante ya no necesite el teléfono en el domicilio para el cual lo solicitó, no lo habilita para dejar de pagar lo adeudado a la empresa telefónica, no existiendo razón alguna para que ésta deba asumir dicho riesgo, como lo propone el denunciante.

7.3. La denunciada ofreció al señor Alfaro rebajarle de la deuda que tenía pendiente con esa empresa, el saldo correspondiente a la instalación de la línea, oferta que no fue aceptada por aquél, por las razones a que se ha hecho mención en el presente dictamen.

7.4. C.T.C. ha actuado, en el presente caso, de acuerdo al Reglamento General de Servicio Telefónico, aprobado por Resolución Exenta N° 14, de 1981, modificada por Resolución Exenta N° 64, de 1992, ambas de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

8.- En mérito de las consideraciones expuestas precedentemente, esta Comisión acuerda desestimar la denuncia interpuesta por don Mario Alfaro Araya en contra de C.T.C., ya que no se encuentra acreditado que esta última haya incurrido en abuso de posición monopólica.

Sin perjuicio de lo anterior, esta Comisión acuerda requerir a C.T.C. la implantación de un sistema que, junto con hacer el registro de la petición de instalación de una línea telefónica a través del número 107, contemple el envío al solicitante de la confirmación, por escrito, de recepción de la solicitud y de las modalidades o términos de la contratación. Una vez establecido este sistema, C.T.C. deberá comunicarlo a esta Comisión Preventiva Central.

Notifíquese al denunciante, a C.T.C. y al señor Fiscal Nacional.

El presente dictamen fue acordado en sesión de 19 de Octubre de 1995, de esta Comisión Preventiva Central, por la unanimidad de sus miembros presentes señores Juan Manuel Cruz Sánchez, Presidente; Emanuel Friedman Corvalán, y Jorge Seleme Zapata.



A large, stylized handwritten signature or set of initials, possibly "J.M.C.", written in dark ink. The signature is somewhat abstract and spans across the middle of the page.