

COMENTARIOS AL BORRADOR NO OFICIAL DE BASES TÉCNICO ECONÓMICAS DEL ESTUDIO PARA LA FIJACIÓN DE TARIFAS DE LOS SERVICIOS AFECTOS A FIJACIÓN TARIFARIA PRESTADOS POR COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE CHILE S.A.

AUTOR: ODECU

La perspectiva de los consumidores frente a la discusión tarifaria de la telefonía

Las propuestas que se presentan a continuación son el reflejo de la posición de la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU) la que actuando como tercera parte en el proceso de fijación tarifaria en telefonía representa a sus filiales de Puerto Montt, Concepción, Rancagua y Región Metropolitana. También en este proceso representamos a organizaciones asociadas como el Movimiento Ciudadano Aquí la gente Comité de Usuarios de Osorno, Unidad vecinal n°20 de la Comuna de Ñuñoa, Unidad vecinal n°72-b de la Comuna de Pintana, Unión Comunal de la Comuna El Bosque, Unión Comunal y Juntas de vecinos de el Quillay, Junta de Vecinos de la Comuna de Peñaflores, Junta de Vecinos de Santa Cruz, Unión Comunal de San Miguel, Junta de Vecinos de Quinta Normal, Junta de Vecinos Consejo de Defensa de Curacaví, Junta de vecinos de Lo Espejo, Consejo Económico y Social Comunal de Santiago, Unión Comunal de Peñaflores, Unión Comunal de Maipú y Unión Comunal de Cerro Navia.

Del mismo modo esta presentación es apoyada por las siguientes Oficinas de Atención al Consumidor (OCIC):

Municipalidad de Chanco VII Región, OCIC de San Javier, OCIC de Curicó, OCIC DE Pudahuel, OCIC de Linares, OCIC de Santa Cruz, OCIC de Valparaíso, OCIC de Las Condes, OCIC de Llay- Llay y OCIC de Constitución - VII Región.

I. Consideraciones generales

La consolidación de un mercado competitivo en telefonía local traerá importantes beneficios a los consumidores. Debido a lo anterior, junto con proteger los derechos de los consumidores, el principal foco de la autoridad debe estar dirigido a reafirmar las condiciones que aseguren el desarrollo sustentable de un mercado donde a mediano o largo plazo los consumidores estén en condiciones de elegir a su suministrador de telefonía fija.

Para lograr este cometido, es esencial que en el Borrador No Oficial de Bases Técnico Económicas para el Estudio Tarifario de Telefónica CTC Chile (CTC), se corrijan los siguientes aspectos:

1. Los consumidores organizados están siempre a favor de la existencia de planes de descuentos y rebajas especiales de precios por los servicios de telefonía. Sin embargo,

consideramos esencial para la sustentabilidad de la competencia que cualquier plan tarifario de estas características ofrecido por CTC cumpla los siguientes requisitos:

- a) Deben ser ofrecidos en condiciones no discriminatorias, esto es, a la totalidad de los suscriptores evitando de esta forma que los planes se ofrezcan puntualmente en aquellas zonas donde Telefónica CTC enfrenta competencia y por lo tanto beneficien sólo a una porción de los usuarios.
 - b) Debe existir plena y transparente información para los suscriptores y usuarios. En concordancia con lo anterior es necesario que estos planes estén a disposición del público gratuitamente en todas las oficinas de Telefónica CTC y en la página Internet de la empresa, sean inteligibles y de fácil comprensión y ser explicados al momento del contrato.
 - c) Deben estar sustentados en costos para evitar la aplicación de precios predatorios o precios que tengan la exclusiva finalidad de eliminar competidores, y no representar beneficios de largo plazo para los consumidores;
 - d) Para prevenir lo anterior, estos planes tarifarios deben ser previamente aprobados por los ministerios reguladores antes de ofrecerlos al público general. Por lo mismo, el proceso tarifario es la mejor instancia para analizar los planes de descuentos que pretenda introducir CTC durante el período de vigencia de su decreto, pues es en esta instancia que donde cuenta con toda la información necesaria para analizar debidamente su sustento en costos y además donde existen los mecanismos de transparencia y participación de terceros interesados entre los que nos contamos las organizaciones de consumidores.
2. La telefonía fija es uno de los principales medios de comunicación de los Chilenos y como tal impacta directamente el presupuesto familiar. Actualmente el precio pagado por los suscriptores varía fuertemente dependiendo del Área Tarifaria y la localidad donde se encuentran. A modo de ejemplo hoy se constata que el valor por el servicio de línea telefónica (Cargo Fijo) pagado por un abonado a Telefónica CTC en Providencia es de \$6.411, mientras que en cualquier localidad de menos de 1.000 líneas perteneciente a las Zonas Primarias o Provincias de Copiapó, Ovalle, Los Andes, Quillota, San Antonio, Curicó, Linares y Los Ángeles es de \$11.249.

No sabemos con claridad en que se sustenta esta diferencia de mayores costos del servicio en las zonas menos densas, pero la enorme desigualdad resultante potencia una situación de bajo acceso al servicio justamente en las comunas más necesitadas, y beneficia a los abonados ubicados en las zonas de mayor densidad telefónica, los que normalmente corresponden a aquellos de mayores ingresos. Es decir, las diferencias de tarifas resultantes perjudican principalmente las zonas más pobres de Chile, las que se encuentran alejadas de las grandes ciudades donde el ingreso per cápita es menor al promedio nacional y el desempleo alcanza sus mayores índices.

Conforme a lo anterior, un aumento en el número de Áreas Tarifarias no hará sino agravar aún más este diferencial de precios, junto con desalentar el acceso a la telefonía y la penetración telefónica, justamente en las áreas que más lo necesitan. Siguiendo el ejemplo de la Comunidad Europea que permite a los reguladores decretar una sola tarifa para todo el país de forma de asegurar un acceso igualitario a las telecomunicaciones

para toda la población, el Decreto Tarifario de Telefónica CTC debería apuntar fuertemente a reducir el número de áreas tarifarias.

3. El servicio de uso de red (Cargo de Acceso) es un insumo esencial para la mayoría de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, y como tal, afecta directamente el precio de todos los servicios que hacen uso de él y en consecuencia a los usuarios que los contratan o utilizan. Tanto la teoría económica como la Ley General de Telecomunicaciones y los dictámenes de la Comisión Resolutiva Antimonopolios avalan la tesis de que un aumento en el precio de este insumo provoca ineficiencias, ya sea aumentos por sobre la tarifa eficiente o costo directo, o debido a que contribuyen a financiar costos comunes a otros servicios regulados. Así también lo entendieron los ministerios para el proceso tarifario de 1999 en actual vigencia.

Sin embargo, es muy preocupante que en el Borrador de Bases Técnico Económicas de Subtel se disponga, por ejemplo, en el punto IV, punto 5 o en el punto 8.2.2., que los Cargos de Acceso de CTC contribuirán a financiar costos comunes (o indirectos) a otros servicios regulados. El impacto en los consumidores de esta medida sería devastador por cuanto: i) aumentarían los precios del acceso a Internet conmutada; ii) aumentarían los precios de los servicios de larga distancia nacional; iii) aumentarían los precios del acceso a servicios complementarios que funcionen sobre portadores, entre otros efectos.

Por estas razones el Cargo de Acceso de CTC debe estar desprovisto de toda contribución al costo total de largo plazo o a los costos comunes a otros servicios (regulados o no regulados). Sólo de esta forma será posible para los usuarios disfrutar sostenidamente de los beneficios que entrega la competencia en los servicios de Larga Distancia, Telefonía Móvil y acceso a Internet entre otros.

II. Sobre el Cumplimiento de la legislación vigente

Las organizaciones representadas, expresan su profunda preocupación por el incumplimiento de la normativa vigente expresada en tres aspectos que a nuestro juicio son de interés de los consumidores :

Art. 35 del Reglamento del Servicio Público: “Solo personal de la compañía telefónica local podrá intervenir en los equipos o instalaciones de su propiedad “Aquí se generan dudas respecto del como se acredita la calidad de “personal de telefónica”. Esta condición no aparece clara en la atención al cliente toda vez que quien asiste a las reparaciones no son personal de telefónica, si no terceros que no tienen una vinculación contractual con telefónica y por tanto se tiende a perder la garantía de la empresa en tanto tal.

En atención a los múltiples reclamos por intromisión de personal no autorizado y debido a las evidentes sospechas que existe en cuanto a la manipulación de las redes creemos que el organismo regulador, a saber, la Subsecretaria de Telecomunicaciones debiera velar por el cumplimiento del reglamento, lo que nuestro juicio no se hace.

Art. 38: “La compañía telefónica local deberá ofrecer facilidades a través de la línea telefónica que permitan al suscriptor local verificar el consumo realizado, mediante un medidor conectado a la instalación telefónica anterior “A pesar de ser un imperativo legal, a la fecha no se cumple a cabalidad, lo que lesiona el derecho a la información de los consumidores. Ello muestra una situación de desprotección de los consumidores, en tanto se ve disminuida la capacidad de control del servicio por el propio usuario. Llama la atención que mientras todos los servicios básicos tienen medidores que permiten informar a los consumidores de su propio consumo, en este caso aún ello no sea una realidad.

ODECU ha tratado infructuosamente de poner en marcha un medidor telefónico , debidamente homologado, y hasta el momento no ha sido posible.

Consideramos que en la actualidad no existen las condiciones para introducir el medidor ni por las facilidades técnicas que deberían prestar los operadores ni por lo oneroso que resulta los mecanismos necesarios de ampliación y de inversión de polaridad.

Art. 40: “La compañía telefónica local deberá descontar del cargo fijo mensual a razón de un día por cada 24 horas o fracción superior a 6 horas, toda suspensión, interrupción o alteración del servicio telefónico que exceda de 12 horas por causa no imputable al suscriptor”

Esto no parece ser una situación real, dado que no se registran los casos de reparación oportuna. En este caso aparece una situación de discriminación entre consumidores. Dado que los tiempos de respuesta a reclamos difiere entre segmentos. Habría un “descreme” en el servicio de reparación privilegiándose los “mejores” clientes por sobre los “peores” clientes (“mejor cliente”: Quien tiene una mayor demanda del servicio). Abordar los tiempos de respuestas por segmento de la población y debe informarse con estadísticas permanentes de esta situación.

Lo contenido en el reglamento debería cumplirse en señal de que las regulaciones benefician a los consumidores de un servicio de carácter monopólico.

El ente regulador debería cumplir con el rol para el que fue creado, de lo contrario se crea una crisis de confianza en el regulador y atenta contra gobernabilidad y estabilidad del sistema.

III. Sobre aspectos de orden económico

1. Cargo Fijo

Este cargo tiene dos problemas el primero que tiende a ser un cobro que en promedio significa la mitad del cobro del consumidor promedio (\$12.000 en promedio), es significativamente alto si lo multiplicamos por 3,5 millones de usuarios. Por otra parte, actúa regresivamente para los usuarios, debido que las personas que consumen menos pagan una proporción mayor por el acceso al servicio y al revés quienes más usan el

servicio tiende a abaratare relativamente el acceso a este. Esto atenta en contra de los consumidores más pobres

2. Cobro por arriendo de Equipos

Existe este cobro que es un ingreso permanente al infinito, en circunstancia que el valor de los equipos es conocido o mensurable, de modo que este ingreso tiende a ser una renta monopólica que no tiene justificación. Debería establecerse un periodo fijo en el cual los equipos se entiendan como pagados y no arrendados. Debería quedar claramente expresado cuales son los equipos y cual es su precio de mercado, esto es factible ya que el desarrollo del mercado de la tecnología de las comunicaciones permite conocer esta dimensiones.