

COMISION PREVENTIVA CENTRAL
DECRETO LEY N° 211, de 1973
LEY ANTIMONOPOLIOS
AGUSTINAS N° 853, PISO 12°

840 / 044

C.P.C. N°

ANT. : Denuncia de don Héctor Mora Salvo y otros, contra EMOS, por abuso de posición dominante. Ing. N° 57-91.

MAT. : Dictamen

Santiago, 17 ENE 1993

1.- Los señores Héctor Mora Salvo, Virginia Acosta Salinas, Norma Arévalo Paiva, Sergio Coppia Rojas y Luis Rieutord Celsi, todos usuarios de la Empresa Metropolitana de Obras Sanitarias, en adelante EMOS, y domiciliados en la Población "María Elena Sur" de la comuna de La Florida, calle Tegalda N° 736, bloques, 1, 2, 3, 4 y 5, respectivamente, denunciaron ante esta Fiscalía Nacional Económica a EMOS, por abuso de posición dominante en el servicio de agua potable.

Fundan su denuncia en los siguientes hechos:

1.1. El conjunto habitacional de la población mencionada consta de 5 bloques y 80 departamentos. Dispone de un sistema de acumulación de agua potable en un estanque subterráneo que, mediante un elevador, abastece de agua potable a los 80 departamentos.

1.2. El estanque cuenta con un medidor de entrada que registra el total del agua que se consume.

1.3. Cada departamento tiene un medidor, remarcador y cada block dispone de una llave o grifo, para conexión de manguera de riego de jardines. La facturación de los consumos de cada departamento la efectúa EMOS basándose en la lectura mensual de la cifra exhibida por el medidor remarcador correspondiente.

1.4. La diferencia entre la suma de metros cúbicos de los consumos individuales de los 80 departamentos y el volumen registrado en el medidor general, es prorrataada por EMOS agregando a cada cuenta individual una cantidad de metros cúbicos del consumo general, aproximadamente proporcional al consumo particular.

La denuncia se refiere concretamente a los siguientes hechos:

a) EMOS está efectuando cobros indebidos por medio del rubro "consumos generales" ya que éste alcanza un promedio aproximado de 7 m3 por departamento, lo que da un total mensual extra de 560 m3, aproximadamente lo que, al valor actual del m3, permite a la empresa cobrar arbitrariamente una cantidad de alrededor de \$ 29.000.

Esta forma de cobrar la viene efectuando EMOS desde hace varios años, sin que hayan valido los reclamos presentados al respecto, debido a la posición monopólica de la empresa.

b) EMOS no toma siempre la lectura del consumo de los departamentos y factura un consumo promedio mucho más alto que lo normal, cobrando un recargo que posteriormente no es devuelto; y

c) También son frecuentes los errores de lectura de los medidores en favor de la Empresa.

Por lo anterior, solicitan a la Fiscalía que efectúe una investigación con el objeto de comprobar la veracidad de la forma empleada por EMOS para emitir las facturas por consumo de agua potable de los 80 departamentos de la Población "María Elena Sur", de La Florida y para que adopten las medidas y apliquen las sanciones a que haya lugar.

2.- La Fiscalía Nacional Económica puso en conocimiento de EMOS la referida denuncia y ésta formuló sus descargos.

La Empresa Metropolitana de Obras Sanitarias evacuó el informe solicitado, en el que expresa lo siguiente:

a) En cuanto al cobro agregado a cada consumo particular. El artículo 55 del Decreto Supremo N° 453/89 la faculta para cobrar las diferencias de consumo producidos en la instalación sanitaria interior; es decir, el tramo desde el medidor general hasta cada uno de los remarcadores, a prorrata de los consumos individuales. Esta diferencia se explica por el riego de jardines y por las pérdidas y/o fugas existentes en la instalación interior. En visita inspectiva practicada por EMOS, se pudo constatar el mal estado de la válvula del sistema de abastecimiento subterráneo, (estanque) lo que provoca pérdidas que se registran en forma permanente por el medidor general, implicando un mayor consumo general para los copropietarios.

b) En lo que concierne a la facturación con término medio, sucede en escasas ocasiones; a modo de ejemplo, en Julio de 1991, sólo 9 servicios fueron facturados con un consumo promedio, considerando que los remarcadores se encontraban detenidos. Sin embargo el marcador general se encuentra en buen estado y su funcionamiento es normal.

c) Respecto de una "frecuente" lectura errónea, no es efectiva considerando que en los últimos doce meses se registran sólo seis errores de un total de 972 lecturas.

Agrega, finalmente, que EMOS informará directamente a los usuarios denunciantes.

3.- Los denunciantes tomaron conocimiento del informe y formularon observaciones.

4.- A su vez, la Fiscalía Nacional Económica solicitó informe a la Superintendencia de Servicios Sanitarios al tenor de todos los antecedentes acopiados en este expediente.

5.- La Superintendencia informó lo siguiente:

5.1. En general, tanto los precios como los conceptos cobrados por EMOS se encuentran conforme a las tarifas y normativa vigente para la empresa, excepto dos situaciones de menor alcance y que dicen relación con cobranzas erróneas al denunciante don Héctor Mora Salvo y al usuario señor Solari.

5.2. En relación con los Términos Medios (TM) y Mínimos (M), los artículos 13 y 14 del DS. MOP 316/84 facultan a EMOS para aplicarlos a situaciones claramente señaladas en dicho reglamento, lo que realmente ocurrió en el caso denunciado, salvo la excepción correspondiente a don Héctor Mora Salvo.

En cuanto al perjuicio que la empresa causa al usuario cuando el promedio (TM) considerado resultara afecto a tarifas normales o sobre consumo y posteriormente se constatará que el promedio realmente está afecto a tarifa rabajada, esta situación no está considerada en la normativa vigente, pues no se contempla la devolución de valores, sino en m3 de agua.

La Superintendencia agrega que, en términos generales, la probabilidad que ocurra este perjuicio es escasa e involucra valores de poca relevancia, y resulta de alta complejidad incorporar soluciones automáticas a los programas computacionales. No obstante, se abocará al estudio de posibles alternativas al respecto.

5.3. En lo que concierne a los errores referidos, que para la Superintendencia son de menor relevancia, y que originaron la denuncia de autos, son dos:

a) El cálculo del término medio (TM) de 25 m3 facturado al señor Mora en el mes de Diciembre de 1990 se originó al no tener lectura efectiva de 6 meses de los últimos 12, que normalmente mantiene en su sistema computacional, pues su remarcador estuvo descompuesto 7 de los 12 meses, lo que llevó a la empresa a aplicar el artículo 13 del DS MOP N° 316, que fija consumos presuntivos para servicios directos (arranques sin medidor).

Este artículo no era aplicable a este caso y EMOS debió reembolsar al cliente lo cobrado en exceso: \$ 601.

b) En cuanto al otro usuario, señor Solari, EMOS informó a la Superintendencia haber abonado a dicho cliente \$ 356; pero tal suma es errónea, pues, según la Superintendencia, aún debe \$ 1.195. Posteriormente ese Organismo informó, telefónicamente, que EMOS había pagado el total adeudado.

6.- Por Oficio N° 916, de 22 de Octubre de 1992, el Fiscal Nacional Económico informó la denuncia de autos y, su parte conclusiva propone prevenir a EMOS en el sentido que los hechos denunciados configuran un abuso de posición monopólica de conformidad con los artículos 1° y 2°, letra f) del Decreto Ley N° 211, de 1973 y conminarla a que adopte medidas para evitarlo.

7.- Esta Comisión puso en conocimiento de EMOS el informe del Fiscal Nacional Económico y dicha empresa formuló las observaciones que estimó pertinentes, negando la existencia de un abuso de posición monopólica y reconociendo que hubo errores, pero insiste en que son de muy escasa frecuencia, según las estadísticas de sus oficinas comerciales.

8.- Analizados los antecedentes acopiados en estos autos, esta Comisión estima que la negligencia observada por EMOS en corregir los errores cometidos en la lectura de los medidores de los denunciados, configura un abuso de posición monopólica establecido en los artículos 1° y 2°, letra f) del Decreto Ley N° 211, de 1973.

En efecto, los usuarios se quejan de la mala atención de EMOS cuando efectúan un reclamo, que la empresa no los oye ni soluciona sus problemas.

Este hecho está comprobado en autos con el informe del Superintendente de Servicios Sanitarios, de fecha 12 de Agosto de 1992, el que señala que EMOS aplicó al señor Mora una norma establecida para presuntivos servicios directos, esto es, arranques sin medidor, que implican una sustracción de agua

potable, en circunstancias que se trataba de un medidor remarcador en mal estado. Ahora bien, pese a que la Fiscalía Nacional Económica puso en conocimiento de EMOS la denuncia de autos, con fecha 9 de Julio de 1991, al 12 de Agosto de 1992, EMOS aún no había reembolsado los \$ 601 cobrados en exceso al señor Mora.

A la misma data, tampoco había reembolsado la cantidad de \$ 1.195, adeudada por cobro excesivo a don Víctor Solari L. y sólo con fecha 22 de Julio de 1992 había abonado a este usuario \$ 356, cantidad calificada de insuficiente por la Superintendencia.

Las declaraciones de EMOS en el sentido que tiene especial preocupación por los reclamos que efectúen sus usuarios, queda desmentida por los hechos señalados, ya que los usuarios han perdido tiempo y han tenido las molestias y los gastos de traslado inherentes al hecho de deber presentar una denuncia ante los Organismos Antimonopolios para obtener un reembolso que efectivamente es mínimo, pero que en opinión de esta Comisión no carece de relevancia como lo estiman EMOS y la Superintendencia.

En cuanto a la escasa frecuencia de reclamos alegada por EMOS, con los antecedentes del proceso se explica que los usuarios opten por perder dinero antes que reclamar.

9.- En cuanto a la facturación Término Medio, EMOS proporciona servicio sin cobro hasta completar los metros cúbicos que ya han sido cobrados por adelantado por la aplicación de dicho sistema, pero no reintegra las cantidades de dinero pagadas por el exceso artificial creado por la norma aplicada. En efecto, se llama consumo BASICO hasta 10 m3 y sobre dicha cantidad el consumo es adicional. El valor del m3 se duplica y hasta se triplica dependiendo de la cantidad de consumo adicional; pero en este punto, EMOS ha actuado conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 316/84 del Ministerio de Obras Públicas.

No obstante, existe un vacío legal en el Decreto N° 316, citado, que no considera la situación anteriormente

expuesta, que redundará en perjuicio de los usuarios.

10.- En cuanto a la diferencia entre el consumo marcado por el medidor de entrada general y el que resulta de la suma de consumos marcados por los medidores remarcadores, esta Comisión estima que la afirmación de EMOS que tiene su origen en las pérdidas que se producen por mal estado del sistema de acumulación de agua potable, es valedera, ya que los denunciante reconocen que las válvulas del sistema no están en óptimas condiciones, lo que concuerda con el resultado de la visita inspectiva de EMOS.

11.- En todo caso, el carácter de monopolio natural que tienen las empresas de servicios sanitarios hace aconsejable que éstas extremen su diligencia en la atención de reclamos del público, solucionándolos rápida y efectivamente. En la especie, no ha sido la conducta de EMOS, como se ha expresado en el N° 7.

Por lo expuesto, esta Comisión acuerda:

a) Prevenir a EMOS para que en lo sucesivo, producido un reclamo lo analice y resuelva prontamente, sin que sea necesario a los usuarios recurrir a los Organismos Antimonopolios y/o a la Superintendencia de Servicios Sanitarios para que se corrijan los errores.

b) EMOS deberá estar atenta al estado de los medidores de entrada general e informar debidamente a los usuarios que el estado de los remarcadores es de su responsabilidad y no de EMOS. En caso de comprobar el desperfecto de un medidor de entrada general, EMOS deberá cambiarlo a más tardar al segundo mes.

c) Siempre que un usuario solicite a EMOS la revisión de un medidor, EMOS deberá enviarle un certificado de calibración que emita el tercero técnico que efectuó la revisión. El certificado deberá expresar claramente el estado del medidor al momento de la revisión.

d) Requerir a la Superintendencia de Servicios Sanitarios:

a) que norme un procedimiento para los reclamos de los usuarios de empresas sanitarias de modo que estos se solucionen pronta y expeditamente.

b) que solicite la modificación del Decreto Supremo N° 316, citado, en el sentido que la devolución de los valores obtenidos por dichas empresas por cobros erróneos sean reembolsados en su integridad, reajustados, y no se expresen en m3, de modo que el usuario no se perjudique debido al sistema vigente de medir consumos BASICO y ADICIONAL.

El presente dictamen fue acordado en sesión de 7 de Enero de 1993, de esta Comisión Preventiva Central, por la unanimidad de sus miembros presentes señores Alejandro Jadresic Marinovic, Presidente; Ricardo Vicuña Poblete y Juan Manuel Barahona Sainz.

Notifíquese a los denunciados, a la Empresa Metropolitana de Obras Sanitarias, a la Superintendencia de Servicios Sanitarios y al señor Fiscal Nacional Económico.

Juan Manuel Barahona Sainz

Alejandro Jadresic Marinovic
Ricardo Vicuña Poblete

By. Angélica Ortíz