

ANT.: Fiscalización Cumplimiento
Acuerdo Conciliatorio con
Telefónica Móviles Chile S.A.
Rol N°2330-15.

MAT.: Informe de Archivo.

Santiago, 16 SET. 2015

A : FISCAL NACIONAL ECONÓMICO (S)
DE : JEFE DIVISIÓN DE 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 (“FNE”) y la empresa Telefónica Móviles Chile S.A., (“Movistar”) con el objeto de poner término al procedimiento contencioso por incumplimiento de las IG”, presentado ante el H. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (“TDLC”) con fecha 16 de diciembre de 2014 y que fuera aprobado mediante su resolución de fecha 24 de diciembre 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 15 de julio de 2014, un requerimiento en contra de Telefónica Móviles Chile S.A., 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 Movistar de la regla A.2. de las referidas Instrucciones, al **a)** haber comercializado determinados planes de telefonía móvil de post pago que conferían el derecho de inscribir 1 Número Preferido al que los usuarios podían hablar a precio \$0, si se trataba de un número de la red de Movistar o red fija, y a \$70 el minuto, si se trataba de un número de otra red

- móvil de destino; y **b)** haber comercializado determinadas bolsas asociadas a planes de telefonía móvil de postpago, que contenían sólo minutos *On-Net*.
2. Mediante resolución de fecha 18 de noviembre de 2014 el H. TDLC, previa solicitud presentada de común acuerdo por las partes, citó a una audiencia de conciliación que se efectuó el día 3 de diciembre de 2014 y continuó el día 17 del mismo mes y año.
 3. En mérito de las consideraciones precedentemente indicadas, la empresa Movistar y la Fiscalía acompañaron con fecha 16 de diciembre de 2014 un Acuerdo Conciliatorio estipulándose los compromisos que se indican a continuación.
 4. Dicho acuerdo contempló, entre otras, las siguientes obligaciones por parte de Movistar: (i) proporcionar a ciertos usuarios de telefonía móvil del servicio de *postpago* –específicamente, quienes hayan contratado alguno de los “Planes Multimedia” singularizados en el requerimiento– el derecho a inscribir como Número Preferido uno de cualquier compañía de telefonía móvil, sin cobrar el cargo de acceso móvil cuando se trate de una red de destino distinta a la de Movistar; (ii) proporcionar a tales usuarios el derecho a reemplazar el Número Preferido, sin costo, hasta tres veces por mes; (iii) cambiar, sin costo adicional para los usuarios, las bolsas de minutos singularizadas en el requerimiento (esto es, las que incluían sólo minutos de voz *on-net*), por bolsas de minutos que no contienen diferenciación entre minutos *on-net* y *off-net*; (iv) permitir a todos quienes tengan contratado, mediante planes del segmento masivo, el servicio telefónico móvil de *postpago* y que se encuentren al día en sus pagos, canjear los puntos del Club Movistar por bolsas de minutos de voz, SMS y MMS todo destino; (v) poner planes de telefonía móvil que, manteniendo el mismo precio, incluyan mejoras en términos de cantidad de minutos a todo destino y de navegación vía internet móvil a disposición de los usuarios indicados en el número iv. anterior; (vi) realizar una capacitación en normas sobre libre competencia dirigida a su fuerza de ventas interna y externa; (vii) efectuar una serie de publicaciones y comunicaciones destinadas a poner en conocimiento de los clientes y de la Fiscalía la implementación de los compromisos asumidos;

y, (viii) contratar a una empresa auditora de reconocido prestigio para que certifique el cumplimiento de estos compromisos;

II. CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO CONCILIATORIO CELEBRADO POR LA FNE Y MOVISTAR

5. 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.

Obligación Cláusula Primera: Acuerdo respecto de los “Planes Multimedia” que comprenden Números Preferidos.

6. A partir de la información recibida por la empresa y la auditoría realizada por la empresa auditora Grant Thornton, Surlatina Auditores Ltda. (“**Grant Thornton**”) es posible señalar que se verificó computacionalmente que para la muestra de los clientes o números informados por Telefónica Móviles a la FNE (500) casos, se les ofreció la posibilidad de cambiar el número preferido que hubieren designado, por otro de su elección. Esto es, el derecho a inscribir cómo número preferido, el de cualquier compañía móvil, es decir, sin restricción de red móvil de destino y sin cobrar Cargo de Acceso Móvil cuando se trate de números de una red móvil de destino distinta de Movistar. Se verificó que para tal efecto, Movistar informó a estos clientes por medio de SMS, email o cartas un mensaje cuyo contenido establece que “el cliente podrá llamar sin costo ni restricciones al número elegido de cualquier compañía”. Se comprobó que respecto de los dos puntos anteriores, se dio cumplimiento dentro del plazo de 30 días hábiles establecido en el Acuerdo Conciliatorio.
7. Se verificó que dentro del plazo individualizado en la cláusula séptima de la Propuesta de Acuerdo Conciliatorio, Movistar proporcionó a estos clientes de telefonía móvil del servicio post pago que hayan contratado alguno de los Planes Multimedia, el derecho a reemplazar tal número preferido, sin costo para estos clientes hasta tres veces por mes, y que a partir del cuarto dentro del

mismo mes, Movistar cobrará la tarifa que normalmente cobra por dicho cambio.

8. Se constató en plataforma Web de Movistar y certificados notariales que los planes de post pago de números preferidos que se comercialicen con posterioridad a la fecha de la Resolución ejecutoriada que aprobó la Propuesta de Acuerdo Conciliatorio, garanticen el derecho del cliente para elegir como número preferido el de cualquier red móvil de destino, sin hacer ninguna diferenciación, sea que se trate de la red Movistar o de la de cualquier otra compañía móvil.
9. Se confirmó que el listado que contiene la individualización de los usuarios de telefonía móvil del servicio de post pago que podrán hacer uso del derecho contenido en la cláusula primera de la Propuesta del Acuerdo Conciliatorio, fue entregado a la FNE dentro de los 7 días hábiles siguientes a la fecha en que la Propuesta de Acuerdo Conciliatorio fue aprobada por el H. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia.
10. Se verificó que Movistar efectuó 4 publicaciones, en al menos dos días distintos, a través de los cuales se comunicó al público la obligación asumida en la cláusula primera de la Propuesta de Acuerdo Conciliatorio, conforme a las especificaciones establecidas en la misma Propuesta. Adicionalmente, funcionarios este Servicio constataron 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.
11. 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 de que eventuales nuevos y futuros antecedentes pudieren motivar la realización de otras diligencias investigativas, lo que sería evaluado en la oportunidad respectiva.

Obligación Cláusula Segunda: Cumplimiento del Acuerdo respecto de bolsas de minutos recurrentes que incluían minutos de voz On-Net.

12. 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 Grant Thornton, la que verificó computacionalmente que para la muestra de clientes o números informados por Telefónica Móviles a la FNE (315 casos), dentro del plazo individualizado en la cláusula séptima de la Propuesta del Acuerdo Conciliatorio, se les modificó la configuración de los minutos incluidos en la respectiva bolsa, de modo que estos han pasado de ser solo *On-Net*, a ser todo destino.
13. Asimismo, se constató que Movistar informó a estos clientes, por medio de SMS, email o cartas un mensaje cuyo contenido establece que *“las bolsas de minutos asociadas a cliente podrá ser utilizada para llamar a todo destino”*.
14. En cuanto al listado de los números de teléfonos móvil del servicio de post pago que podían hacer uso del derecho contenido en la cláusula segunda de la Propuesta de Acuerdo Conciliatorio, efectivamente fue entregado a esta FNE dentro de los 7 días hábiles siguientes a la fecha en que la Propuesta de Acuerdo Conciliatorio fue aprobada por el H. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia.
15. Se comprobó en la plataforma Web de Movistar y certificados notariales que, en la actualidad, únicamente se comercializan bolsas de minutos todo destino. Además se confirmó que Movistar efectuó 4 publicaciones, en al menos dos días distintos, a través de los cuales se comunicó al público la obligación asumida en la cláusula segunda de la Propuesta de Acuerdo Conciliatorio, conforme a las especificaciones establecidas en la misma Propuesta de Acuerdo Conciliatorio.

Obligación Cláusula Tercera: Cumplimiento del Acuerdo respecto del canje de los puntos Club Movistar y extensión de oferta de planes de post pago.

16. En relación al Canje de Puntos Club Movistar, la consultora verificó computacionalmente, para una muestra de los clientes o números informados

por Telefónica Móviles, equivalentes a 1250 casos, que tenían contratado, mediante planes individuales del segmento masivo, el servicio telefónico móvil de post pago con Movistar y que se encontraban al día en sus pagos, que se les ofreció el canje de los puntos Club Movistar, por bolsas de minutos de voz, SMS y MMS todo destino y que se informó dichas obligaciones a estos clientes beneficiados mediante mensajes de texto (SMS) dentro del plazo de 30 días contados desde la entrada en vigencia de las obligaciones señaladas en la cláusula tercera de la Propuesta de Acuerdo Conciliatorio.

17. En relación a la extensión de oferta de planes de post pago, la consultora constató, a través de la plataforma Web de Movistar y certificados notariales, que para los clientes o números informados por Movistar a la FNE y que hubiesen contratado, mediante planes individuales del segmento masivo, el servicio telefónico móvil de post pago con Movistar y que se encontrasen al día en sus pagos, pudiesen contratar a contar del 1 de enero de 2015 y hasta el 31 de diciembre de 2015, los planes de post pago adicionales que se comprometieron en el Acuerdo. Adicionalmente, se verificó que los planes, en los casos que eso sucedió, fueron contratados de manera telefónica o presencial en las sucursales de Movistar a lo largo del país.

Obligación Cláusula Cuarta: Cumplimiento Acuerdo respecto del remedio conductual.

18. Movistar remitió por medio de email a FNE una copia de las respectivas citaciones a su fuerza de venta interna y externa, aunque no siempre con a lo menos 10 días de anticipación a la fecha en que las capacitaciones tuviesen lugar. El contenido de dichas capacitaciones fue aprobado por la FNE por medio de emails intercambiados con personal de Movistar. Adicionalmente, los ejecutivos de ventas fueron asistidos por tutores conforme a lo establecido en la Propuesta de Acuerdo Conciliatorio y finalmente fueron sometidos a una evaluación y aprobados sólo aquellos que tuvieron al menos 80% de respuestas correctas.

19. Movistar, como señala el informe de la empresa auditora, capacitó presencialmente a los tutores e implementó el sistema de capacitación on line dentro del plazo establecido en la cláusula séptima de la Propuesta de Acuerdo Conciliatorio.
20. Finalmente, con fecha 5 de agosto de 2015, Movistar acompañó el informe final de la auditoría llevada a cabo por la empresa Grant Thornton, con el objeto de dar cumplimiento a la obligación contenida en la cláusula novena del Acuerdo Conciliatorio. En dicho informe se describe en detalle la forma cómo la empresa Telefónica Móviles implementó los acuerdos alcanzados con la FNE y que eran objeto de auditoría.
21. En suma, los antecedentes recopilados por esta División, darían cuenta de que Telefónica Móviles dio cumplimiento a las obligaciones especificadas en el Acuerdo Conciliatorio.

III. CONCLUSIONES

22. 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° 2330-15 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 latamente citado Acuerdo entre esta Fiscalía y la empresa Telefónica Móviles.

Saluda atentamente a usted,

XCC


GASTON PALMUCCI
JEFE DIVISIÓN ABUSOS UNILATERALES (S)