

Santiago, veinte de Mayo de mil novecientos treinta y siete.

Vistos:

El mérito de los antecedentes que lo informan por el señor Fiscal Nacional Económico, en el escrito que antecede, ARCHIVARSE este expediente.

Roll N° 461-94.

Enjuiciamiento

~~Aut. 1.~~

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

FISCALIA NACIONAL ECONOMICA
 DECRETO LEY N° 211, DE 1973
 LEY ANTIMONOPOLIOS
 AGUSTINAS N° 853, PISO 12

095

ORD. N° _____

ANT: Investigación de oficio de la
 Fiscalía Nacional Económica so-
 bre cobros de C.T.C. y denuncias
 de Amneris Alvarez y de Benja-
 mín Kaufmann.

MAT: Requerimiento del Fiscal.

SANTIAGO ~~14~~ ENE 1994

A : H. COMISION RESOLUTIVA
 DE : FISCAL NACIONAL ECONOMICO

1.- El suscrito inició de oficio, en el mes de Marzo de 1993, una investigación tendiente a determinar la procedencia de algunos cobros que formulaba la Compañía de Teléfonos de Chile S.A. en adelante C.T.C. a sus usuarios sin que, aparentemente, existiera autorización del organismo técnico del sector. Estos cobros se referían a lo que se denomina, en este momento, servicios especiales y Servicio 700.

2.- En el mismo período, esa H. Comisión Resolutiva analizaba los antecedentes de que disponía a objeto de cumplir con la obligación que le encomienda la ley N° 18.168 en orden a determinar cuáles servicios de telecomunicaciones se prestan en ausencia de competencia, para que la autoridad competente, esto es los Ministerios de Economía y de Transportes y Telecomunicaciones fijen las tarifas de esos servicios.

Así, por resolución N° 394, de 19 de Julio de 1993, esa H. Comisión, luego de calificar en forma específica los servicios cuyas tarifas deben ser fijadas por la autoridad, señaló en su decisión segunda que se exceptuaban de esta calificación los llamados servicios complementarios y/o suplementarios, por no considerarse imprescindibles para el uso de los servicios públicos telefónicos, previniendo que ellos sólo pueden proporcionarse a los usuarios que los hayan contratado especialmente.

3.- Esta resolución ha sido considerada por esa H.

Comisión como dictada en ejercicio de sus facultades administrativas y no jurisdiccionales, por lo cual no fué notificada a las partes sino que sólo a la Subsecretaría de Telecomunicaciones que había solicitado su dictación y a quien corresponde por ley la fiscalización de las empresas de telecomunicaciones, entre otras.

Es de hacer notar, sin embargo, que algunos personeros de C.T.C., entre ellos el Abogado Jefe, don José Mella Segovia, fué invitado por la Comisión, con posterioridad a la dictación de la Resolución N° 394, citada, para ser oído al tenor de la inclusión de las tarifas de los teléfonos públicos en la calificación que efectuó dicho pronunciamiento, petición que luego formuló por escrito su Gerente General y respecto de la cual se ha pedido por esa H. Comisión el informe de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Todo lo anterior permite suponer, fundadamente, que C.T.C. no puede desconocer la prevención que ha formulado la resolución de ese Tribunal en orden a que los servicios complementarios y/o suplementarios, que no son imprescindibles para el servicio público telefónico, sólo pueden ser proporcionados al usuario que los contrate especialmente.

4.- Es necesario tener presente que esa H. Comisión, por resolución de 19 de Octubre de 1993, corriente a fs. 123 de los autos Rol N° 433-93, en los que fue pronunciada la Resolución N° 394, y haciéndose cargo de las materias sometidas a su conocimiento por las empresas Sixtra Chile y Dicom S.A., respecto del efecto que podría ocasionarles a ellas, precisamente la declaración segunda de la Resolución N° 394, declaró que ella importa una recomendación a la Subsecretaría de Telecomunicaciones para que ésta, ejerciendo las facultades que le otorga la ley, disponga la forma más adecuada y conveniente para implementar la prestación de los servicios complementarios y/o suplementarios, considerando la voluntad del usuario.

5.- El Fiscal que suscribe, en el curso de la investigación a que alude en el N° 1 de este Oficio, ha tomado conocimiento de los siguientes hechos:

a) Los servicios especiales, tales como los

niveles 10x, 13x y 18x se cobran sólo con el cargo de S.L.M. Estos servicios corresponden a emergencias y servicios de C.T.C.

b) Los demás servicios, constituidos por otro tipo de información o que prestan otros servicios, tendrían tarifa libre. Así, por ejemplo, y desde hace mucho tiempo, se prestaban servicios tales como el tiempo, esto es hora y temperatura, restricción vehicular, etc. sin cargo para el usuario. Ahora, en cambio, sostiene C.T.C. que puede cobrar por ellos y de hecho lo está haciendo.

c) La C.T.C. ha suscrito convenios especiales con algunas empresas encargadas de dar servicios de información a través del teléfono. Así, por ejemplo, con SIXTRA Chile S.A., que proporciona el Servicio 700, la que cobra los precios que se indican en un anexo del contrato los que no pueden ser modificados sino de común acuerdo con C.T.C. y anunciando a los usuarios con una antelación no inferior a 30 días de su entrada en vigencia. C.T.C., por su parte cobra \$ 15 por minuto, IVA incluido con reajuste trimestral, de acuerdo con IPC. El convenio es de 27 de Enero de 1993, y SIXTRA es quien como se ha dicho, entrega a los usuarios su Servicio 700. Es decir, el Servicio 700 es de Sixtra y no de C.T.C.

También ha suscrito C.T.C. un convenio con DICOM S.A., de 6 de Mayo de 1992, esto es anterior al suscrito con SIXTRA y que es casi de idéntico tenor. El precio de los servicios, también se consigna en un Anexo y todo cambio sólo debe ser informado a C.T.C. con anterioridad a su entrada en vigencia. La participación de C.T.C. en este contrato es de \$ 8,5 por minuto por los 13 primeros meses desde la firma del convenio y \$ 17.- por minuto, a contar de 14º mes en adelante, con reajuste trimestral en conformidad con el IPC.

Los valores que cobra C.T.C., en ambos casos, corresponden a la provisión de enlaces y la prestación de los servicios de registro, tasación, facturación y cobro. Estos cobros se formulan como si fueran servicios proporcionados por la propia C.T.C., sujetos, por tanto a la cláusula de suspender el servicio en caso de no pago antes de un día determinado.

d) Recién en la guía de teléfonos vigente, que

según C.T.C. fue editada en Julio de 1992, aparecen los primeros antecedentes sobre los servicios 700 de información y entretención. Se mantienen en la información de dicha guía los servicios 141 y 142, como servicio especial otorgado por C.T.C., pero ahora cobrados con un recargo especial sobre el Sistema Local Medido que se ignora desde cuando se aplica y por qué. A partir del 15 de Octubre de 1992, por estimar C.T.C. que los servicios del 14x eran de la misma naturaleza que los prestados por el 700, decidió establecer el servicio 7000141 para entregar información sobre hora y temperatura, informando a los suscriptores de este hecho a través de la prensa.

e) C.T.C. ha informado al suscrito que ha implementado un servicio de control de llamadas que puede llegar a ser total, para facilitar la fiscalización que deben efectuar los usuarios en sus domicilios.

6.- El Fiscal que suscribe también ha conocido diversas denuncias del público por cobros que corresponderían a llamadas que el usuario no ha efectuado, las que son de público conocimiento pues han dado cuenta de ellas un canal de televisión y, periódicamente, las cartas del público a los medios de comunicación.

También ha recibido la Fiscalía Nacional Económica la denuncia escrita de un usuario abogado quien reclama por los pequeños, pero reiterados cobros de que es objeto en sus cuentas de teléfono sin que haya podido tener satisfacción a sus reclamos ante C.T.C.

Según lo informado por dicho usuario, doña Amneris Alvarez Carreño, ella vive sola con su madre de 90 años y continuamente su cuenta registra cobros por servicios que no ha usado. En una oportunidad en que sorprendió que se estaba haciendo un llamado por su teléfono, porque alcanzó a percibir el discado de los equipos levantando el fono y sorprendió una persona que se identificó como funcionario de C.T.C., hizo el reclamo a la Compañía y ni siquiera se le contestó sobre ese hecho. Lo mismo ha ocurrido al suscrito que, dando traslado de esa denuncia a C.T.C. ésta no se ha referido para nada al incidente, sino que ha contestado en general el reclamo, haciendo hincapié en los siguientes argumentos:

a) C.T.C. cuenta con los equipos de tasación de llamadas mas modernos y exactos que existen actualmente en el mundo, prueba de ello es que el resultado de la auditoría a la que fue sometida, a instancias de esa H. Comisión Resolutiva, es del 99,99% de exactitud. Lo anterior demuestra que "todas las llamadas que C.T.C. tasa y factura son reales";

b) Las llamadas son de exclusiva responsabilidad del suscriptor que debe velar por su control dentro del domicilio o morada, según lo dispone el artículo 34 del Reglamento General del Servicio Telefónico.

Finalmente, don Benjamín Kaufmann, Gerente General de Importadora y Distribuidora Arquimed S.A., ha formulado una denuncia, que acompaño, sobre la misma materia.

7.- Los hechos anteriormente reseñados mueven al suscrito a estimar que C.T.C., valiéndose de la posición dominante que ejerce en el mercado de la telefonía local y del poder o facultad que ejerce respecto de todos sus usuarios, ha suscrito diversos contratos que a ella le reportan utilidades, argumentando que no puede sustraer al público de todos los avances tecnológicos del sistema de telecomunicaciones.

Sin embargo, lo cierto es que esos mismos servicios los otorgan empresas distintas de C.T.C., quienes deberían atraer a sus clientes por medios propios y no bajo el amparo de quien, teniendo la facultad de suspender el servicio telefónico a quienes estén en mora en sus pagos con la Compañía, obliga a sus usuarios a pagar servicios que ellos no han contratado y que no desean.

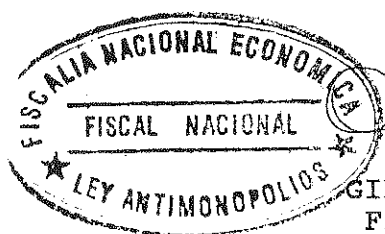
Es decir, C.T.C. pretende obligar a sus usuarios a aceptar y a no discutir todos los contratos que ella celebre, para que terceros presten los mas distintos servicios y, lo que es peor, argumentando que su sistema de tasación es perfecto pretende, también, invertir el peso de la prueba, es decir, los usuarios deben probar un hecho negativo, esto es, que no han efectuado las llamadas cuyo cobro les exige C.T.C.

A juicio del Fiscal que suscribe, esta conducta, importa un abuso de posición dominante a la que debe ponerse

pronto remedio, por lo que formula requerimiento en contra de la Compañía de Teléfonos de Chile S.A., representada por su Gerente General, para que esa Comisión declare que la mencionada conducta viola las normas del Decreto Ley N° 211, de 1973, por lo que debe terminar de inmediato, disponiéndose otra forma para que los usuarios que lo deseen puedan acceder a los servicios 700 u otros que no formen parte del servicio telefónico básico, propiamente tal, o bien bloquear tales servicios, sin costo para el usuario, cuando éste lo solicite.

El hecho de que es posible que C.T.C. bloquee el uso de tales servicios, lo demuestra las propias afirmaciones de la Compañía que tiene, incluso, un tarifado para quienes deseen lo que ella denomina "control total". No es un nuevo servicio lo que estaría proporcionando C.T.C. con este llamado "Servicio de Control" porque lo cierto es que C.T.C. está obligando a sus usuarios a cumplir los contratos que ella suscribe con terceros en beneficio propio, lo que, a juicio del suscrito constituye una infracción a las normas del Decreto Ley N° 211, de 1973, específicamente los artículos 1° y 2° y 6° de dicho Decreto Ley.

Con el mérito de lo expresado en este oficio y de los antecedentes que se acompañan, el Fiscal que suscribe ruega a esa H. Comisión tener por formulado requerimiento en contra de C.T.C., declarar ilícita su conducta y aplicarle una multa no inferior a 2.000 U.T.M.



GILBERTO VILLABLANCA COLLADO
Fiscal Nacional Económico

GVC/cmog