

**ANT.:** Fiscalización Cumplimiento  
Acuerdo Conciliatorio con  
Claro Chile S.A. Rol N°2303-  
14.

**MAT.:** Informe de Archivo.

**Santiago, \_ 7 JUL. 2015**

**A : FISCAL NACIONAL ECONÓMICO**  
**DE : JEFE DIVISIÓN ABUSOS UNILATERALES (S)**

Por medio de la presente, esta División informa al Sr. Fiscal acerca de los resultados de la presente investigación, referida a la fiscalización del cumplimiento del Acuerdo Conciliatorio celebrado entre la Fiscalía Nacional Económica y la empresa Claro Chile S.A. (“**CLARO**”) de fecha 11 de julio de 2014, aprobado por el H. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (“**TDLC**”) mediante su resolución del día 22 de julio de 2014.

#### **I. ANTECEDENTES**

1. La FNE, en ejercicio de las atribuciones que le confiere el Decreto Ley N°211 en adelante (“**DL 211**”), interpuso ante el H. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (“**H. TDLC**”), con fecha de 29 de enero de 2014, un requerimiento en contra de Claro, imputándole una infracción al inciso primero del artículo 3° del DL 211, por la vía de haber infringido las instrucciones de Carácter General N° 2/2012 (“**IG N°2**”), dictadas por el H. TDLC con fecha 18 de diciembre de 2012. Dicho requerimiento se fundó en el incumplimiento por parte de Claro de la regla A.2. de las referidas instrucciones, al a) haber comercializado determinados planes de telefonía móvil de post pago que conferían a los usuarios el derecho de inscribir 2 Números Unidos, que debían ser de la red de claro (“**On Net**”), y a los que estos podían hablar reiterada e ilimitadamente a precio \$0; y b) haber comercializado determinadas bolsas asociadas a planes de telefonía móvil de prepago, que contenían solo minutos On Net.

2. En mérito de las consideraciones precedentemente indicadas, la empresa Claro y la Fiscalía celebraron con fecha 11 de julio de 2014 un Acuerdo Conciliatorio estipulándose los siguientes compromisos por parte de la empresa:
- **PRIMERO: Acuerdo respecto de los “Planes Multimedia” que comprenden números unidos On Net.** Claro se obliga a proporcionar a los usuarios de telefonía móvil del servicio postpago que hayan contratado alguno de los “Planes Multimedia” individualizados en el Requerimiento, el derecho a inscribir los Números Unidos que permita cada contrato, sin restricción de red móvil de destino, de modo tal que dichos usuarios podrán inscribir como Números Unidos, destinatarios de cualquier compañía de telefonía móvil, sean éstos clientes de la Red de Claro o de otra.
  - **SEGUNDO: Acuerdo respecto de Bolsas de minutos que incluían minutos de voz “On Net”.** Claro se obliga, respecto de todos aquellos clientes de telefonía móvil, en la modalidad prepago, que compraron bolsas de minutos que incluían sólo minutos de voz “on net” individualizadas en el Requerimiento, durante el período transitorio fijado por las IG N° 2 del H. TDLC, a entregar, por una sola vez y sin costo para el cliente, una “bolsa de minutos de voz todo destino” en las mismas condiciones y por el mismo número de minutos de voz de la/s bolsa/s que cada uno de ellos hubiere adquirido en el período antes singularizado.
  - **TERCERO: Acuerdo respecto de la desagregación de ofertas multimedia.** La empresa se obliga a disponer en todas sus plataformas comerciales, de una oferta multimedia de servicio móvil desagregada.
  - **CUARTO: Acuerdo de remedio conductual.** Claro se obliga a realizar al menos una sesión de capacitación en normas sobre libre competencia, dirigida a su fuerza de ventas internas y asimismo, Claro ofrecerá a su fuerza de ventas externa participar en una sesión de capacitación análoga a la antes referida.
  - Adicionalmente el acuerdo en sus numerales SÉPTIMO y OCTAVO establece los plazos para el cumplimiento de las obligaciones descritas

precedentemente, la forma de cómo comunicar a los usuarios tales compromisos, y en el compromiso NOVENO establece la obligación de realizar una auditoría para que certifique:

- Que a los clientes o números informados por Claro a la FNE, se les ha ofrecido en la forma indicada, la variación de su "Plan Multimedia".
- Que a los teléfonos de prepago informados por Claro a la FNE se les ha ofrecido en la forma indicada en el Acuerdo, una bolsa con el número de minutos de tráfico de voz, todo destino.
- Que los servicios de voz móvil + mensaje de texto e internet/datos que conforman la oferta comercial de los planes multimedia se ofrecen de manera desagregada, a partir de los sesenta días siguientes a la aprobación del Acuerdo.

## **II. CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO CONCILIATORIO CELEBRADO POR LA FNE Y LA EMPRESA CLARO**

3. A continuación se analizan los antecedentes recabados por esta División y que se relacionan con la modalidad con que la empresa habría implementado las obligaciones establecidas en el referido Acuerdo Conciliatorio.

### **II.1. Obligación Cláusula Primera**

4. A partir de la información recibida por la empresa y la auditoría realizada por la empresa auditora Deloitte Auditores y Consultores Limitada es posible señalar que de la totalidad de números indicados en el Acuerdo Conciliatorio, los efectivamente beneficiados fueron cerca del 80% de los números informados por la empresa, que corresponden a todos los usuarios de planes multimedia indicados en el Requerimiento y Acuerdo Conciliatorio.
5. La diferencia de volumen entre el universo de teléfonos objeto del acuerdo y los en definitiva beneficiados se explica por una serie de factores propios de la industria: portabilidad de clientes producida entre el la fecha de firma del Acuerdo y su implementación y causalidades de eliminación/congelación del

número abonado de la base de datos de la empresa (cese en la compra de minutaje durante un período igual o mayor a 180 días, bloqueo por robo/pérdida, etc.).

6. Adicionalmente este Servicio constató que efectivamente se efectuaron las publicaciones de estos beneficios así como el envío de mensajes SMS y otro tipo de comunicaciones señaladas en el ya citado Acuerdo Conciliatorio.
7. De esta forma, esta División no ha tenido a la vista antecedentes que revelen que las empresas involucradas estén incumplimiento este punto del Acuerdo Conciliatorio, sin perjuicio que nuevos antecedentes ameriten la ejecución de otras diligencias investigativas al respecto.

## II.2. Obligación Cláusula Segunda

8. Tal como fuera señalado en el literal precedente, en consideración a la información recibida por la empresa, la propia recopilada por este Servicio y la auditoría realizada por la empresa Deloitte es posible señalar que se proporcionó a los usuarios las bolsas de minutos a todo destino objeto del acuerdo, siendo el número de beneficiarios superior a los 50.000 teléfonos. La diferencia de volumen entre el universo de teléfonos objeto del acuerdo y los en definitiva beneficiados se explica por los factores ya señalados precedentemente, a saber: portabilidad de clientes producida entre el la fecha de firma del Acuerdo y su implementación y causalidades de eliminación/congelación del número abonado de la base de datos de la empresa (cese en la compra de minutaje durante un período igual o mayor a 180 días, bloqueo por robo/pérdida, etc.). Siendo el porcentaje de beneficiarios superior al 66%.

## II.3. Obligación Cláusula Tercera

9. En cuanto a la obligación de segregación de ofertas multimedia, esto fue revisado por funcionarios de este Servicio durante los meses agosto, septiembre y octubre de 2014; adicionalmente con fecha 17 de octubre del año pasado, la empresa Claro informó que con fecha 19 de septiembre del 2014 implementó una oferta de servicio móvil desagregada, a través de su

página web, además indicó que esa oferta se encuentra disponible en los centros de atención a clientes, donde los ejecutivos cuentan con las herramientas necesarias para que cualquier cliente pueda contratar los servicios de forma desagregada. Similar información consigna la empresa Deloitte en su "Informe de Procedimientos Acordados" realizado para auditar parte de los compromisos contenidos en el Acuerdo.

10. Esta obligación actualmente se encuentra contenida en el Artículo 15°, literal e) del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones de SUBTEL, en donde se señala que:

*"e) Los proveedores de servicios de telecomunicaciones que realicen Ofertas Conjuntas, deberán ofrecer individualmente cada uno de los servicios y planes que componen las mismas. De esta forma, no podrán atar, ligar o supeditar, bajo ningún modo o condición, la contratación de un servicio cualquiera a la contratación de otro".*

11. Lo anterior en consistencia con lo señalado en el artículo 12° que dispone:

*"Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán mantener disponible en todos sus canales de atención, incluido su sitio web, información actualizada, relativa a las condiciones, características técnicas y comerciales, servicios de postventa y precios y tarifas de cada uno de los servicios que ofrecen y sus prestaciones asociadas, así como el contrato asociado a la provisión de cada servicio, garantizando una oferta transparente y no discriminatoria. La información requerida en el sitio web deberá encontrarse disponible en un vínculo visible y de fácil acceso desde su sitio web principal"*

### II.3. Obligación Cláusula Cuarta

12. En relación al cumplimiento de esta obligación, con fecha 7 de noviembre de 2014, Claro informó sobre las sesiones de capacitación presencial, tanto para su fuerza interna como distribuidores, las cuales se desarrollaron entre el martes 4 al viernes 14 de noviembre del año recién pasado. Dichas

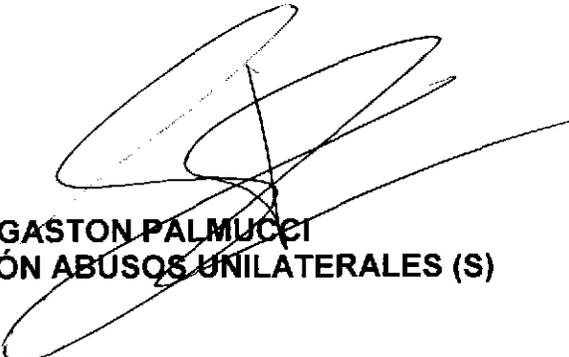
sesiones fueron dirigidas por Francisco Agüero Vargas y también contaron con la asistencia de funcionarios de esta División.

13. En cuanto a las obligaciones de publicación éstas se realizaron en los términos convenidos en el Acuerdo Conciliatorio, vale decir 4 publicaciones en formato de 16x16 centímetros, según el siguiente detalle:
- Publicación del 15.10.2014 realizada en La Tercera, formato 16,1 x 17,6.
  - Publicación del 15.10.2014 realizada en El Mercurio, tamaño 19,1 x 19,5.
  - Publicación del 04.11.2014 realizada en La Tercera, formato 17,2 x 18,4.
  - Publicación del 04.11.2014 realizada en El Mercurio, tamaño 19,1 x 19,3.
14. Finalmente con fecha 14 de mayo de 2015, la empresa Deloitte entregó tanto a este Servicio como a la empresa, el ya señalado "Informe sobre procedimientos Acordados" con el objeto de dar cumplimiento a la obligación contenida en el numeral NOVENO del Acuerdo. En dicho informe, se describe en detalle la forma como la empresa Claro implementó los acuerdos alcanzados con la FNE y que eran objeto de auditoría.
15. En suma, los antecedentes recopilados por esta División darían cuenta de que Claro dio cumplimiento a las obligaciones contenidas en el Acuerdo Conciliatorio.

### III. CONCLUSIONES

16. En virtud de lo precedentemente expuesto, y salvo el mejor parecer del Sr. Fiscal, esta División recomienda decretar el archivo de la investigación Rol N° 2303-14 y dar por finalizada la fiscalización del Acuerdo. Lo anterior, puesto que, en términos generales, no se ha encontrado evidencia de incumplimientos por parte la compañía en relación con las obligaciones pactadas en el ya citado Acuerdo entre esta Fiscalía y la empresa Claro.

Saluda atentamente a usted,

  
**GASTON PALMUCCI**  
**JEFE DIVISIÓN ABUSOS UNILATERALES (S)**

  
KCC