

95

COMISION RESOLUTIVA
DECRETO LEY N° 211, de 1973
LEY ANTIMONOPOLIOS
AGUSTINAS N° 853. PISO 12

RESOLUCION N° 358 /

Santiago, veintiocho de Mayo de mil novecientos noventa y uno.

VISTOS:

1.- En ejercicio de las atribuciones que al Fiscal Nacional Económico le encomienda la letra d) del artículo 24 del Decreto Ley N° 211, de 1973, por resolución de 24 de Octubre de 1989 se le pidió que informara sobre el cumplimiento que la Compañía de Teléfonos de Chile S.A., en adelante C.T.C., ha dado a las Resoluciones N° 250, de 27 de Enero de 1987; N° 286, de 7 de Junio de 1988, y 300 de 13 de Diciembre también de 1988.

2.- Por oficio N° 036, de 15 de Enero de 1990, el Fiscal evacuó el informe que se le solicitara manifestando que previamente solicitó información tanto de C.T.C. como de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

En su respuesta a lo pedido por el Fiscal, C.T.C. informó que en Agosto de 1988 propuso a la Subsecretaría de Telecomunicaciones un Sistema de Tarifa Alternativa al Servicio Local Medido, explicando la tramitación experimentada por esa proposición y agregando que dicha Subsecretaría preparaba los antecedentes para la posterior dictación del decreto que autorizaría a C.T.C. para aplicar la tarifa plana.

La Subsecretaría de Telecomunicaciones respondió que C.T.C. hizo un estudio para elaborar una metodología de cálculo de la Tarifa Alternativa al Servicio Local Medido, el que fue objeto de análisis conjunto entre representantes de dicha empresa y de funcionarios de la Subsecretaría, remitiendo copia del proyecto de decreto respectivo que fijaba dicha metodología, el que sería sometido a la aprobación de las autoridades pertinentes para su posterior trámite ante la Contraloría General de la República.

3.- Sobre la base de los antecedentes proporcionados por C.T.C. y la Subsecretaría de Telecomunicaciones, el Fiscal, en su informe precedentemente mencionado, fue de opinión que ambas estaban dando cumplimiento a lo dictaminado en las Resoluciones N°s 250, 286 y 300, de esta Comisión, sin perjuicio de hacer presente que en el decreto por medio del cual se establecía la nueva metodología para el cálculo de la Tarifa Alternativa debía contemplarse la posibilidad de que el usuario, antes de su decisión de cambiarse o no al nuevo sistema, pudiera solicitar de C.T.C. un cálculo comparativo de lo que podría significarle dicho cambio, criterio que fue compartido por esta Comisión y que fue puesto en conocimiento de dicha empresa y de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

4.- Ante una petición de informe sobre la tramitación del decreto que establecería la Tarifa Alternativa al Servicio Local Medido, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, por Oficio N° 31713, de 16 de Abril de 1990, informó que por no haber sido firmado dicho decreto por la entonces autoridad del Servicio se había retirado del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción ese documento, por lo que se le estaba rehaciendo.

Semejante información fue proporcionada por la misma Subsecretaría en el oficio N° 33194, de 26 de Julio de 1990, agregando que el decreto respectivo se había remitido al mencionado Ministerio.

5.- Por Oficio N° 5245, de 15 de Noviembre de 1990, el señor Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción manifiesta al Fiscal Nacional Económico que habiendo analizado el decreto remitido por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que fija la metodología de cálculo de Tarifa Alternativa al Servicio Local Medido, había llegado a la conclusión de que la Tarifa Plana Alternativa, propuesta por C.T.C., significará un mayor costo para el usuario y agudizará su problema de falta de información, por lo que le solicita su opinión y recomendaciones respecto de la procedencia de limitar el cumplimiento de la Resolución N° 250,

97

por parte de C.T.C., al establecimiento de un sistema que proporcione más información a sus usuarios en las facturas mensuales del Servicio Local Medido, de acuerdo con un programa a convenir.

En respuesta de lo solicitado, el Fiscal manifestó al aludido Subsecretario que, atendido los inconvenientes señalados por él, la autoridad podría replantear el problema ante esta Comisión con los antecedentes técnicos del caso.

6.- Por Oficio N° 536, de 30 de Enero de 1991, el Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción se ha dirigido a esta Comisión exponiendo que con el propósito de dar cumplimiento a la Resolución N° 250, C.T.C. propuso una metodología de cálculo de una Tarifa Alternativa al Servicio Local Medido, la cual le merecía varios reparos, que resultan ser los mismos que ya había expresado al Fiscal.

Añade que en atención a los inconvenientes de la Tarifa Alternativa propuesta por C.T.C. y considerando que el Servicio Local Medido constituye un sistema de tarificación eficiente y confiable, solicitó a la Subsecretaría de Telecomunicaciones que estudiara la posibilidad de que C.T.C. complementara dicho Servicio, con un sistema que proporcionara información a sus usuarios en las facturas mensuales y que como resultado de esas gestiones dicha empresa propuso un programa con ese objeto, copia del cual adjuntó.

Por las expresadas razones solicita de esta Comisión que se limite el cumplimiento de la Resolución N° 250, por parte de C.T.C., al establecimiento del sistema de información propuesto, con las modificaciones que esta Comisión estime pertinentes, complementado con auditorías externas periódicas al Servicio Local Medido, de cargo de C.T.C.

7.- Atendiendo una sugerencia del Fiscal, hecha en su oficio N° 140, de 12 de Marzo de 1991, se pidió informe al Subsecretario de Telecomunicaciones y a C.T.C. sobre lo expuesto por el Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Por oficio N° 31496, de 1 de Abril de 1991, el Subsecretario de Telecomunicaciones manifiesta que concuerda con los alcances que el Ministerio de Economía realizó al Sistema Alternativo al Servicio Local Medido y que, a su juicio, el programa presentado por C.T.C. para establecer un sistema de información al usuario del mencionado Servicio es más entendible para este.

C.T.C., por su parte, mediante su oficio N° 001110, de 29 de Abril de 1991, dió cumplimiento a lo solicitado, expresando que el Servicio Local Medido es un sistema eficiente y confiable, que ha efectuado las gestiones debidas para dar cumplimiento a las Resoluciones N°s 250 y 286, de esta Comisión y que el Sistema Alternativo al Servicio Local Medido, propuesto por C.T.C. y aprobado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, se ajusta a lo requerido en las Resoluciones mencionadas y en la Resolución N° 300, también de esta Comisión.

En relación con el Informe del Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción expresa:

a) Estando reconocido que el Servicio Local Medido es un sistema eficiente y confiable, el problema no está referido a posibles errores en los cobros sino que más bien dice relación con la información y transparencia del mismo para los suscriptores.

b) Con ese objeto se proyectó el sistema tarifario alternativo; sin embargo, todo sistema de tarifa plana involucra problemas que hacen más adecuado un sistema de cobro basado en el uso real de la línea.

c) A solicitud de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, C.t.C. estudió la posibilidad de otorgar una mayor información a sus clientes, de modo de dar más transparencia al Servicio Local Medido.

d) Producto de ese estudio se estructuró un programa con el objeto de ir mejorando progresivamente la información en la cuenta, el que comprende las siguientes cuatro etapas:

Primera etapa: C.T.C. entregaría la información de la cantidad de unidades de cargo asociadas a la cantidad de llamadas locales facturadas, de manera que, en forma mensual, en la boleta del suscriptor se entregaría la cantidad de llamadas locales, la cantidad de unidades de cargo y el valor del cargo variable. Esto se efectuaría para todos los suscriptores con Servicio Local Medido de todo el país.

Otorgar dicha información ayudaría al suscriptor a entender que los valores facturados por cargo variable no dependen, exclusivamente y en forma directa, de la cantidad de llamadas efectuadas.

El costo de esta etapa, de haber acuerdo general, sería de cargo de C.T.C.

Segunda etapa: C.T.C., a partir del séptimo mes contado desde el comienzo de la primera etapa, entregaría a cada abonado, en su boleta-factura, la información indicada anteriormente con un desglose semanal.

El costo de esta etapa, en caso de haber acuerdo, sería de cargo de C.T.C.

Asimismo, C.T.C. se compromete a estudiar la posibilidad de entregar, posteriormente a la fecha de implementación de esta etapa, esta información en forma diaria a quienes lo soliciten.

Tercera etapa: C.T.C. se compromete a realizar un estudio de factibilidad para comercializar un servicio consistente en detallar las llamadas locales efectuadas, mediante la utilización de facilidades de detalle de las Oficinas Centrales.

C.T.C. describe los aspectos que debe considerar dicho estudio y se compromete a entregar los resultados del mismo en el tercer mes contado desde el comienzo de la primera etapa.

Cuarta etapa: C.T.C. estudiará la factibilidad técnica, costos y plazos para aumentar la capacidad de detalle de las Oficinas Centrales digitales y la capacidad de procesamiento de dicha información para atender, en forma simultánea, en un 15%, 50%, 75% y 100% de las líneas de cada central, opción que no es factible en centrales analógicas.

Los resultados de dicho estudio estarían disponibles en el plazo de un año contado a partir del comienzo de la primera etapa.

En conclusión, precisa C.T.C., se considera adecuada la proposición del Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción y está de acuerdo en implementar el esquema de información solicitada y en los términos indicados, si cuenta con las autorizaciones correspondientes y se considera que con ello se da cumplimiento a las Resoluciones N° 250 y 286, de 27 de Enero de 1987 y de 7 de Julio de 1988, respectivamente.

8.- Con motivo de la petición hecha por el Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción, a que se ha aludido en el número 6 de esta parte expositiva, los señores Ramón Briones, Adolfo Zaldívar y Narciso Irureta expresan que dicha petición debe ser rechazada, en atención a que con la proposición que ella contiene se trata de desconocer un fallo judicial.

En efecto, se habla de entregar una supuesta mayor información al usuario a cambio de la obligación de ofrecer un sistema alternativo a lo que se conoce como Servicio Local Medido, cuya eficacia, al contrario de lo que piensa dicho Subsecretario, es cuestionada no sólo por ellos sino también por los usuarios y la opinión pública en general.

A juicio de los ocurrentes, la Resolución N° 250, como todas las Resoluciones de esta Comisión que dirimen contiendas entre partes, no son simples resoluciones administrativas sino sentencias que, al dirimir un conflicto, producen efectos obligatorios para las partes y también, como en la especie, sobre terceros que, aun cuando no hayan sido partes, están subordinados a las normas del orden público económico. Y la Resolución N° 250, como toda sentencia ejecutoriada, debe ser acatada y cumplida, en primer lugar, por la autoridad.

Terminan solicitando el rechazo de lo pedido por el Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción y que se ordene que sin mayores dilaciones se cumpla lo sentenciado.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que el Servicio Local Medido, modalidad en el cobro de tarifas implantada por C.T.C. a contar desde el 1° de Octubre de 1985, ha sido objeto de examen, por parte de esta Comisión, con motivo de las reclamaciones que en su contra han deducido los señores Briones, Zaldívar e Irureta, todo lo cual ha originado la dictación de las Resoluciones N° 250, de 1987 y 286 y 300, de 1988.

La primera de dichas Resoluciones, no obstante considerar confiable el Servicio Local Medido, previno a C.T.C. que debía implementar y proponer otras opciones a los suscriptores, ya sea de tarifas o de medios de control de sus llamadas, incluso con el concurso o aporte de los interesados.

La Resolución N° 286 aprobó la forma en que C.T.C. debía dar cumplimiento a la Resolución N° 250, estableciendo sistemas de verificación por los usuarios de las llamadas o de los cargos que se les cobren en el Servicio Local Medido y, con las debidas autorizaciones, una opción de tarifa que no requiera el control detallado de los usuarios.

Finalmente, la Resolución N° 300 no dio lugar a la denuncia formulada en contra de C.T.C. por incumplimiento de las dos Resoluciones mencionadas.

SEGUNDO: Que con motivo de una aclaración solicitada por C.T.C. en relación con la forma en que podía dar cumplimiento a las Resoluciones N°s 250 y 286, esta Comisión, por resolución de 9 de Agosto de 1988, declaró que, según se desprendía de ambas Resoluciones, correspondía a C.T.C. proponer a los suscriptores las opciones al Servicio Local Medido.

TERCERO: Que en uso de la opción que le fuera reconocida, C.T.C. decidió ofrecer a sus suscriptores la opción de la Tarifa Alternativa, por ser ella de rápida implementación, desechando el sistema de control de llamadas, pues para ello era necesario diseñar y construir un mecanismo no existente en el mercado, con la consiguiente incertidumbre sobre su operación.

Absolviendo una consulta hecha por la Subsecretaría de Telecomunicaciones en relación con la decisión de C.T.C., esta Comisión, en la Resolución N° 300, considerando noveno, estimó que el sistema de tarifa plana ideado por esta empresa no pugnaba con lo declarado y resuelto en las Resoluciones N°s 250 y 286.

CUARTO: Que estando en vías de implementación la Tarifa Alternativa por parte de C.T.C. y contando con la aprobación de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, dicho sistema, que también debía ser aprobado por el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fue objetado por esta Secretaría de Estado, según se ha dejado constancia en la parte expositiva de este fallo, proponiendo en su reemplazo limitar el cumplimiento de la Resolución N° 250, de 1987, por parte de C.T.C., al establecimiento de un más eficiente sistema de información al usuario, en la forma proyectada por C.T.C. y aprobada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, todo ello complementado con auditorías externas periódicas al Servicio Local Medido, de cargo de dicha empresa.

QUINTO: Que en la información proporcionada por C.T.C. en relación con lo expuesto y solicitado por la Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción, se ha explicitado el programa en virtud del cual se iría mejorando, en varias etapas que se describen, la información que el usuario precisa en relación con el Servicio Local Medido, programa que cuenta con la aprobación de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que es la autoridad técnica del sector.

SEXTO: Que de acuerdo con lo precisado por el Fiscal Nacional Económico en su respuesta al Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción, a que se ha aludido en el número 5.- de la parte expositiva de este fallo, precisión que esta Comisión comparte, si tanto dicha Subsecretaría como la de Telecomunicaciones están de acuerdo que, técnicamente, un mejor sistema de control o de fiscalización del Servicio Local Medido es preferible al establecimiento de una Tarifa Alternativa a dicho Servicio, con beneficio para el usuario, según lo expresado en el oficio correspondiente del Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción, esta Comisión debe acceder a lo solicitado por dichas Autoridades de Gobierno, sin perjuicio de hacer presente que corresponderá a C.T.C., con la directa fiscalización de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, implementar el programa a que se ha hecho referencia en el considerando quinto de esta sentencia, como igualmente un sistema de auditorías externas periódicas al Servicio Local Medido de cargo de dicha empresa, de todo lo cual se deberá mantener debidamente informada a la Fiscalía Nacional Económica, organismo a quien, por ley, corresponde velar por el cumplimiento de los fallos de esta Comisión.

SEPTIMO: Que en relación con las objeciones formuladas por los señores Briones, Zaldivar e Irureta a la solución propuesta por la Autoridad para solucionar las dificultades que se han presentado con la implantación del Servicio Local Medido, especialmente desde el punto de vista del control por parte del usuario, esta Comisión debe hacer presente que aparte de haberse reconocido el derecho de C.T.C. para ofrecer opciones al Servicio Local Medido ha quedado demostrado,

a lo largo de este proceso que ha dado lugar a la dictación de tres Resoluciones, que C.T.C. ha tratado de dar cumplimiento a la prevención que se contiene en la Resolución N° 250, estudiando y proponiendo a la Autoridad, aquellas soluciones que resultaban técnicamente aconsejables para dar cumplimiento a las resoluciones de esta Comisión.

OCTAVO: Que teniendo en cuenta lo expresado en el anterior considerando, esta Comisión es de opinión que en el caso sub lite no se ha estado dirimiendo un asunto con las características que los denunciantes han querido darle, esto es, una simple controversia entre partes, sino que más bien se ha estado frente a una denuncia contra un determinado sistema de prestación de servicio telefónico, cuyas imperfecciones se han tratado de subsanar tanto de parte de la empresa afectada como de la autoridad que la controla.

En ese empeño se han ido estudiando las soluciones que la tecnología posibilita, de manera que la que ahora se ha propuesto por parte de C.T.C. y de las Autoridades de Gobierno deberá demostrar sus bondades en la práctica, de suerte que si una nueva tecnología hiciera aconsejable la implementación de otro sistema de control o fiscalización del Servicio Local Medido, esta Comisión, a instancias de la Autoridad respectiva, o de oficio, debería reestudiar cualquier nuevo planteamiento, sin que pudiera alegarse que se lo impediría la autoridad de la cosa juzgada, que, por las características anotadas, no procede en esta clase de asuntos.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 17 y 18 del Decreto Ley N° 211, de 1973,

SE DECLARA:

I.- La Compañía de Teléfonos de Chile S.A., en cumplimiento de lo prevenido en la Resolución N° 250, de 27 de Enero de 1987 y N° 286, de 7 Junio de 1988, deberá implementar, a la brevedad, el programa de información al usuario sobre el funcionamiento del Servicio Local Medido a que se

ha aludido en el número 7.- de la parte expositiva de este fallo, lo que deberá ser fiscalizado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, debiendo, además, establecer, con aprobación de dicha Subsecretaría, un sistema de auditorías externas periódicas a dicho Servicio Local Medido, de cargo de esa empresa.

II.- De lo actuado en cumplimiento de la declaración precedente deberá informarse a la Fiscalía Nacional Económica.

Notifíquese al Fiscal Nacional Económico, a la Compañía de Teléfonos de Chile S.A. y a los denunciantes.

Transcribese a los señores Subsecretarios de Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Rol N° 246-85.

Enrique Zurita
Daniel Yarur
Luis Larraín

Pronunciada por los señores Enrique Zurita Camps, Ministro de la Excma. Corte Suprema y Presidente de la Comisión; Daniel Yarur Elsaca, subrogando al señor Superintendente de Valores y Seguros y Luis Larraín Arroyo, subrogando al señor Decano de la Facultad de Economía y Administración de la Universidad Nacional Andrés Bello.

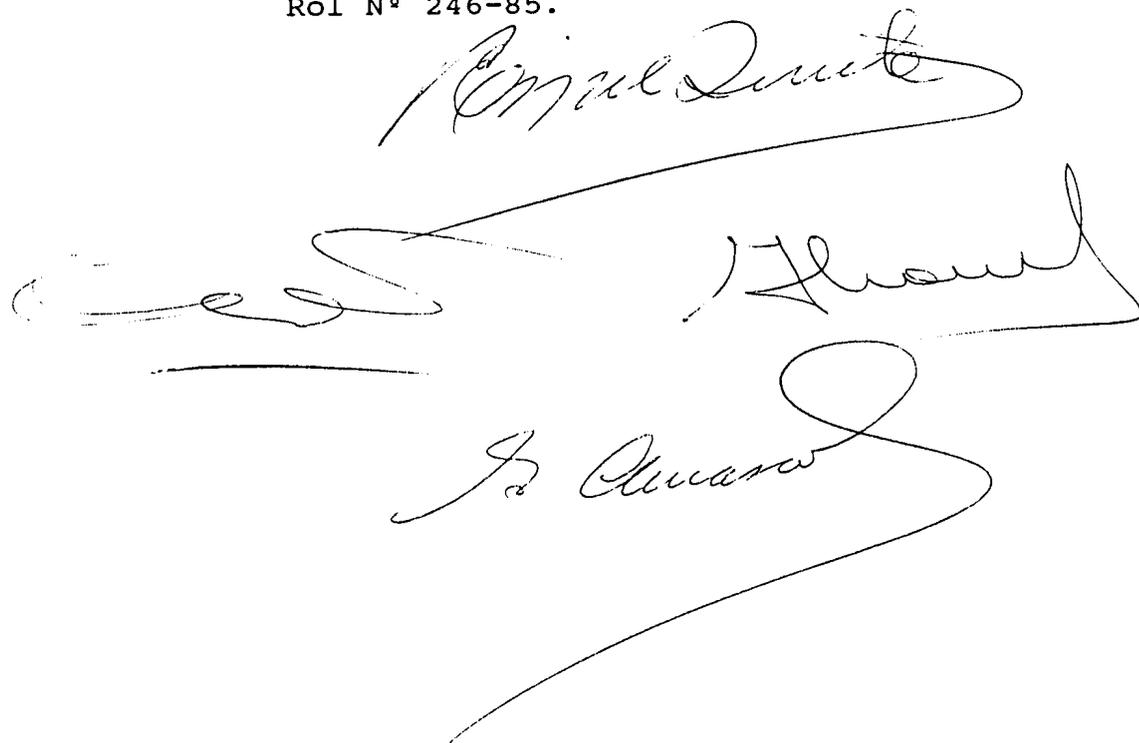
E. Carrasco
Eliaana Carrasco Carrasco
Secretaria Abogado de la H. Comisión.

Santiago, dieciocho de Junio de mil novecientos noventa y uno.

Por recibidos el oficio del Sr. Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción y la presentación de los señores Ramón Briones, Narciso Irureta y Adolfo Zaldivar.

Ha lugar a lo solicitado sólo en cuanto interpretando la expresión "a la brevedad", empleada en el N° 1 de la parte resolutive de la sentencia N° 358, de 28 de Mayo de 1991, se fija el 1° de Septiembre de 1991, como fecha en que, a mas tardar, deberá estar implementado el programa de información al usuario sobre el servicio local medido y presentada la proposición sobre el sistema de auditorías externas periódicas a la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Rol N° 246-85.



The image shows three handwritten signatures in cursive script. The top signature is the most prominent and appears to be 'Ramón Briones'. Below it are two other signatures, one to the left and one to the right, which are less legible but appear to be 'Narciso Irureta' and 'Adolfo Zaldivar' respectively.