

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

878/770

C.P.C. N° _____

ANT: Denuncias de doña Nancy E. Muñoz Bravo y de ACHICO A.G. en contra de C.T.C.

MAT: Dictamen de la Comisión.

SANTIAGO, 7 OCT 1993

1.- La señora Nancy Elena Muñoz Bravo, domiciliada en Paseo Lirio del Campo N° 2.009, Parque Santa Elvira, comuna de La Florida, solicitó a la Fiscalía Nacional Económica la práctica de una investigación respecto del cobro que efectúa la Compañía de Teléfonos de Chile S.A., C.T.C., por concepto de traslado de servicio telefónico.

Sostiene la señora Muñoz que C.T.C. exige un valor por el servicio indicado que excede lo que autoriza el artículo 30 letra k) de la Ley General de Telecomunicaciones, esto es: los gastos de material y de mano de obra asociados a la conexión del servicio a la red pública.

Señala que C.T.C. le ha formulado un cobro exagerado por el traslado de su servicio telefónico dentro de un mismo edificio y que, después de dos años en que ha reclamado de ello ante el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, ante el Servicio Nacional del Consumidor y ante la propia Compañía, esta última, sin mediar explicación, le ha rebajado el cobro. Es por ello que ha deducido una querrela en contra de C.T.C. por estafa y apropiación indebida ante el 5° Juzgado del Crimen de Santiago.

2.- También compareció en la investigación la Asociación Chilena del Consumidor A.G., ACHICO, para los siguientes efectos:

a) Respalda la denuncia de la señora Muñoz, señalando su calidad de Directora del Departamento Legal de ACHICO;

b) Expresar que existen reclamos de suscriptores de San Felipe contra C.T.C., porque al efectuar llamadas sin anteponer el dígito "09" dicha empresa las cobra como interurbanas y con valor de larga distancia; y

c) Solicitar se investiguen estos hechos.

3.- En relación con los reclamos señalados, la Compañía de Teléfonos de Chile S.A., ha informado lo siguiente:

3.1. Con respecto de los cobros que efectúa por concepto de traslado de servicio telefónico, detalla su naturaleza, composición y valores de cada uno de los ítem que puede incluir este rubro, junto con la descripción pormenorizada de los costos asociados a la actividad de traslado de servicio.

El resumen de la información suministrada sobre determinación del cargo de traslado es como sigue:

<u>Cargo de Traslado</u>	<u>Tipo A</u>		<u>Tipo B</u>	
* Cargo de Conexión	4,61	UF	5,53	UF
* Cargo de Instalación Interior (Opcional)	3,38	UF	3,38	UF
Total	7,99	UF	8,91	UF

El tipo A corresponde a trabajos que se realizan en residencias con acometidas tendidas desde la postación en la vía pública hacia los domicilios de los suscriptores. El tipo B corresponde a instalaciones que se realizan por medio de elementos especiales como cámaras, ductos subterráneos y canalizaciones en edificios de departamentos y oficinas.

La situación descrita se aplicó con anterioridad al 28 de Octubre de 1992, fecha en que la Compañía modificó estos cargos de traslado, definiendo un cargo único de UF. 5,38.

Todos los valores señalados corresponden a costos promedios a nivel nacional.

3.2. Con respecto del cobro por el traslado del servicio telefónico a la denunciante señora Nancy Muñoz, señala que ratifica su legitimidad; explica las circunstancias en que se produjo y que, ante los persistentes reclamos de la señora Muñoz, en el seno de la Comisión formada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Servicio Nacional del Consumidor para la solución amigable de reclamos presentados por suscriptores de C.T.C., propuso que no se le hiciera cargo alguno por el traslado, más el abono a su cuenta del total de cargos fijos mensuales por los meses en que se produjo el impasse, más la instalación del teléfono en la nueva dirección que ella desee. Al efecto, la Compañía abonó en la cuenta de la reclamante la suma de \$ 152.553 con fecha 10 de Agosto de 1992.

La señora Muñoz no estuvo de acuerdo con lo resuelto por la mencionada Comisión, porque considera que C.T.C. debe indemnizarle daños que alega haber sufrido, a pesar de que esta suscriptora jamás pagó el traslado de su servicio telefónico, el que ella misma realizó en forma clandestina infringiendo el contrato de suministro y el Reglamento General del Servicio Telefónico.

3.3. Con respecto de la querrela criminal por apropiación indebida y estafa interpuesta por la señora Muñoz en contra de la Compañía de Teléfonos de Chile S.A. y de todos los que eventualmente resulten responsables, acompaña una fotocopia del libelo en que consta la declaración de incompetencia del señor Juez del Quinto Juzgado del Crimen de Santiago, ante quien se presentó, en que se expresa que los hechos a que se refiere serían constitutivos de infracciones contempladas en la Ley 18.223, sobre Normas de Protección al Consumidor, de competencia de un Juez de Policía Local.

En las fotocopias acompañadas consta, también, que la causa se encuentra en actual tramitación ante el Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago.

3.4. Sobre la denuncia de ACHICO, se remite a lo ya resuelto al respecto por la H. Comisión Resolutiva.

4.- La Subsecretaría de Telecomunicaciones, informando sobre el particular, ha señalado lo siguiente:

a) Los cobros indicados en el artículo 30 letra K) de la Ley de Telecomunicaciones no fueron fijados por la autoridad, por lo que actualmente no están sujetos a regulación;

b) Por lo anteriormente expuesto, los valores que la Compañía de Teléfonos de Chile S.A. cobra por este concepto, no son materia de fiscalización de la Subsecretaría durante el presente periodo tarifario;

c) No obstante, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución N° 394, de 19 de Julio de 1993, de la H. Comisión Resolutiva, el traslado y/o cambio de número solicitado por el abonado, corresponde a prestaciones que han quedado explícitamente incluidas en el Servicio Público Telefónico, el que está sujeto a regulación tarifaria para el próximo quinquenio comprendido entre los años 1994-1998.

5.- De acuerdo con lo expuesto esta Comisión considera lo siguiente:

a) Se ha efectuado la investigación sobre los cobros por traslado de servicio telefónico que efectúa C.T.C. a sus abonados, solicitada por la señora Nancy Muñoz Bravo.

Con los antecedentes reunidos y lo informado sobre el particular por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, queda establecido que dichos cobros no han estado sujetos a regulación.

Sin embargo, en virtud de lo declarado por la H. Comisión Resolutiva en Resolución N° 394, de 19 de Julio del año en curso, el servicio de traslado de línea telefónica cuando es solicitado por el abonado estará sujeto a

regulación tarifaria a partir del año 1994, porque no existen en el mercado condiciones suficientes para garantizar al respecto un régimen de libertad tarifaria.

Por consiguiente, están adoptadas las medidas que se aprecian aconsejables según el mérito de la investigación.

b) La señora Muñoz ha deducido acción judicial contra C.T.C., actualmente pendiente ante el Tercer Juzgado de Policía Local, para reclamar de cobros indebidos que, en su caso particular, le habría formulado dicha Empresa.

Esta es una materia sometida al conocimiento de un tribunal competente de acuerdo con las disposiciones de la Ley 18.223, sobre Protección del Consumidor.

c) El hecho denunciado por ACHICO que se menciona en la letra b) del N° 2 del presente dictamen, es el mismo que ya originó una investigación de los órganos antimonopólicos en que la H. Comisión Resolutiva, por su Resolución N° 364, de 7 de Enero de 1992, se pronunció.

d) No se aprecia, en consecuencia, que de los hechos investigados resulten situaciones nuevas que corregir o sancionar.

6.- Por todo lo expuesto esta Comisión Preventiva Central dispone el archivo de los antecedentes.

Notifíquese al señor Fiscal Nacional Económico, a las denunciantes y a la denunciada.

El presente dictamen fue acordado en sesión de 30 de Septiembre de 1993, de esta Comisión Preventiva Central, por la unanimidad de sus miembros presentes señores Alejandro Jadresic Marinovic, Presidente; Ricardo Vicuña Poblete, Lucía Pardo Vásquez y Jorge Alfaro Fernandois.

Alejandro Jadresic

Ricardo Vicuña P.

Lucía Pardo

M. Angelina Brito