

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

C.P.C. N° 887/1031

ANT: Denuncia de doña María López Huerta' contra C.T.C.

MAT: Dictamen.

SANTIAGO, 22 DIC 1993

1.- Doña María L. López Huerta, domiciliada en Maipú N° 806, San Bernardo, hizo llegar a la Fiscalía Nacional Económica copias de dos cartas que envió a la Compañía de Teléfonos de Chile S.A., C.T.C., para reclamar de la inclusión en la cuenta de su teléfono particular N° 8595223, de un cargo ascendente a \$25.251, por concepto de una llamada de larga distancia internacional a Rusia, la cual jamás ha realizado, señalando que, por reportajes de televisión se ha informado que terceros pueden coger las líneas telefónicas en el trayecto externo a los domicilios y utilizarlas.

La señora López acompañó fotocopias de boletas de cobro emitidas por C.T.C. en que consta dicho cargo y una copia de la carta respuesta de esa empresa que señala que no se acoge el reclamo dado que la investigación realizada arroja como resultado que la llamada efectivamente se efectuó desde el teléfono N° 8595223.

2°.- En el curso de la indagación, la denunciante informó que antes de recurrir a los órganos antimonopolios dedujo igual reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, el que se encontraba pendiente para ser conocido por la Comisión denominada SERNAC-SUBTEL, quien se encarga de estudiar las presentaciones de suscriptores/ de C.T.C. en contra de esta compañía telefónica.

3°.- En atención a que los dos reclamos eran idénticos, se trabó contacto con la denunciada para conocer el estado de la denuncia ante el SERNAC.

La información definitiva recibida al respecto es que la Comisión SERNAC-SUBTEL atendió el reclamo y la C.T.C. se allanó a abonar en la cuenta de la suscriptora señora López, la cantidad de \$26.213.- por concepto de la llamada objetada y los intereses correspondientes a la misma, y también a abonar el monto proporcional al tiempo en que el teléfono 8595223 estuvo fuera de servicio, reponiendo el funcionamiento de esta línea sin cargo.

Finalmente, la señora López concurrió a la Fiscalía para retirar documentos por ella acompañados y para expresar que había recibido una llamada del funcionario de C.T.C. señor Patricio Saavedra quien le explicó que estaba acreditado que la comunicación a Rusia fue realmente efectuada desde la línea del teléfono 8595223, pero que no obstante ello le aseguraba que su reclamo sería acogido por la Comisión SERNAC-SUBTEL, anulándose el cobro de dicha llamada, así como los cargos fijos correspondientes al periodo en que el servicio estuvo interrumpido.

La denunciante reconoció que el servicio telefónico le fue reconectado, pero ha señalado que en su opinión la C.T.C. debe tener un sistema para detectar el uso indebido de líneas telefónicas en la calle mediante el procedimiento de "colgarse", porque de lo contrario quien está expuesto a sufrir consecuencias injustas es el suscriptor, quien, como es su caso, ninguna responsabilidad tiene en lo sucedido.

4º.- En concepto de esta Comisión, la situación investigada revela la existencia de un problema técnico referente a los sistemas de control que deben existir para evitar el uso indebido de líneas telefónicas sin la intervención del teléfono del suscriptor.

Por lo tanto, acuerda solicitar a la autoridad respectiva, esto es la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que analice el tema y, si procede, que exija a las compañías telefónicas, incluida la Compañía de Teléfonos de Chile S.A., la implantación de sistemas de control que impidan de manera eficaz la ocurrencia de hechos como el denunciado, informando de lo actuado sobre el particular a esta Comisión.

Notifíquese a la denunciante y al señor Fiscal Nacional Económico.

Transcribese al señor Subsecretario de Telecomunicaciones.

El presente dictamen fue acordado en sesión de 2 de Diciembre de 1993, por la unanimidad de sus miembros presentes señores Alejandro Jadresic Marinovic, Presidente; Ricardo Vicuña Poblete; Rodemil Morales Avendaño y Jorge Alfaro Fernandois.

Alejandro Jadresic Marinovic

Ricardo Vicuña Poblete

M. Angélica Ortiz