

C.P.C.N° 966/229

ANT: Denuncia de doña
María Fernanda
Añasco en contra
de CTC S.A.

MAT: Dictamen de la
Comisión.

SANTIAGO, 20 MAR 1996

1.- Con fecha 17.07.95 doña María Fernanda Añasco, formuló denuncia ante la Fiscalía Nacional Económica, en contra de la Compañía de Teléfonos de Chile S.A, actualmente Compañía de Telecomunicaciones de Chile S.A (en adelante CTC), por presunto trato discriminatorio en el cobro de tarifas telefónicas.

2.- La denunciante funda su denuncia 'en los 'siguientes hechos:

2.a) En Junio de 1995 se hizo efectiva la conexión telefónica solicitada por la Sra. Añasco a CTC para la residencia que habita en calle La Opera 213, comuna de Maipú, oportunidad en la que esa compañía le indicó que la conexión tenía un valor de \$120.000.-. La primera cuenta fue remitida al señalado domicilio por un valor total de \$120.613.

2.b) Señala también la recurrente que en Santiago Centro se ofrecía, a la misma fecha, la instalación del servicio telefónico domiciliario por un valor aproximado de \$59.000.- incluyendo, precisa, servicios de valor agregado. Dicha oferta obedecía, según información proporcionada a la denunciada por la propia CTC, a que en ese sector estaban operando otras compañías telefónicas.

2.c) Con estos antecedentes la denunciante estima que CTC, aprovechando su participación en el mercado, estaría cobrando mayores tarifas a las permitidas en el Decreto 95/94 en aquellos lugares en que no existe competencia, y que además estaría discriminando entre clientes de distintas comunas que pertenecen, sin embargo, a la misma área tarifaria.

2.d) Con fecha 12.07.95, María Fernanda Añasco presentó ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones (en adelante SUBTEL), la misma denuncia remitida posteriormente a la Fiscalía.

3.- Atendido lo anterior, la investigación practicada por la Fiscalía Nacional Económica se centró en determinar si CTC cobraba, al tiempo de producirse los hechos que motivaron la denuncia, tarifas mayores a los máximos establecidos por la ley, en ejercicio de una conducta abusiva de su posición en el mercado, y en aclarar si CTC podía y puede cobrar tarifas distintas en dos comunas que pertenecen a la misma área tarifaria.

4.- CTC, evacuando los oficios Ord. N° 426 y Ord. N° 666, manifiesta lo siguiente:

4.a) En cuanto a la imputación de que la tarifa cobrada excede al máximo establecido por la ley, sostiene que la Honorable Comisión Resolutiva, en la Resolución 394 de fecha 19.07.93, indicó cuáles son los servicios sujetos a regulación, y cuáles no. Entre los primeros, se incorporó el cargo de conexión, y otros como cargo fijo, cargo variable y visitas domiciliarias. Entre los segundos, (servicios no regulados), se incluyeron todos aquellos que no son necesarios para prestar el servicio telefónico y que se ofrecen en condiciones de competencia, entre los que cabe señalar expresamente la instalación telefónica interior (en adelante ITI), arriendo y venta de equipos telefónicos.

CTC sostiene que, conforme a lo expuesto, la tarifa cobrada a la denunciante se desglosa de la siguiente manera: cobro de conexión regulado: \$58.863, cobro por instalación telefónica interior \$60.836.

Respecto de éste último ítem, tal como ocurre con el cargo de "teléfono principal" que figura en la cuenta mensual del usuario, la denunciada señala que fueron incorporados en el valor total de la factura porque la denunciante no manifestó su intención de que la ITI y el aparato telefónico fueran proporcionados por terceros, en ejercicio de la facultad consagrada en el artículo 18 del Reglamento General del Servicio Telefónico.

4.b) En cuanto a la imputación de trato discriminatorio entre usuarios de una misma área tarifaria, CTC expone lo siguiente:

4.b.1) Que en algunas áreas de la Región Metropolitana se efectúa una promoción limitada en el tiempo, para la instalación de teléfonos, consistente en dar a un menor precio o gratuitamente servicios no regulados, de manera que sólo se cobra el valor de la conexión.

4.b.2) Respecto de sus promociones de ventas, manifiesta que ellas se hacen en áreas específicas en las que existe competencia y que se aplican a todos los clientes interesados dentro del período comprendido en la promoción, sin que por ello exista discriminación, ya que las ofertas se atienen a lo establecido en el último párrafo de la Resolución 394, que señala: " En todo caso, cabe declarar que las tarifas que se fijen tendrán el carácter de máximas por lo que las empresas que enfrenten competencia en un área específica pueden aplicar tarifas inferiores a las reguladas en términos no discriminatorios."

4.b.3) En cuanto a su política de promociones, CTC manifiesta que se basa en una serie de ítemes de aplicación general (servicios regulados y no regulados), entre los que se mencionan las ofertas de precios único, stock disponible, etc.

4.b.4) Por último, CTC hace presente que otras compañías han iniciado con anterioridad promociones similares en la V Región, acompañando para estos efectos distintas publicaciones de prensa.

5.- La Unidad de Ingeniería Económica de la Fiscalía Nacional Económica informó sobre la denuncia señalando lo siguiente:

5.a) En cuanto a los cobros supuestamente abusivos, se señala que el Decreto 95/94 fijó las tarifas de conformidad a lo resuelto por la Honorable Comisión Resolutiva en su Resolución N°394, dejando fuera los servicios que se dieran en condiciones de competencia, y entre los cuales se encuentra la ITI y la adquisición de equipos terminales.

5.b) En cuanto a los cobros discriminatorios, señala que efectivamente el Decreto 95/94 dividió al país en cuatro áreas tarifarias, la que incluye todas las zonas primarias de la Región Metropolitana. Por otro lado, la Ley General de Telecomunicaciones establece que, al solicitarse una concesión se debe indicar la zona de servicio que corresponda sin señalar la necesidad de que coincida con la zona primaria.

Así, un concesionario establecido puede enfrentar competencia en sólo una parte de su zona de servicio y, como las tarifas son máximas, puede rebajarlas en el sector en que exista competencia.

6.- CMET, en respuesta al oficio Ord. N°668, expresa que ella no considera tarifas diferenciadas por sector, en atención a la existencia de una tarifa única para cada servicio establecida por ley. Se adjuntan valores de las respectivas tarifas vigentes al mes de Diciembre de 1995, sin que existan

antecedentes relativos a estructuras de costos ni al valor de ITI.

7.- Telefónica Manquehue, evacuando el oficio Ord. N°669, acompaña una lista de tarifas para el servicio regulado y no regulado, en la que se advierte que el valor total de una instalación telefónica interior asciende a \$121.849.-, de los cuales \$60.000.- corresponden a gastos por concepto de instalación domiciliaria.

8.- Por oficio ordinario N°503/30449/336 de fecha 01.02.96, la SUBTEL comunicó a la Fiscalía su decisión relativa a la denuncia presentada por María Fernanda Añasco ante dicho organismo por los mismos hechos, concluyendo que no existen antecedentes que permitan configurar una falta a la ley general de Telecomunicaciones, toda vez que la conducta de CTC se ajusta a lo establecido por el Decreto Tarifario correspondiente.

9.- Por último con fecha 8 de Marzo pasado, un abogado de la Fiscalía se contactó telefónicamente con la denunciante con el objeto de verificar si al momento de la contratación del servicio se le informó respecto de la posibilidad de contratar por su cuenta la ITI y la circunstancia de tratarse de un servicio no afecto a tarifa regulada. La denunciante manifestó que sólo una vez que concurrió a CTC S.A a reclamar sobre el monto de la boleta por el servicio contratado, se le hizo presente que tenía la posibilidad de contratar con terceros la adquisición del aparato telefónico y la instalación interior, advirtiéndole que en ese evento la empresa (CTC) no se hace responsable por el funcionamiento y mantención del servicio sino hasta la conexión o acometida exterior de su domicilio.

10.- El marco jurídico aplicable al caso en análisis está constituido por la Ley General de Telecomunicaciones N°18.168 de 02 de Octubre de 1992 y sus modificaciones, el Decreto 95/94 de 09 de Marzo de 1994, la Resolución N° 394 de fecha 19 de Julio de 1993, dictada por la Honorable Comisión Resolutiva y el Decreto Ley N°211 del año 1973.

La Ley General de Telecomunicaciones en su artículo 29°, establece como principio en materia de tarifas de servicio público telefónico, la libertad tarifaria. Sólo en el caso de que existiere una calificación expresa por parte de la Honorable Comisión Resolutiva en cuanto a que en el mercado no existen condiciones que garanticen un régimen de libertad tarifaria, los precios o tarifas por dichos servicios serán fijados por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones en conjunto con el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Por su parte, la Resolución N°394 de 19 de Julio de 1993, dictada por la Honorable Comisión Resolutiva, contiene una declaración expresa en el sentido anterior, estableciendo los servicios que deben quedar sometidos a regulación (conexión, cargo fijo, cargo variable, accesos, etc.) y cuáles no, por prestarse en condiciones de competencia (venta/arriendo de equipos telefónicos, ITI, visitas domiciliarias, etc.). Se establece además en forma expresa que las tarifas fijadas tienen el carácter de máximas, estando facultadas las partes para cobrar precios menores, en términos no discriminatorios, si el servicio es prestado en condiciones de competencia. Respecto de los servicios no regulados, su valor se determina libremente mediante la oferta y la demanda del mercado

En conformidad a lo señalado, el Decreto 95/94 fijó los niveles tarifarios a aplicar por CTC, (entre los que se incluye el cargo de conexión), atribuyéndoles el mismo carácter de tarifas máximas.

Es aplicable además el Decreto Ley N°211 de 1973, por cuanto la denuncia interpuesta por cobro abusivo de tarifas en contra de CTC S.A, se enmarca dentro de aquellos hechos o actos que pueden atentar contra la libre competencia en conformidad a lo establecido en los artículos 1°, 2° y 6° del citado cuerpo legal, siendo en consecuencia los organismos antimonopolios competentes para conocer de la referida denuncia.

11.- Mediante Of.Ord.N°190 de 21 de Marzo del año en curso, el Sr. Fiscal Nacional Económico informó sobre la denuncia de autos.

12.- Atendidos los antecedentes expuestos y el marco jurídico aplicable al caso, esta Comisión concluye lo siguiente:

a.- A la fecha en que se hizo efectiva la 'conexión' telefónica en el domicilio de la denunciante, esto es, en Junio de 1995, no existía en Maipú otra compañía de teléfonos en funcionamiento distinta a CTC. Sólo a partir de Diciembre de 1995, CMET anunció públicamente el inicio de una promoción en algunas comunas de Santiago, entre ellas la comuna de Maipú.

En el sector de Santiago Centro, en cambio, a la fecha de producirse los hechos investigados existían otras dos compañías operando, CMET y Telefónica Manguehue, ambas con concesión desde el año 1981.

De esta forma, a la fecha de los hechos denunciados, existían condiciones de competencia que permiten sostener que, si bien se trata del mismo mercado de servicio público telefónico, en su interior se presentan condiciones de competencia diferentes según sea el número de compañías telefónicas operando en cada sector.

b.- En cuanto al eventual cobro abusivo de tarifas, cabe señalar que el valor de las tarifas cobradas a la suscriptora resulta acorde a las disposiciones contenidas en la Ley General de Telecomunicaciones y en el Decreto 95/94. En primer lugar, porque se cobró un cargo por concepto de conexión a la red pública local, que se encuentra regulado, y que ascendía a la fecha de los hechos a \$58.863. En segundo término, el valor cobrado por los servicios complementarios de instalación telefónica interior, al ser un servicio que no está regulado y por prestarse en condiciones de competencia, se debe determinar libremente por los concesionarios en virtud de lo señalado en la Ley General de Telecomunicaciones en su artículo 29º y en la Resolución N°394, en su párrafo final.

c.- En cuanto a la denuncia de trato discriminatorio, esta Comisión concluye que:

No existen antecedentes que permitan concluir que la oferta planteada por CTC S.A se haya basado en factores subjetivos y no en condiciones objetivas y generales. De acreditarse la presencia de condiciones de comercialización subjetivas, la promoción podría considerarse abusiva a la luz del Decreto Ley N° 211, lo que no ocurre en el caso analizado.

d.- Finalmente, en consideración a lo expuesto, se rechaza la denuncia interpuesta por doña María Fernanda Añasco en contra de CTC, en atención a que no se encuentra acreditado el abuso de posición dominante, ni el trato discriminatorio imputados a la referida compañía por la denunciante, ajustándose las ofertas realizadas, además, a lo establecido en la ley General de Telecomunicaciones, en la Resolución N°394 y en el Decreto 95/94.

Sin perjuicio de lo concluido precedentemente y atendida la posición dominante que sustenta CTC en la Telefonía Local, esta Comisión previene a dicha empresa en el sentido de que en lo sucesivo deberá ser extremadamente cuidadosa en su política de ventas, a fin de evitar la existencia de posibles elementos atentatorios contra la libre competencia, informando clara y previamente a sus clientes sobre la posibilidad de contratar con terceros el ITI y otras prestaciones, tomando para ello las debidas medidas de publicidad, comercialización e información a público. Del

mismo modo parece aconsejable que en la cuenta de cada suscriptor se indiquen separadamente los distintos servicios prestados, señalando en cada uno su valor para mejor comprensión y claridad de los clientes.

Notifíquese a la denunciante, a la empresa denunciada y al Sr. Fiscal Nacional Económico. Transcribese al Sr. Subsecretario de Telecomunicaciones.

El presente dictamen fue acordado en sesión, de 21 de Marzo de 1996, de esta Comisión Preventiva Central, por la unanimidad de sus miembros presentes señores: Juan Manuel Cruz Sánchez, Presidente; Pablo Serra Banfi; Emanuel Friedman Corvalán, y Jorge Seleme Zapata.

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]