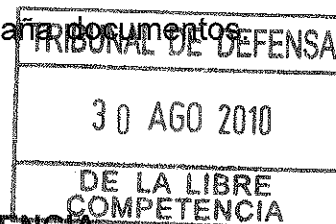


1280

*Geelyn Ortiz Parra*  
*30/08/10*  
*21:40 hrs*  
*sc*

EN LO PRINCIPAL: Informa. EN EL PRIMER OTROSÍ: Acompaña documentos.  
EN EL SEGUNDO OTROSÍ: Personería.



H. TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

FELIPE IRARRÁZABAL PHILIPPI, FISCAL NACIONAL ECONÓMICO, con domicilio en Agustinas N° 853, piso 2, Santiago, en los autos caratulados "Demanda de Sociedad Will S.A. contra Claro Chile S.A.", RoI C N° 199-10, a ese H. Tribunal respetuosamente digo:

Con fecha 18 de junio de 2010, ese H. Tribunal ha ordenado –en autos– oficial a esta Fiscalía Nacional Económica, con objeto que emita informe al tenor del mérito del proceso.

Al efecto, informo a ese H. Tribunal lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

1. Con fecha 8 de enero de 2010, Will S.A. (en adelante "**Will**"), presentó demanda en contra de Claro Chile S.A. (en adelante "**Claro**"), a objeto de que ese H. Tribunal declare que Claro ha ejecutado prácticas predatorias y atentatorias contra la libre competencia.
2. Los hechos en que Will funda la demanda de autos son los siguientes:
  - a) Claro, desde noviembre de 2009, ofrece planes de telefonía móvil, denominados "Plan Hogar 300", "Plan Hogar 600" y "Plan Hogar 1000" (en adelante, conjuntamente los "**Planes Hogar**"), que incluyen precios muy rebajados de terminación de llamadas en su red móvil (*on-net*). De esta manera, Claro discriminaría los precios para las llamadas, según estas sean *on-net* u *off-net*, lo que distorsionaría el mercado de las telecomunicaciones, ya que incentiva a los usuarios de telefonía a emigrar a su compañía, logrando de esta manera incrementar su posición dominante.

- b) A juicio de la demandante, a través de los Planes Hogar, Claro ha reducido artificialmente el precio para la terminación de llamadas en su red móvil, fijando condiciones predatorias para los demás competidores que deban terminar llamadas en su red móvil. Esto, por cuanto los precios cobrados por Claro no pueden ser replicados por las demás compañías locales, incluso si sacrificasen todos sus márgenes, ya que el precio que fija para las llamadas *on-net* es inferior al cargo de acceso que cobra a las demás empresas de telefonía por terminar llamadas en su red.
- c) De acuerdo a Will, el carácter predatorio de los planes materia de la litis, se determina al dividir la tarifa de cada plan hogar por el número de segundos incluidos, tal como se aprecia en la tabla siguiente:

Tabla N° 1  
Precios de los Planes Hogar

Tarifa en \$/segundo con IVA incluido	Plan Hogar 300*	Plan Hogar 600**	Plan Hogar 1000***	Cargo de Acceso	Diferencia
Horario Normal	0,50	0,36	0,27	1,30	381%
Horario Reducido	0,50	0,36	0,27	0,98	263%
Horario Nocturno	0,50	0,36	0,27	0,65	141%

\* Plan contempla 300 minutos a móviles Claro y red fija por 8.990

\*\* Plan contempla 600 minutos a móviles Claro y red fija por 12.990

\*\*\* Plan contempla 1.000 minutos a móviles Claro y red fija por 15.990

Fuente: Tabla incluida por Will en su demanda de autos, a fojas 84.

- d) Por otro lado, la discriminación entre llamadas *on-net* y *off-net* ha logrado incentivar las llamadas *on-net*, al punto que éstas representan un 73% del tráfico total de las operadoras móviles, lo que genera una barrera artificial a la entrada de nuevos competidores al mercado (como será el caso de Nextel y VTR). Además, a juicio de Will, dicha discriminación genera una barrera artificial a la implementación de la portabilidad numérica, ya que este efecto aumenta los costos de cambio para los usuarios.
- e) Por tanto, las acciones ejecutadas por Claro tienen un solo objetivo, esto es, reducir el tráfico de llamadas *off-net*, a través de la determinación de las tarifas de las llamadas *on-net* por debajo de sus costos, perjudicando y discriminando a los usuarios que no son clientes de esa compañía, todo ello a fin de capturar para sí una mayor participación de mercado.

3. Con fecha 16 de abril de 2010, Claro contestó la demanda interpuesta en su contra, en la cual rechazó la imputación de haber ejecutado conductas predatorias, atendido los siguientes fundamentos:
- a) Los cálculos efectuados por Will, para efectos de estimar como predatorias las tarifas *on-net* cobradas a sus usuarios no son correctos, ello por cuanto los usuarios de los planes, generalmente, no consumen la totalidad de los minutos incluidos, sino que, ocupan menos de la mitad. En efecto señala que, los usuarios del Plan Hogar 300, en promedio, sólo utilizan el 39,2% de los minutos, en el Plan Hogar 600 el 39,3% y en el Plan Hogar 1000, el 31,7%. De esta manera, el precio real y efectivo del minuto será mayor que el valor calculado por Will.
  - b) Por lo demás, los usuarios de planes no sólo consumen minutos, sino también otros productos, como son los mensajes de textos, navegar por internet, descargar ringtones, etc. De esta manera, el ingreso promedio por usuario es mayor que el precio del plan<sup>1</sup>.
  - c) Adicionalmente, de acuerdo a Claro, los usuarios de Will no tendrían incentivos en cambiarse a su compañía, por cuanto un consumidor racional que quisiese disminuir su gasto por servicios telefónicos, emigraría a la red o comunidad de mayor tamaño, lo que se traduciría en un cambio, no a la comunidad más pequeña –como es el caso de Claro–, sino a las comunidades más grandes, como lo son las de Entel y Movistar, por cuanto a partir de ello el número de llamadas *off-net* disminuirían.
  - d) Por otro lado, Claro señala que no concurren los elementos del tipo para configurar la conducta anticompetitiva de precios predatorios señalados en la letra c) del artículo 3° del Decreto Ley N° 211, por cuanto no tiene posición de dominio en el mercado de la telefonía móvil, no ha incurrido en pérdidas en el negocio de los planes, y tampoco tiene una razonable expectativa de recuperar a futuro las supuestas pérdidas, por cuanto Movistar y Entel disciplinan el mercado.

---

<sup>1</sup> Cabe indicar, que de acuerdo a información proporcionada por Claro a la Fiscalía Nacional Económica, con fecha 26 de julio de 2010 en respuesta a Ordinario N° 1101 de esta Fiscalía, el precio de los Planes Hogar incluye únicamente el servicio de voz y no así los servicios de mensajería, los cuales cuentan con un precio similar al cobrado en los planes de telefonía móvil.

- e) Por último, el actuar de Claro se encontraría justificado en resoluciones de los antecesores legales del H. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia. En efecto, la Resolución N° 695 de la H. Comisión Resolutiva, con fecha 9 de julio de 2003, resolvió el archivo de los antecedentes que se habían originado en dos denuncias en contra de Smartcom presentadas por las empresas de telecomunicaciones Bellsouth y Compañía de Telecomunicaciones de Chile S.A. Dichas denuncias fueron efectuadas a raíz del lanzamiento del plan denominado "Plan Revolution 1000", que permitía llamar mil minutos a teléfonos fijos y a teléfonos móviles de Smartcom a un precio de \$15.990 IVA incluido, por lo que, al archivarse los antecedentes se evidencia que los planes no eran contrarios a la libre competencia<sup>2</sup>. Además, los planes se encontrarían justificados, tanto por la Subsecretaría de Telecomunicaciones como por la Fiscalía Nacional Económica, organismos que en el marco de la citada, no habrían efectuado reparos al plan.
4. Por su parte, Claro interpuso una excepción de prescripción, por cuanto los planes impugnados por Will existen hace 9 años, ya que eran ofrecidos por la antecesora legal de Claro, Smartcom, desde el año 2001, época en la cual el Plan Hogar 1000 era conocido como "Plan Revolution 1000".

## II. CARACTERISTICAS DE LOS PLANES MATERIA DEL JUICIO

5. Los Planes Hogar tienen como objetivo ofrecer al mercado una solución alternativa a la telefonía local, al entregar un teléfono móvil con formato de

---

<sup>2</sup> Respecto a esta alegación de Claro, que al archivarse los antecedentes respecto al Plan Revolution 1000 en el año 2003 –plan que es similar a los Planes Hogar– serían evidencia de que los planes no son contrarios a la libre competencia, esta Fiscalía es de la opinión que estos planes son diferentes entre sí, al menos, por las siguientes razones: (i) El plan Hogar está orientado a ser un móvil para su utilización por parte de una familia, prueba de ello es que estos planes incluyen un equipo móvil con apariencia fijo y su mercado objetivo no es la comunidad en general sino los sectores en donde o existe sólo una red fija alámbrica o bien esta es inexistente; (ii) El Plan Revolution 1000 nace para competir preferentemente contra los planes de las empresas Movistar, Entel y Bellsouth en un mercado en crecimiento en donde sólo existían cerca de 6 millones de usuarios móviles, comparado con los 16,5 millones de abonados que actualmente operan en el país; y (iii) Así como ha cambiado la penetración del servicio móvil, también es distinto el perfil de los usuarios. Debido a la poca masividad del servicio, los usuarios del Plan Revolution 1000 ocupaban menos del 35% del tráfico considerado dentro del plan, a diferencia de la tasa de ocupación de planes similares desarrollados por la competencia de Claro a su Plan Hogar.

teléfono fijo, el que, además de ofrecer los servicios tradicionales de voz, permite el envío y la recepción de mensajes de texto.

6. Estos aparatos telefónicos presentan similitudes con los de telefonía fija: además del parecido estético, siendo de mayor tamaño y peso que los de telefonía móvil, estos son aparatos con baja autonomía de batería, por lo que, deben estar conectados a la corriente eléctrica gran parte del tiempo, aspectos que no permiten una movilidad total. Sin embargo, la tecnología y la numeración son de telefonía móvil.
7. Con la incursión en este tipo de telefonía, la empresa Claro tuvo como fin la creación de una amplia red social, donde el público objetivo son los hogares rurales<sup>3</sup>, sin el perjuicio de que el servicio esté disponible para todo el país.
8. Los Planes Hogar contemplan una discriminación entre llamadas *on-net* y *off-net*, donde todas aquellas llamadas realizadas a la red Claro y a la red fija son consideradas *on-net*. El detalle de la estructura de cobro de los Planes Hogar se puede apreciar en la tabla siguiente:

Tabla 2  
Características de los Planes Hogar

	Plan Hogar 300	Plan Hogar 600	Plan Hogar 1000
Cargo fijo	\$8.990	\$12.990	\$15.990
Minutos incluidos Claro y red fija	300	600	1000
Valor minuto adicional <i>on-net</i>	\$30	\$22	\$16
Valor minuto adicional <i>off-net</i>	\$120	\$110	\$99

Fuente: Información remitida por Claro, con fecha 26 de julio de 2010, en respuesta a Ordinario N°1101 de esta Fiscalía.

9. Las tarifas de los Planes Hogar únicamente incluyen el servicio de voz. Si el consumidor desea enviar y/o recibir mensajes de texto, debe pagar un precio adicional, donde el precio de este servicio es el mismo que el que se cobra en los demás planes de telefonía móvil ofrecidos por Claro, de acuerdo a lo informado por dicha compañía.
10. En forma adicional, estos Planes Hogar no permitirían la realización de llamadas que excedan las contempladas en el plan. Para ello sería necesario

<sup>3</sup> Información remitida por Claro, con fecha 26 de julio de 2010, en respuesta a Ordinario N° 1101 de esta Fiscalía.

que el usuario realice recargas adicionales<sup>4</sup>. De esta manera, si bien son planes de postpago, desde la perspectiva de las llamadas adicionales a las contempladas en el plan, operan como un servicio de prepago.

11. En relación a los planes de Will, cabe señalar que su oferta de servicios sólo se efectúa en modalidad de prepago, los cuales permiten habilitar la línea para efectuar llamadas a los valores establecidos según destino, variando dicho valor por cada plan. Para la utilización del servicio telefónico, el cliente no necesita pagar el valor del plan en forma mensual, pudiendo realizar recargas para efectuar llamadas. Por otro lado, los montos que el usuario recarga no se extinguen al término del mes, sino que una vez utilizado el monto total, lo cual puede ocurrir en el mes de la recarga, o en los meses subsiguientes.
12. En relación a la estructura de cobro, los planes que ofrece Will consisten en que el suscriptor dispone de una suma de dinero que puede ser utilizada para cualquier destino. Si el cliente paga el monto del plan o de la recarga, puede llamar a los destinos que elija, a los precios fijados para cada destino, sin restricción de ningún tipo. Asimismo, estos planes no presentarían una diferenciación por horario, ni entre llamadas *on-net* y *off-net*, sino sólo entre destinos. Sin embargo, existen algunos planes prepago en los cuales el cliente puede elegir entre diversas opciones de descuento<sup>5</sup> sobre las tarifas bases de prepago. En relación a las tarifas adicionales al valor del plan, la compañía presenta dos opciones: (i) si el cliente paga su plan, las tarifas de dichas llamadas se cobrarán al mismo valor del plan para cada destino; y (ii) si el cliente no ha pagado su plan y realiza una recarga, las llamadas se cobrarán al valor de prepago base para cada destino.

### III. CARACTERISTICAS DE LA INDUSTRIA

13. En el caso analizado, se pueden distinguir principalmente dos productos o servicios relacionados: el principal, corresponde al servicio de telefonía móvil

---

<sup>4</sup> De acuerdo a diligencia efectuada por el notario público doña Daniela Jeannette Recart Diaz acompañada por un ejecutivo de Will, que rola a fojas 581 y siguientes del expediente que motiva el presente informe.

<sup>5</sup> Estos planes ofrecen las siguientes opciones: (i) 25% en las tarifas nocturnas o fines de semana; (ii) 25% en las llamadas de fines de semana y festivos; (iii) 20% en llamadas a un teléfono móvil frecuente y (iv) 30% en llamadas a teléfonos Will.

- y el segundo, accesorio, que comprende el de los aparatos telefónicos móviles, que son un bien durable y esencial para la utilización del servicio.
14. En cuanto al servicio de telefonía móvil, este es ofrecido en la actualidad por tres operadores: Movistar, Entel y Claro. Se espera que en el corto plazo otras dos operadores ingresen al mercado: VTR y Nextel. Este último ya está presente en el país ofreciendo el servicio de trunking digital.
  15. Según la IV Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones<sup>6</sup>, de diciembre de 2009, un 90,2% de hogares posee celular. De esta proporción, Movistar y Entel son las compañías de mayor presencia en el servicio de telefonía móvil. Movistar se encuentra presente en el 46,3% de los hogares, Entel en el 35,0% y Claro en el 18,7% restante.
  16. En particular, en los sectores rurales Movistar supera a Entel con más del doble de presencia. Como se observa de la tabla siguiente, la empresa Claro tiene una menor presencia en sectores rurales en relación a aquellos urbanos.

**Tabla 3**  
**Distribución Servicios Telefonía Móvil según Proveedor y Ruralidad**

Compañía	Ruralidad		
	Urbano (%)	Rural (%)	Total (%)
Entel PCS	36,2	25,1	35,0
Movistar/Telefónica Móvil	43,8	65,7	46,3
Smartcom/Claro	19,9	9,2	18,7
No sabe/no responde	0,0	0,0	0,0
Total	100	100	100

Fuente: IV Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, diciembre 2009.

17. En relación a la presencia de las compañías por estrato socioeconómico, como se observa en la tabla siguiente, la mayor diferencia entre Entel y Movistar es en el grupo ABC1, donde la segunda empresa presenta una mayor concentración, mientras que Entel se concentra más en el grupo C2. Claro participa de manera homogénea en todos los grupos socioeconómicos, aunque con una tendencia hacia los grupos de medianos ingresos, exceptuando en el estrato E.

<sup>6</sup> Informe realizado por la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile para la Subsecretaría de Telecomunicaciones ("Subtel"). Para más información ver: [http://www.subtel.cl/prontus\\_subtel/site/artic/20100205/pags/20100205163927.html](http://www.subtel.cl/prontus_subtel/site/artic/20100205/pags/20100205163927.html)

**Tabla 4**  
**Distribución Servicios Telefonía Móvil según Proveedor y Nivel Socioeconómico**

Compañía	Nivel Socioeconómico					
	ABC1 (%)	C2 (%)	C3 (%)	D (%)	E (%)	Total (%)
Entel PCS	28,2	42,4	37,6	32,2	30,4	35,0
Movistar/Telefónica Móvil	51,6	37,1	43,8	46,9	63,7	46,3
Smartcom/Claro	20,2	20,5	18,6	20,9	5,9	18,7
No sabe/no responde	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	100	100	100	100	100	100

Fuente: IV Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, diciembre 2009.

18. Por otro lado, si se anota la participación según modalidad de uso del servicio, es decir, entre contrato y prepago, el servicio móvil con contrato es más prevalente en sectores urbanos que en los rurales, mientras que el prepago es aproximadamente 15 puntos porcentuales mayor en los sectores rurales.

**Tabla 5**  
**Distribución Servicios Telefonía Móvil según Tipo de Contrato y Ruralidad**

Tipo de Servicio	Ruralidad		
	Urbano (%)	Rural (%)	Total (%)
Contrato	28,9	14,0	27,2
Prepago	70,9	86,0	72,6
No sabe	0,2	0,0	0,2
Total	100	100	100

Fuente: IV Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, diciembre 2009.

19. Finalmente, en el estrato socioeconómico ABC1, los usuarios de telefonía móvil con contrato superan ampliamente a los con prepago, mientras que en los otros estratos la mayoría tiene servicios de prepago. De esta manera, se colige que mientras menor es el ingreso del nivel socioeconómico, mayor es el porcentaje de prepago.

**Tabla 6**  
**Distribución Servicios Telefonía Móvil según Tipo de Contrato y Nivel Socioeconómico**

Tipo de Servicio	Nivel Socioeconómico					
	ABC1 (%)	C2 (%)	C3 (%)	D (%)	E (%)	Total (%)
Contrato	63,9	40,2	23,6	19,4	4,7	27,2
Prepago	36,1	59,8	76,2	80,6	93,8	72,6
No sabe	0,0	0,1	0,2	0,0	1,5	0,2
Total	100	100	100	100	100	100

Fuente: IV Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, diciembre 2009.

20. En cuanto al mercado de terminales y equipos, cabe señalar que no obstante ser un elemento independiente del suministro del servicio telefónico móvil, existen ciertas restricciones de uso derivadas de cada tecnología.
21. Con todo, en el mercado de equipos no sólo se consideran los comercializados por las distintas operadoras móviles sino que, además, debido a la obligatoriedad de las operadoras de telefonía de prestar el servicio al usuario, existe un mercado secundario de equipos móviles nuevos –producto de la libre importación directa– y de equipos de segunda mano o refaccionados. Así, la oferta de equipos de las operadoras móviles presenta un notorio grado de desafiabilidad debido a la existencia de mercados secundarios profundos.
22. En particular, para el caso de los Planes Hogar, la oferta de equipos corresponde a aquellos similares a equipos telefónicos fijos, lo cual representa una suerte de retorno o vuelta al desarrollo tradicional de equipos móviles, mayormente conocidos por su miniaturización y mayores capacidades multimedia.
23. En efecto, tanto los equipos Huawei ETS3223 como el equipo ZTE WP623, asignados a la prestación de los Planes Hogar, se definen como “un móvil con formato de teléfono fijo que permite reemplazar las líneas tradicionales de telefonía entregando una solución práctica, simple y de fácil instalación”. Sus principales características son que operan tanto en banda GSM 850 como 1900, tienen speaker o altavoz, identificador de llamadas, alarma y la posibilidad de enviar SMS con el equipo<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Información remitida por Claro, con fecha 26 de julio de 2010, en respuesta a Ordinario N°1101 de esta Fiscalía.

24. Dichos equipos no son aptos para realizar algunas funciones que permiten los equipos móviles, como son, enviar mensajes multimedia (MMS), descargar ringtones<sup>8</sup> y conexión a internet vía GRPS o 3G.
25. En general, según la información pública presentada, este tipo de equipos tiene un valor de venta cercano a los \$23.000<sup>9</sup>.

#### IV. MERCADO RELEVANTE DEL CASO

26. Esta Fiscalía entiende por mercado relevante el de un producto o grupo de productos, en un área geográfica en que se produce, compra o vende, y en una dimensión temporal tales que resulte probable ejercer a su respecto poder de mercado<sup>10</sup>.
27. En este caso en particular, es posible distinguir dos grandes mercados relevantes, relacionados “aguas arriba” y “aguas abajo”. El primero está dado por el mercado mayorista de acceso de interconexión. En este mercado cada operador de la red móvil tiene poder de mercado significativo en el mercado de la terminación de llamadas en su red móvil. Por otro lado, las tarifas de interconexión para acceder a cada red móvil son tarifas que se encuentran reguladas.
28. En cuanto al mercado “aguas abajo”, este plantea ciertas dificultades en su definición, puesto que el mismo no se puede restringir a uno solo, como se detalla a continuación.
29. Los Planes Hogar de la empresa Claro ofrecen al mercado un servicio de telecomunicaciones que combina aspectos tanto de telefonía móvil como de telefonía fija. Las características físicas del servicio se asemejan a la telefonía local, puesto que los equipos tienen la apariencia de los teléfonos fijos y, a diferencia de los aparatos móviles, brindan al cliente muy poca movilidad. Sin embargo, en materia de precios y discado, el servicio corresponde a la telefonía móvil.

---

<sup>8</sup> Eventualmente, podría realizarse esta operación si se conecta a un computador con los drivers requeridos.

<sup>9</sup> Ver: [http://www.entelpcs.cl/modequipos/ficha.iws?id\\_equipo=56976](http://www.entelpcs.cl/modequipos/ficha.iws?id_equipo=56976)

<sup>10</sup> Guía Interna para el desarrollo de las investigaciones y para las actuaciones judiciales, Diciembre 2008. Fiscalía Nacional Económica.

30. De esta manera, se considera el mercado de la telefonía móvil como un mercado relevante. Sin embargo, este mercado no debe comprender la totalidad de los planes ofertados, como se explica a continuación. Desde el punto de vista del consumidor (demanda), el mismo tiene la opción de elegir entre aquellos planes que presentan características similares a los Planes Hogar, en específico, aquellos planes de telefonía móvil con equipos con apariencia de teléfono fijo, que se han promocionado como “telefonía móvil en el hogar”<sup>11</sup>. En este sentido, los Planes Hogar compiten con otros planes de “telefonía móvil en el hogar”, que las compañías Entel y Movistar ofrecen al consumidor. Se debe recordar que estos planes de “telefonía móvil en el hogar” son básicamente planes de telefonía móvil, con los precios de dicho servicio<sup>12</sup>. Adicionalmente, el consumidor tiene también la opción de elegir entre estos planes de “telefonía móvil en el hogar” y los demás planes de telefonía móvil. Es decir, los Planes Hogar además compiten con todos aquellos planes de telefonía móvil que tengan las mismas opciones de precio o que se ubiquen en el mismo rango en que se encuentran los Planes Hogar<sup>13</sup>. Por lo tanto, los sustitutos cercanos de los Planes Hogar son todos aquellos planes que tengan características similares –“ telefonía móvil en el hogar”– y precios similares –telefonía móvil–. El resto de los planes de telefonía móvil, y que están orientados a otros segmentos de clientes, no competirían directamente con estos planes.
31. Por otro lado, el mercado de la telefonía local también es un mercado relevante, esto debido a que los Planes Hogar ofrecen a los consumidores una solución alternativa a ésta. Por lo tanto, para aquel segmento de consumidores que valora el contar con un teléfono fijo, estos tienen la opción de elegir entre la telefonía local y los planes de “telefonía móvil en el hogar”.

---

<sup>11</sup> En este caso, los planes de “telefonía móvil en el hogar” ofrecidos por las empresas de telefonía móvil, son planes de telefonía móvil, mientras que Will ofrece un servicio de telefonía local, a través de medios inalámbricos. Actualmente, y a partir de lo establecido recientemente en la Resolución Exenta N° 4.477 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, de fecha 16 de agosto de 2010, las empresas concesionarias de telefonía móvil puedan dar servicios locales inalámbricos por medio del espectro que ya tienen concesionado a su favor, para cuyos efectos deberán solicitar nuevas concesiones sobre las bandas de frecuencias ya autorizadas.

<sup>12</sup> En este sentido, las llamadas a teléfonos móviles de los usuarios de los “telefonía móvil en el hogar”, son más económicas, por lo menos para llamadas *on-net*, considerando, además, que no existe discriminación de red hacia las compañías fijas, y que no existen cargos para llamadas de larga distancia nacional.

<sup>13</sup> Esto implica que los Planes Hogar compiten con algunos de los planes de telefonía móvil de Claro.

32. Respecto a lo anterior, es preciso considerar dos aspectos. El primero, que la conducta materia de reproche involucra a una compañía de telefonía local, por lo que debe considerarse los efectos de dicha conducta en tal mercado. En segundo lugar, debe considerarse lo señalado por el Informe N° 2 del H. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, que establece que la telefonía móvil disciplina el comportamiento competitivo de la telefonía fija y probablemente lo hará más en los próximos años. Dicho informe señala también que los segmentos socioeconómicos de menores ingresos<sup>14</sup> deben optar entre contar sólo con telefonía fija o sólo con telefonía móvil (sustitución en el acceso) y, en ambos casos, preferentemente bajo la modalidad de prepago. Esto tiene como consecuencia que, en estos sectores, la telefonía fija enfrente una competencia efectiva por parte de la telefonía móvil. Esto determina que en cierta medida, los dos servicios estén en el mismo mercado relevante.
33. En cuanto al mercado relevante geográfico, se debe considerar las posibilidades de sustitución de los consumidores, en este caso, respecto al traslado de éstos hacia distintas zonas geográficas. En particular, el mercado geográfico relevante en el cual se encuadra el análisis de la demanda de autos, se refiere a las comunas en las que Will ofrece sus servicios, pues es en estas comunas donde los consumidores pueden elegir entre esta empresa y las restantes ofertas disponibles, tanto de telefonía fija como móvil.
34. La definición de mercado relevante planteada impone el problema de determinar la participación de mercado de las empresas de telefonía móvil en las comunas involucradas, por cuanto los datos sobre participación de mercado están únicamente a nivel nacional.
35. En todo caso, en la tabla siguiente se indica las participaciones de mercado de las empresas de telefonía fija en las comunas en que opera Will, en la cual se observa que dicha empresa tiene una pequeña participación de mercado.

---

<sup>14</sup> Los Planes Hogar de Claro están dirigidos en particular a los segmentos rurales, es decir ingresos medios-bajos. La empresa Will igualmente enfoca sus servicios a este segmento de la población.

**Tabla 7**  
**Participación de Mercado de Empresas de Telefonía Fija**  
**en comunas en que participa Will<sup>15</sup>**

Compañía	Líneas	% de Participación
Telefónica CTC Chile	1.114.026	57,56%
VTR	360.030	18,60%
Entelphone	123.886	6,40%
Telmex	122.924	6,35%
GTD Manquehue	74.430	3,85%
GTD Telesat	66.501	3,44%
WILL	55.815	2,88%
CMET	10.616	0,55%
Netline Telefónica	2.915	0,15%
Fullcom	2.460	0,13%
Telestar	1.618	0,08%
Telefónica del Sur	294	0,02%
RTC	19	0,00%
<b>Total</b>	<b>1.935.534</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Información proporcionada por Subtel a la FNE, con fecha 26 de agosto de 2010.

36. Por otro lado, en el Anexo I se observa la participación de las empresas de telefonía móvil, según número de usuarios que utiliza el servicio de de “telefonía móvil en el hogar”, en la cual se observa que Claro tiene un 17% de participación.

#### V. ANALISIS DE LAS CONDUCTAS IMPUTADAS A LA DEMANDADA: LOS PLANES HOGAR DE CLARO

37. De los antecedentes reseñados por Will en su demanda, podría deducirse que esta empresa, en principio, más que reprochar las tarifas contempladas en los Planes Hogar, estaría denunciando la profundización de la discriminación de precios entre llamadas *on-net* y *off-net*.
38. Sin embargo, cabe considerar que un eventual reproche en tal sentido haría referencia, en forma general, al *mercado de la telefonía móvil*, respecto de una conducta que sería desplegada por todos los operadores de telefonía móvil, así como por diversos operadores de telefonía fija, ninguno de los cuales forma parte del presente juicio.

<sup>15</sup> De acuerdo a la información proporcionada por Subtel a la Fiscalía Nacional Económica, las comunas en que participa Will son: Buin, Calera de Tango, Cerrillos, Cerro Navia, Colina, Conchalí, El Bosque, El Monte, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Lampa, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, María Pinto, Melipilla, Ñuñoa, Padre Hurtado, Paine, Pedro Aguirre Cerda, Peñaflo, Peñalolén, Pirque, Providencia, Pudahuel, Puente Alto, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago, Talagante y Til Til.

39. Cabe considerar, además, que la demanda ha hecho referencia expresa a planes concretos y específicos ofrecidos por la empresa Claro, sin una referencia a otras compañías que ofrecen planes similares.
40. De lo anterior, esta Fiscalía concluye que, aun cuando Will incluso haya solicitado al H. Tribunal "*declarar la ilegalidad de la discriminación entre tarifas on-net y off-net*", el procedimiento de autos no es la instancia óptima, a juicio de esta Fiscalía, para analizar dicha discriminación.
41. Por lo demás, la existencia de esta discriminación se podría eventualmente justificar en eficiencias que obtendrían los operadores de incentivar el uso de su propia red (por ejemplo, en el uso de la capacidad instalada)<sup>16</sup>, lo que evidencia la necesidad de realizar un análisis mucho más detallado, a fin de sopesar dichas eficiencias con los efectos anticompetitivos que de esas mismas conductas emanan.
42. De esta manera, el examen de los efectos anticompetitivos de la discriminación histórica entre las tarifas por llamadas *on-net* y *off-net* no debiese limitarse a este caso específico, sino que debiese abarcar a los diversos actores del mercado. Por lo demás, impedir ofrecer planes con diferencias entre tarifas *on-net* y *off-net* exclusivamente a Claro, el actor con menor participación de mercado en la industria de telefonía móvil, podría limitar la competitividad de dicha empresa, lo que llevaría a aumentar el poder de mercado de Entel y Movistar.
43. Atendido lo anterior, es que el presente análisis se centra únicamente en los efectos de los Planes Hogar, que precisamente es lo que motivó la demanda de Will, y si estaría afectando la posibilidad de competir de dicha empresa en el mercado; sin perjuicio de hacer presente a ese H. Tribunal que esta

---

<sup>16</sup> En respuesta al Oficio N° 1540, de 17 de octubre de 2006, el señor Salvador Salazar, Gerente General de Claro Chile S.A., señaló respecto a las razones técnicas y económicas que justifican las diferencias de costos entre una llamada "*on-net*" y una llamada "*off-net*":

*"La diferencia entre una llamada on-net y una off-net se explica fundamentalmente porque las redes están dimensionadas para las horas punta, por lo tanto, es posible aprovechar la capacidad de las horas ociosas ofreciendo tarifas más económicas para llamadas on-net, cosa que no se puede hacer en una llamada a otra compañía, ya que en este caso se debe pagar el cargo de acceso por la terminación respectiva.*

*Para el caso de una llamada móvil a fijo versus una llamada móvil a móvil, la diferencia de tarifa se debe exclusivamente a la diferencia en el costo de terminación de ambas redes.*

*Para las llamadas de fijo a móvil y móvil a fijo, no existe diferencia en costos, ya que en ambos casos existe el mismo costo por el uso de las redes dónde sólo cambia el sentido (costo de uso de red originante + costo terminación receptora)".*

Fiscalía se encuentra actualmente investigando los eventuales efectos anticompetitivos de la discriminación *on-net / off-net*, bajo el Rol N° 1662-10, según dio cuenta a VS. mediante el Reservado N° 3.530, de 15 de junio de 2010.

**V.1. Análisis de los cargos de acceso y la relación entre el precio mayorista y el minorista**

44. La conducta relevante, para efectos del análisis que efectuará esta Fiscalía, recae en el hecho de que los Planes Hogar ofertados por Claro contendrían una discriminación de precios para las llamadas terminadas en su red (*on-net*) en condiciones tales que no podrían ser replicadas por la empresa Will. Por esto, la Fiscalía Nacional Económica entiende, que para que se de tal condición, el precio efectivo de las llamadas *on-net* debería ser inferior al cargo de acceso que Claro cobra a Will por terminar llamadas en su red. Sólo bajo estas circunstancias, nos podríamos encontrar en presencia de una conducta anticompetitiva por parte de Claro, puesto que, y tal como señala Will en la demanda presentada ante ese H. Tribunal, la tarifa a usuarios finales, no podría replicarse aún sacrificando todos los márgenes.
45. El cargo de acceso representa un costo exógeno para cualquier compañía de telecomunicaciones que debe cumplir con la obligación de interconexión con las otras empresas con el objeto de que los usuarios del servicio telefónico puedan comunicarse entre sí, dentro y fuera del territorio nacional. Este cargo por interconexión representa una cota inferior en la tarifa que la competencia puede cobrar, independientemente de si la empresa es o no eficiente. Sin embargo, es preciso señalar que los precios o tarifas de los cargos de acceso que una compañía, sea móvil o fija, deba pagar por interconectarse, son tarifas máximas y están reguladas por la autoridad.
46. Por su parte, los precios a público que ofrezcan las compañías de telefonía móvil a sus usuarios finales no se encuentran regulados. Lo anterior no obsta a que deba existir una armonía entre los precios minoristas (público final) cobrados por la empresa y los precios mayoristas, o bien a clientes intermedios (carriers, otras empresas de telefonía, etc.).

47. Por lo tanto, una empresa que cobra por las llamadas *on-net* un precio minorista inferior al cargo de acceso, no deja espacio para que su competencia pueda ofrecer los mismos productos a precios competitivos. Si bien la empresa Claro no es la de mayor participación en el mercado de la telefonía móvil, Will, para ser competitiva en el mercado minorista, requiere contar con acceso a este segmento. Dicha compañía depende del acceso a esta red, así como la de las otras compañías, para poder ofrecer, a su vez, acceso y servicios de terminación de llamadas móviles.
48. A partir de lo señalado, podrían concurrir tres conductas contrarias a la libre competencia, como son: (i) estrangulamiento de márgenes; (ii) discriminación de precios; y (iii) precios predatorios; siempre que concurren los demás elementos del tipo infraccional.

#### V.1.1 Estrangulamiento de márgenes

49. Conforme a lo señalado por el H. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia con ocasión de la Sentencia N° 88/2009: *“en términos generales, el estrangulamiento de márgenes se produce cuando una empresa integrada verticalmente utiliza el poder de mercado que posee en el mercado “aguas arriba” para estrangular los márgenes de sus competidores en el mercado “aguas abajo”, con el objeto o efecto de excluirlos”*<sup>17</sup>.
50. Por otro lado, conforme a la Comisión Europea un estrangulamiento de márgenes puede ocurrir cuando una empresa dominante aplica al producto en el mercado ascendente un precio que, en comparación con el precio que aplica en el mercado descendente, no permite que ni siquiera un competidor con igual grado de eficiencia comercie de forma rentable en el mercado descendente de forma duradera<sup>18</sup>. De lo anterior se colige que el estrangulamiento de márgenes es la desproporción entre el precio mayorista y el precio minorista, sin que sea necesario probar que el precio mayorista

<sup>17</sup> Considerando nonagésimo quinto de la Sentencia 88/2009, causa rol C-126-07, caratulada Demanda de OPS Ingeniería Ltda. y Otros contra Telefónica Móviles de Chile S.A.

<sup>18</sup> Orientaciones sobre las prioridades de control de la Comisión en su aplicación del artículo 82 del Tratado CE a la conducta excluyente abusiva de las empresas dominantes.

sea excesivo en sí mismo, ni que el precio minorista sea predatorio en sí mismo<sup>19</sup>.

51. A partir de lo indicado precedentemente, se desprende que los siguientes elementos se requerirían para configurar dicha conducta: (i) Una empresa integrada verticalmente, de manera que venda aguas arriba un insumo, y a su vez compita aguas abajo con las empresas que adquieren dicho insumo; (ii) Que la empresa sea dominante aguas arriba; y (iii) Que los márgenes de venta del producto aguas arriba con los precios cobrados aguas abajo sean insuficientes para que las empresas que adquieran dicho insumo puedan actuar como competidores aguas abajo de la empresa integrada.
52. En primer lugar, Claro participa en dos mercados que se encuentran relacionados, aguas arriba y aguas abajo, respectivamente, como son el mercado de servicios de terminación de llamadas en teléfonos móviles y el mercado de servicios de telefonía<sup>20</sup>. En efecto, para poder operar en el mercado de la telefonía (sea fija, móvil, por tecnología IP, etc.) y, especialmente para ofrecer el servicio de llamadas a teléfonos móviles, se requiere poder terminar las llamadas emanadas en la red de un concesionario en las redes de las demás compañías móviles, y consecuentemente pagar el cargo de acceso cobrado por la compañía receptora del llamado, acceso que se presenta como un insumo esencial para la prestación de los servicios de telefonía con destinos a las redes móviles.
53. En segundo lugar, Claro es monopólica en el segmento de terminación de llamadas en su red, ya que solamente interconectándose a dicha empresa puede efectuarse una llamada a algún suscriptor móvil de dicha compañía. Esta situación ha sido reconocida por el H. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, con ocasión de la Sentencia N° 88/2009, al señalar que: *“por el solo hecho de ser el único proveedor del insumo que resulta esencial para dar el servicio de terminación de llamadas en su red, (Telefónica Móviles de*

---

<sup>19</sup> Decisión de 4 de julio de 2007, en el Asunto COMP/38.784 — Wanadoo España contra Telefónica.

<sup>20</sup> Esta relación aguas arriba/aguas abajo ha sido reconocida por el H. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, en el considerando trigésimo cuarto de la Sentencia 88/2009 'Demanda de OPS Ingeniería Ltda. y Otros contra Telefónica Móviles de Chile S.A.', conforme al cual: *“para que los servicios se provean en este último (el servicio de terminación de llamadas fijo-móvil on-net), es preciso utilizar la red de telefonía móvil de la empresa respectiva (mercado 'aguas arriba')”*.

*Chile) cuenta con un significativo poder de mercado. Lo anterior también podría afirmarse respecto de aquellas otras empresas de telefonía móvil que prestan el mismo servicio*<sup>21</sup>.

54. Por último, a fin de que exista el estrangulamiento de márgenes, los Planes Hogar deberían contener tarifas por minuto de llamadas *on-net* inferiores a los cargos de acceso que deben pagar las demás compañías por terminar las llamadas en la red móvil de Claro. Dicha situación podría constituir a juicio de esta Fiscalía, un estrangulamiento de márgenes, ya que si el cargo de acceso cobrado por Claro es superior a las tarifas cobradas a sus usuarios por las llamadas *on-net*, sus competidores no podrán obtener beneficios, aunque sean igual o más eficientes, por cuanto, además de pagar el cargo de acceso, deben incurrir en otros costos para proveer el servicio.
55. Es más, en Derecho Comparado se ha señalado que no es necesario que el margen sea negativo, es decir, que las tarifas minoristas sean inferiores a las mayoristas, sino que basta que el margen sea al menos insuficiente para cubrir los propios costes de la empresa dominante en las fases descendiente, con lo cual, incluso, no se requeriría acreditar si los márgenes son negativos<sup>22</sup>.
56. Tal como señala Claro en su contestación y analizado el plan de la especie, no es metodológicamente correcto determinar el precio por minuto del Plan Hogar (o de otro plan de características similares), como el resultante de la división simple de la renta plana por el total de minutos incluidos<sup>23</sup> —como pretende Will— siendo que este valor no necesariamente representa el precio definitivamente enfrentado por el usuario respectivo, precio que, por su parte, dependerá necesariamente del tráfico efectivo realizado por éste. Por ende, para determinar este precio por minuto es necesario considerar el tráfico

<sup>21</sup> Considerando quincuagésimo octavo de la Sentencia 88/2009, causa rol C-126-07, caratulada Demanda de OPS Ingeniería Ltda. y Otros contra Telefónica Móviles de Chile S.A.

<sup>22</sup> En tal sentido, la Comisión Europea ha señalado que: “*un margen negativo, en el que las tarifas mayoristas son más elevadas que las tarifas minoristas, demuestra la existencia de una compresión de márgenes, sin que deban tenerse en cuenta los costes específicos del producto. Cuando el margen es positivo, es decir, cuando las tarifas mayoristas son inferiores a las tarifas minoristas, aún cabe hablar de compresión de márgenes si dicho margen positivo no es suficiente para que el operador tradicional pueda cubrir los costes específicos de producto derivados de la prestación de sus propios servicios minoristas*”. Decisión de 21 de mayo de 2003, en el Asunto COMP/C-1/37.451, 37.578, 37.579 — Deutsche Telekom AG.

<sup>23</sup> Similar respuesta tuvo Subtel en su Ord. N°34569 de 30 de julio de 2002 con ocasión de la denuncia por los planes Revolution 1000.

promedio. Al respecto, Claro en su contestación señala que “los usuarios del Plan Hogar” 300, en promedio, sólo utilizan el 39,2% de los minutos, en el Plan Hogar 600 el 39,3% y en el Plan Hogar 1000, el 31,7%. De esta manera, el precio real y efectivo del minuto será mayor que el valor calculado por Will.

57. Al respecto, debe tenerse presente que, a juicio de esta Fiscalía, el nivel de utilización de los planes reportado por Claro es inferior al constatado por este servicio para planes móviles con minutos similares. En efecto, para planes con menos de 600 minutos, la tasa de ocupación de los mismos es superior al 83%, y sólo para planes de 1.000 minutos dicha tasa baja a valores cercanos al 70%, tal como lo muestra la siguiente tabla.

**Tabla 8**  
**Tasa de Ocupación de Minutos para Planes de Telefonía Móvil,**  
**según Minutos Contenidos en el mismo**

Minutos <i>On-net</i> contemplados	Minutos <i>On-net</i> usados	% Ocupación	% Ocupación según Claro
200	165	83%	n.d
300	n.d.	n.d.	39,2%
400	366	92%	n.d.
600	547	91%	39,3%
1000	708	71%	31,7%

Fuente: FNE, en base a información de empresas, sin considerar promociones por ingreso.

58. En general, si se analiza la evolución de los planes en el tiempo, éstos han aumentado el nivel de utilización de los minutos por plan y para algunos casos dicho aumento ha sido cercano al 10% por año. Lo anterior es consistente con el sostenido aumento en el número de minutos que utilizan los usuarios móviles en particular de postpago<sup>24</sup>, tal como se observa en la siguiente tabla:

<sup>24</sup> Informe N° 2 /2008 del H. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, pág. 40, párrafo 73: “El tráfico de salida (promedio medido en minutos) es 6,4 veces mayor en el caso de los teléfonos bajo la modalidad contrato (152,7 v/s 23,7 minutos al mes). Por otra parte, comparando los teléfonos móviles de prepago versus los teléfonos fijos, estos últimos generan un tráfico de salida por línea 14 veces mayor. Lo anterior resulta relevante respecto de la segmentación de clientes, tanto entre clientes de telefonía fija como móvil, lo que se analizará al evaluar las condiciones de competencia del mercado”.

**Tabla 9**  
**Tráfico Mensual Promedio de Salida de un Abonado a Telefonía Móvil**  
**según Plan Comercial (minutos)**

Tipo de Plan	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Contrato</b>	213,2	200,8	158,0	164,9	220,5	283,1	289,5
<b>Prepago</b>	20,4	23,5	24,0	31,0	32,3	33,8	36,5

Fuente: FNE en base a información de empresas y Subtel (2004-2007).

59. Una posible explicación, podría ser que, la diferencia en el consumo presentado por los usuarios de los Planes Hogar de Claro, se debe a que dichos planes aún son inmaduros en el país, con un tiempo de vida de menos de 6 meses en la mayoría de los casos.
60. Adicionalmente, si se observa la información aportada por Claro en autos, para el caso de los Planes Hogar 300, existen cerca de un 30% de inscritos a este plan que utilizan menos de 50 minutos al mes, lo anterior puede deberse a clientes nuevos o bien clientes disconformes con el servicio que están esperando su baja. Por otro lado, los Planes Hogar se presentan como una solución para telefonía fija, por lo cual su ausencia de movilidad también podría explicar su bajo consumo.
61. Con todo, la información entregada por Claro difiere no sólo en el nivel de uso de los minutos dentro del plan, sino también en la composición del mismo. En efecto, tal como se muestra en la siguiente tabla, el tráfico a otros móviles es realmente bajo, y menos del 10% de lo reportado por las empresas competidoras en planes que son la directa competencia (en cuanto al número de minutos incluidos en el plan).

**Tabla 10**  
**Tráfico de los Clientes de Claro para el mes de Enero 2010 según Plan**  
**(minutos)**

Plan Hogar	Fijo	Claro	Otros Móviles	Total
300	64,9	47,8	3,1	115,8
600	138,1	90,8	22,2	251,1
1000	174,9	121,1	7,2	303,2

Fuente: Información proporcionada por Claro a ese H, Tribunal, fojas 613.

62. Lo anterior puede explicarse en el hecho que en los Planes Hogar de Claro no es posible realizar llamadas a otras redes móviles con la carga inicial, siendo necesaria la carga de una tarjeta de prepago para poder efectuar este

tipo de llamadas<sup>25</sup>. Lo anterior daría cuenta de una intención de potenciar el tráfico dentro de la red Claro, en desmedro de las otras redes móviles. Además, daría cuenta eventualmente del hecho que este producto Plan Hogar no sería un servicio de telecomunicaciones completo, por cuanto no existe la posibilidad inicial de realizar llamadas a otras redes móviles, lo cual se debería a que el plan contempla exclusivamente llamadas *on-net*.

63. Con el objeto de establecer la relación existente entre el precio mayorista que paga Will para acceder a la red de Claro y el precio minorista que ésta cobra en sus Planes Hogar, se realizó el cálculo del valor efectivo por minuto de las llamadas *on-net* y del valor del cargo de acceso promedio ponderado<sup>26</sup> que paga Will a la empresa Claro.

**Tabla 11**  
**Cargo de Acceso Promedio Ponderado por Tráfico**

<u>Mes</u>	<u>\$ por minuto</u>
dic-09	66,59
ene-10	64,91
feb-10	64,82
mar-10	66,92
abr-10	66,54
may-10	65,71
jun-10	67,95
jul-10	67,92

Fuente: FNE, en base a información entregada por las empresas

64. Considerando que la totalidad del tráfico cursado en los planes tiene como destino teléfonos móviles de Claro, las tarifas ofrecidas por esta empresa en los planes Hogar 600 y 1000, serían inferiores a los cargos de acceso, con lo cual Will no podría replicar dichos planes:

<sup>25</sup> Ver diligencia efectuada por el notario público doña Daniela Jeannette Recart Diaz acompañada por un ejecutivo de Will, que rola a fojas 581 y siguientes del expediente que motiva el presente informe.

<sup>26</sup> Los cargos de acceso se calcularon a partir de las liquidaciones que la empresa Will entregó a ésta Fiscalía, con fecha 19 de agosto de 2010. Estas liquidaciones detallan el tráfico de Will hacia la red móvil de Claro con el respectivo desglose por tramo horario, así como el cargo de acceso asociado a cada horario.

**Tabla 12**  
**Valor del Minuto Efectivo según Plan de Claro**

Tipo de Plan	Minutos contemplados	Minutos usados	Costo plan	Valor Minuto
Plan Hogar 300	300	117,6	\$8.990	\$76,45
Plan Hogar 600	600	235,8	\$12.990	\$55,09
Plan Hogar 1000	1000	317	\$15.990	\$50,44

Fuente: FNE, en base a información entregada por Claro

65. En virtud de lo anterior, puede observarse que los Planes Hogar 600 y 1000 ofrecidos por Claro podrían estrangular los márgenes de Will, por cuanto serían planes que no pueden ser replicados por dicha empresa, ya que las tarifas por cargo de acceso efectivamente pagadas por Will son mayores que la tarifa minorista que Claro cobra a sus clientes<sup>27</sup>. En el caso de los Planes Hogar 300, si bien estos se encuentran por sobre el cargo de acceso, podrían también estrangular los márgenes de Will, en caso que, considerando los demás costos en que se incurre para efectuar tal llamada, una empresa igualmente eficiente no puede replicar tal tarifa<sup>28</sup>. En todo caso, esta Fiscalía no cuenta con información para efectuar tal análisis.
66. Sin embargo, no es clara la existencia de un estrangulamiento de márgenes, en la especie, si se considera el consumo promedio efectivo de los usuarios, por cuanto, como se aprecia en la tabla siguiente, el valor por minuto estaría por sobre el cargo de acceso.

**Tabla 13**  
**Valor del Minuto según Plan de Claro**

Tipo de Plan	Minutos contemplados	Minutos Fijo	Minutos Claro	Total Minutos	Costo plan	Valor Minuto
Plan Hogar 300	300	96,7	70,4	167,1	\$8.990	\$104,6
Plan Hogar 600	600	196,0	128,5	324,5	\$12.990	\$82,2
Plan Hogar 1000	1000	248,9	173,9	422,8	\$15.990	\$75,6

Fuente: FNE, en base a información de Claro presentada ante el H. Tribunal.

Nota: Se consideró un cargo de acceso promedio a red fija de \$8 y un cobro de facturación de \$952 y sólo los planes con al menos un 10% de tráfico efectivo cursado en el mes.

<sup>27</sup> En tal sentido, la Comisión Europea ha señalado que: "Como los márgenes entre las tarifas minoristas y mayoristas de DT entre 1998 y 2001 siempre fueron negativos, a fin de demostrar la existencia de una compresión de márgenes durante este período ni siquiera es necesario determinar si dichos márgenes eran suficientes para cubrir los costes incurridos por DT en la fase descendente de las relaciones con la clientela". Decisión de 21 de mayo de 2003, en el Asunto COMP/C-1/37.451, 37.578, 37.579 — Deutsche Telekom AG.

<sup>28</sup> "Cuando el margen es positivo, es decir, cuando las tarifas mayoristas son inferiores a las tarifas minoristas, aún cabe hablar de compresión de márgenes si dicho margen positivo no es suficiente para que el operador tradicional pueda cubrir los costes específicos de producto derivados de la prestación de sus propios servicios minoristas". Decisión de 21 de mayo de 2003, en el Asunto COMP/C-1/37.451, 37.578, 37.579 — Deutsche Telekom AG.

67. Lo anterior da cuenta que existen diferencias en el perfil de usuarios de los planes de Claro respecto de la competencia directa –“telefonía móvil en el hogar” –, esto es, Entel y Movistar, por cuanto estas empresas reportan un uso superior en sus respectivos planes. Según se observa, a medida que aumenta el uso de estos planes, existe un umbral en donde el valor implícito del minuto *on-net* estaría por debajo del cargo de acceso para la red móvil. Por ejemplo, para el caso del Plan Hogar 600, y considerando una composición del tráfico de 60% a teléfonos fijos y 40% a móviles Claro, se observan los siguientes datos:

**Tabla 14**  
**Valor del Minuto *on-net* según Intensidad de Uso del Plan Hogar 600**

“X” Minutos Usados Plan 600	Minutos Fijo	Minutos Claro	Total Minutos	Valor <i>On-net</i>	% de usuarios (*)
60	36,00	21,60	57,6	543,98	32%
120	72,00	43,20	115,2	265,32	46%
180	108,00	64,80	172,8	172,44	62%
240	144,00	86,40	230,4	126,00	65%
300	180,00	108,00	288,0	98,13	66%
360	216,00	129,60	345,6	79,55	74%
420	252,00	151,20	403,2	66,28	76%
480	288,00	172,80	460,8	56,33	82%
540	324,00	194,40	518,4	48,59	88%

(\*) Considera el número de usuarios que utiliza a lo más “X” minutos dentro del plan. Por ejemplo el 62% de los usuarios utiliza a lo más 180 minutos del plan hogar 600.

Nota: Se consideró un cargo de acceso promedio a red fija de \$8 y un cobro de facturación de \$952

Fuente: FNE, en base a información de Claro presentada ante el H. Tribunal.

68. Es importante notar -en el ejemplo anterior- que, por sobre los 420 minutos, el precio *on-net* implícito es inferior a los cargos de acceso cobrados a Will. Consistentemente con lo anterior, el porcentaje de usuarios que posee un Plan Hogar de 600 minutos que tiene una tarifa *on-net* inferior a los cargos de acceso de Will, no supera el 25% de los usuarios de ese plan, para el mes de enero de 2010.
69. En resumen, en el caso extremo donde se considera que el total del tráfico cursado en el plan tiene como destino teléfonos móviles de Claro, las tarifas ofrecidas por esta empresa en los planes Hogar 600 y 1000, están por debajo de los cargos de acceso que actualmente cobra Claro a Will. Si este mismo ejercicio contempla el flujo de tráfico promedio que va tanto a teléfonos fijos como teléfonos móviles de Claro, se obtiene que para todos

los planes Hogar el valor *on-net* implícito está por sobre el cargo de acceso. Ahora bien, si se considera el caso en donde la intensidad de uso del plan aumenta, esto es, se utiliza un mayor porcentaje de los minutos, el valor implícito del minuto *on-net* se encontraría por debajo de los cargos de acceso, para un nivel de consumo superior a los 420 minutos para el Plan Hogar 600.

70. Por lo tanto, es relevante verificar la verdadera intensidad de uso de tráfico en estos planes, ya que, tal como se señaló precedentemente, existe un porcentaje importante de clientes a los cuales Will no podría atraer con ofertas competitivas, dado que los cargos de acceso o tarifas mayoristas son más altos que las tarifas a usuario o minorista.
71. En todo caso, debe señalarse que si bien el valor del cargo de acceso es fijado por la autoridad sectorial, ello no afecta la eventual existencia del estrangulamiento de márgenes, por cuanto esta tarifa se encuentra fijada como un máximo, por lo que Claro dispone de un margen de maniobra empresarial para evitar o eliminar por iniciativa propia el estrangulamiento de los márgenes, tal como se ha exigido en derecho comparado<sup>29</sup>.
72. Por otra parte, y con el objeto de verificar la factibilidad de replicabilidad de la oferta de Claro, la Fiscalía analizó los planes de consumo similar desarrollados por las competidoras de Claro en el servicio de telefonía móvil, obteniendo el siguiente perfil de tráfico.

**Tabla 15**  
**Tráfico de Cliente Promedio para el mes de Abril 2010 según plan**

Minutos en el Plan	Fijo (A)	On Net (B)	Otras Móviles (C)	Total (A) + (B) + (C)
220	34,7	130,5	33,2	198,4
330(*)	56,9	217,9	41,6	316,5
440	79,2	305,3	50,0	434,5
660	108,8	438,0	76,6	623,5
1100	137,8	570,4	119,7	827,9

(\*) Plan simulado a partir de un plan de 220 y 440 minutos.  
 Fuente: FNE, en base a información de Entel y Movistar.

<sup>29</sup> "Para probar la existencia de tal compresión, de entrada basta con que haya una relación inadecuada entre ambos niveles de tarifas que dé lugar a una restricción de la competencia. Bien es cierto que también se ha de demostrar que la empresa sometida a la regulación de precios dispone de un margen de maniobra empresarial para evitar o eliminar por iniciativa propia la compresión de márgenes". Decisión de la Comisión Europea de 21 de mayo de 2003, en el Asunto COMP/C-1/37.451, 37.578, 37.579 — Deutsche Telekom AG.

73. Considerando sólo los minutos a teléfonos fijos y llamadas *on-net* contemplados dentro de los planes de la competencia<sup>30</sup>, se obtiene un valor *on-net* “implícito” para los planes hogar de Claro. Tal como se observa en la siguiente tabla, dichos valores resultan cercanos a la mitad del valor *on-net* por minuto que cobra la competencia.

Tabla 16  
 Valor Implícito del Minuto *On-net* para Planes Hogar de Claro

Minutos en el Plan	Composición del Tráfico		Valor Plan	Valor <i>On-net</i> implícito	Valor <i>On-net</i> competencia	
	Fijo (A)	On Net (B)				
300	56,9	217,9	8.990	34,8	59,0	60,0
600	108,8	438,0	12.990	25,5	54,0	60,0
1100	137,8	570,4	15.990	24,4	49,0	60,0

(\*) Se consideró un cargo de acceso promedio a red fija de \$8 y un cobro de facturación de \$952.

Fuente: FNE, en base a información de empresas.

74. En conclusión, si se compara el valor *on-net* de los planes de Claro, estos están por debajo tanto del cargo de acceso fijado por la autoridad (el cual reflejaría el valor alternativo de uso de la red móvil), como de los valores *on-net* de planes de telefonía móvil similares desarrollados por la competencia.

### V.1.2. Predación

75. En particular, la demandante sostiene que este valor del minuto *on-net* cobrado por Claro sería predatorio. Al respecto, para determinar la existencia de una conducta de precios predatorios no basta que las tarifas cobradas por llamadas *on-net* sean inferiores a los cargos de acceso que cobra Claro, por cuanto el cargo de acceso no es equivalente al costo de una llamada, sino que, por el contrario, es necesario que el cobro por minuto sea efectivamente inferior a los costos en que incurre Claro para efectuar la llamada, información que no dispone esta Fiscalía. De esta manera, si los costos de Claro le permiten cobrar una tarifa inferior a los cargos de acceso, no incurriría en conductas predatorias.

<sup>30</sup> Es importante notar el hecho que las personas asociadas a este tipo de planes, en promedio, ocupan todos los minutos con destino a otras redes móviles y en la mayoría de estos casos generan un gasto adicional por efecto del exceso de minutos adicionales al plan contratado.

76. De acuerdo a Motta (2004)<sup>31</sup>, existen dos elementos inherentes a la conducta de precios predatorios. El primero es que la firma predatora disminuye sus precios, sacrificando beneficios de corto plazo, con el objeto de crear en el rival o potencial entrante la convicción de que no debe esperar altos beneficios de esa industria y; el segundo, es la capacidad de dicha firma de incrementar los beneficios en el largo plazo, ejerciendo poder de mercado una vez que la predación haya tenido éxito.
77. En un sentido similar, ese H. Tribunal ha señalado que para encuadrar una conducta como política de precios predatorios se requiere precisar dos aspectos fundamentales: *“(p)rimero, si durante el desarrollo de la alegada estrategia de predación la parte demandada ha dispuesto de suficiente poder de mercado, de forma tal que este supuesto dominio de mercado le haya provisto de una razonable expectativa de recuperar a futuro las pérdidas de corto plazo, en caso de ser válida la acusación de fijación de precios predatorios. Y segundo, en caso de cumplirse la condición anterior, si existen indicios definitorios sobre la alegación de fijación de precios de venta por debajo de los costos relevantes”*<sup>32</sup>.
78. En primer término, en una definición amplia, la empresa Claro no tiene una posición dominante en el mercado de telefonía móvil, aunque si la tiene en el mercado de terminación de llamadas en su red.
79. Pues bien, de acuerdo a los antecedentes recabados por esta Fiscalía, en especial los precios proporcionados por las mismas compañías, los Planes Hogar desplegados por Claro son inferiores en valor a otros similares desarrollados por la competencia, y sin embargo, su impacto en el mercado general de contratos de servicio móvil ha sido inferior, tal como lo señala la empresa Claro en su contestación.
80. En efecto, si bien es cierto que Claro ha ofrecido precios menores que los de su competencia, es necesario diferenciar de aquellas actividades que se

---

<sup>31</sup> Massimo Motta (2004), “Competition Policy Theory and Practice”, Cambridge University Press.

<sup>32</sup> Considerando Quinto de la Sentencia 39/2006, causa C-42/2004 caratulada Demanda de Producción Química y Electrónica Quimel S.A., en contra de James Hardie Fibrocementos Ltda. En todo caso, la Corte Suprema, en sentencia de 11 de noviembre de 2006, consideró que, atendido el tenor literal del artículo 3° del Decreto Ley N° 211, no es necesario para estar frente a una práctica predatoria que quien la ejerza tenga una posición dominante en el mercado, desde que uno de sus objetivos es justamente alcanzar ésta, precisamente por no tenerla.

enmarcarían dentro de las ofertas o promociones a que se refiere Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores<sup>33</sup>.

81. La doctrina y jurisprudencia de los organismos de defensa de la competencia han señalado que no constituyen predación las ofertas especiales o promociones que, han estado acotadas a un período breve de tiempo, beneficiando a un número más bien menor de clientes. Así, por ejemplo, la H. Comisión Preventiva Central dispuso, en su Dictamen N° 745/1990, que: *“las ofertas que consisten en una rebaja del precio unitario del producto son en general aceptables. Las bonificaciones con el mismo producto y las ofertas combinadas son legítimas, siempre que no sean discriminatorias y no tengan por objeto reducir el nivel de competencia en el mercado de alguno de los productos involucrados”*.
82. Por ejemplo, la empresa Movistar ha incluido promociones de *“doble de minutos on-net por doce meses”* en planes de 400 o 600 minutos, presumiblemente en respuesta a la oferta desplegada por Claro. Se debe tener en cuenta que, aun cuando exista el beneficio de doble de minutos, resulta improbable que los consumidores alteren considerablemente su utilización de minutos dentro del plan, toda vez que el individuo realiza una asignación racional de los espacios y tiempos de que dispone en un día y, por tanto, sería ilógico pensar que los individuos hablarán necesariamente el doble de minutos o bien ilimitadamente.
83. Por otra parte, los procesos tarifarios que existen en Chile permiten a las compañías conocer los costos de la industria, lo que hace poco viable predar por la vía de la señalización, ya que es acotado el espacio de estrategias de la firma dominante para señalizar una determinada estructura de costos.
84. Además, podría resultar poco creíble que estrategias predatoras desplegadas por Claro tengan como principal objetivo una empresa que representa menos del 1% del tráfico total de telefonía en el país.

---

<sup>33</sup> El artículo 1° de la Ley N° 19.496 define promociones como *“las prácticas comerciales, cualquiera sea la forma que se utilice en su difusión, consistentes en el ofrecimiento al público en general de bienes y servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que consistan en una simple rebaja de precio”* y ofertas como *“práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los habituales del respectivo establecimiento”*.

85. Cabe mencionar en todo caso, que de acuerdo a datos proporcionados a la investigación y la información disponible en el proceso de autos, el valor implícito para el minuto *on-net* de Claro tendría un valor cercano a \$30/min., valor inferior al cargo de acceso de la red de Claro (\$67/min), que es el único valor público disponible, debido principalmente a la dificultad de acceder a la información real de costos evitables.
86. En consecuencia, conforme a lo recientemente expuesto y a los datos aportados por los operadores, esta Fiscalía no evidencia sustento para la hipótesis de que Claro haya incurrido en una conducta predatoria en contra de Will con el objeto de alcanzar, mantener o incrementar una posición dominante.
87. No obstante todo lo anterior, si es posible suponer que este tipo de planes no son posibles de replicar por empresas como Will u otras de menor envergadura que Claro, Movistar o Entel.

#### **V.1.3. Discriminación**

88. Por último, podría existir una discriminación de precios por parte de Claro, para el caso que la diferencia entre los valores de las llamadas *on-net* y *off-net* sea superior a la diferencia efectiva entre el costo de una llamada *on-net* y *off-net*. De esta manera, no sería discriminatorio que las tarifas sean distintas, por cuanto ambas llamadas podrían tener costos diferentes, pero en caso que las diferencias obedezcan a otros conceptos, esto podría considerarse como discriminatorio. En todo caso, aun constatada la discriminación, debe probarse que ella sea arbitraria, por cuanto podría estar avalada por ciertas eficiencias que obtenga Claro.

#### **V.2. Impacto sobre los ingresos**

89. Si bien, los cargos de acceso que Will debe pagar por acceder a la red móvil de Claro podrían encontrarse por debajo de las tarifas efectivamente cobradas por Claro para los Planes Hogar, la Fiscalía Nacional Económica no tiene suficiente información para concluir si los Planes Hogar están generando pérdidas económicas a Will.
90. En primer lugar, y de acuerdo a lo señalado en el Anexo II, se observa que las líneas contratadas por Will han experimentado una tasa de crecimiento

positiva, no obstante la vigencia de los Planes Hogar. De acuerdo a la empresa Will, el número de líneas no sería el mejor indicador comercial a tomar en cuenta, sino el número de líneas que efectivamente realizan llamadas. Considerando dicha variación, se observa en general un patrón hacia la baja, con la excepción de los meses de marzo y junio. Al respecto, marzo puede considerarse un mes particular debido al terremoto sufrido en Chile el día 27 de febrero; mientras que en junio, se observa un aumento del tráfico de salida, lo que pudiera ser producto de los esfuerzos comerciales de Will, por la introducción de campañas asociadas al mundial de fútbol.

91. La profundización de la disminución del tráfico de llamadas que se observa para los meses de enero y febrero, podría estar asociada a la introducción en el mercado, no sólo los Planes Hogar, sino también a los planes de similar tipo que introdujeron Entel<sup>34</sup> y Movistar<sup>35</sup>. Por otra parte, la variación negativa que se observa para el mes de abril, podría estar netamente asociada al efecto terremoto, donde muchas personas, una vez comunicadas con sus familiares en el mes de marzo, decidieron o no pagar el valor del plan o no recargar su cuenta. Por lo tanto, con la información disponible, no se puede concluir si las variaciones a la baja que experimenta la compañía están directamente asociadas a la presencia en el mercado de los Planes "Hogar".
92. Por otra parte, las llamadas que generan los clientes de Will hacia la red de Claro, representan sólo un porcentaje del total de llamadas generadas. De acuerdo a la información confidencial sobre tráfico entregada, con fecha 2 de agosto de 2010, por Will a la Fiscalía Nacional Económica, se observa que el tráfico a red local es altamente predominante, con una relación en promedio de 3,7 veces con relación al tráfico a la red móvil.
93. Lo anterior es relevante, por cuanto si bien la Fiscalía considera que podría no existir una relación armónica entre el precio minorista cobrado por Claro en sus Planes Hogar y el cargo de acceso que paga Will por uso de la red de Claro, esta situación no sería la misma al considerar la relación entre el precio minorista y el cargo de acceso a las compañías de telefonía local. En efecto, la Fiscalía no considera que exista una distorsión en esta relación de

---

<sup>34</sup> El plan de la empresa Entel se denomina Entel Fijo.

<sup>35</sup> El plan de Movistar se denomina "Movistar en Casa".

precios, donde en promedio el cargo de acceso a la red fija, se estima en \$8 pesos por minuto.

94. Por otro lado, los Planes Hogar no presentan un gran crecimiento, ya que Claro cuenta solamente con 490 clientes en las comunas en que opera Will.

## VI. CONCLUSIONES

95. La Fiscalía Nacional Económica, conforme a la demanda interpuesta por la empresa Will, centró su análisis en tres posibles conductas desplegadas por Claro: (i) Discriminación de precios; (ii) Precios predatorios; y (iii) Estrangulamiento de márgenes.
96. En relación a la acusación de discriminación arbitraria por la aplicación de planes *on-net* y *off-net*, esta Fiscalía considera que ello puede ocurrir gracias a un aspecto de cierta manera estructural del mercado telefónico, en donde los precios al usuario final son libres y esta discriminación *on-net/off-net* nace por el costo de uso alternativo de la propia red versus el uso de la red de un competidor con un cargo de acceso definido en su máximo por un proceso tarifario.
97. La solución a este problema es propio de una instancia general al mero proceso contencioso realizado entre las partes de autos, y respecto a un plan específico, dado la falta de antecedentes para el análisis, lo que escapa a la solicitud de informe efectuada a esta Fiscalía por parte de ese H. Tribunal.
98. En cuanto a la imputación de que Claro ha establecido precios predatorios, esta Fiscalía no cuenta hasta ahora con información de que estos Planes Hogar hayan sido diseñados con el sólo objeto de predar en el mercado de las telecomunicaciones, es decir con el objeto de alcanzar o mantener una posición de dominio en el mismo.
99. Por último, respecto a la existencia de un estrangulamiento de márgenes, éste dependería de la intensidad de uso del plan, por cuanto a partir de ciertos umbrales, dichos planes no podrían ser replicados por Will.

**POR TANTO,**

**A ESE H. TRIBUNAL SOLICITO:** Tener por evacuado el informe solicitado.

**PRIMER OTROSÍ:** Sírvase tener H. Tribunal tener por acompañado los Anexos I y II, solicitando se decrete la confidencialidad de los mismos y su custodia por el Sr. Secretario, en atención a que dicha documentación fue entregada a esta Fiscalía con carácter de confidencial, el acceso a ella por competidores o el público en general, les permitiría conocer información estratégica o sensible de dichas empresas, y podría causar un perjuicio grave, irreparable e ilegítimo a los afectados.

Asimismo, esta Fiscalía acompaña las correspondientes versiones públicas de los documentos respecto de los cuales se solicita su confidencialidad.

**SEGUNDO OTROSÍ:** Sírvase ese H. Tribunal tener presente que mi personería para representar a la Fiscalía Nacional Económica consta del Decreto Supremo de mi nombramiento en el cargo de Fiscal, copia autorizada del cual se encuentra bajo la custodia en la Secretaría de ese H. Tribunal.

