

INFORME DE MODIFICACIONES E INSISTENCIAS DE TELEFÓNICA CTC CHILE (PARTE IV)

J. TEMAS TARIFARIOS

J.1. Áreas Tarifarias

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N°146. Determinación de las áreas tarifarias

“De acuerdo al inciso final del artículo 30° de la Ley y a lo dispuesto en el numeral 2° del capítulo V de las Bases, un área tarifaria corresponde a una zona geográfica donde el servicio es provisto por la concesionaria y que cubre a la totalidad de los usuarios que sean objeto de una tarifa común.

“En relación con ello, las Bases³⁵ disponen que “la concesionaria podrá proponer más de un área tarifaria por servicio, circunstancia que deberá ser justificada debidamente, esto es, atendido principalmente los criterios de homogeneidad de costos, inteligibilidad de las tarifas y minimización de subsidios cruzados”.

“Al respecto la Concesionaria propuso 20 áreas tarifarias en las zonas primarias donde la concesionaria es dominante bajo el argumento de que cada zona primaria tiene sus particularidades en cuanto a dispersión y/o concentración de la demanda y por ende en cuanto a los costos asociados para la provisión del servicio al interior de ellas. En virtud de lo anterior, la concesionaria argumenta que dado que cada zona primaria tiene una realidad propia en cuanto densidad y costos se define como un área tarifaria por sí sola. Sin embargo, la concesionaria no presenta ningún respaldo de tal aseveración y es más, no justifica, tal como lo establecen las bases técnico económicas, la homogeneidad de costos, inteligibilidad de tarifas y minimización de subsidios cruzados en la proposición de las áreas tarifarias. Por lo tanto, se objeta la proposición de la concesionaria de utilizar 20 áreas tarifarias para las zonas primarias donde ésta es dominante.”

Contraproposición de los Ministerios N°146. Determinación de las áreas tarifarias

“Se contrapone la utilización de una metodología de validación estadística de homogeneidad de costos basado en el método de agrupación de Ward con norma 2 explicitado en el anexo de determinación de las áreas tarifarias, ocupando criterios de agregación en función del CTLP/línea y CTLP/minuto. El siguiente es el resultado de agrupación de zonas primarias:”

“AREAS TARIFARIAS

“1. Santiago

“2. Valparaíso, Chillan, La Serena, Arica, Talca

“3. Quillota, Los Andes, San Antonio, Concepción, Temuco, Copiapó, Rancagua.

- "4. Los Ángeles, Antofagasta.
- "5. Ovalle
- "6. Iquique, Linares, Curico
- "7. Punta Arenas
- "8. Osorno, Valdivia y Puerto Montt
- "9. Coyhaique"

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

La Objeción en cuestión carece de toda fundamentación válida, al tiempo que la Contraproposición efectuada adolece de sesgos evidentes, según se verá a continuación.

Conforme dispone el numeral V.2 de las Bases Técnico-Económicas, es facultad de Telefónica CTC *"... proponer más de un área tarifaria por servicio, circunstancia que deberá ser justificada debidamente, esto es, atendido principalmente los criterios de homogeneidad de costos, inteligibilidad de las tarifas y minimización de subsidios cruzados"*.

Al respecto, cabe señalar que la propuesta de 20 áreas tarifarias presentada por Telefónica CTC para el Servicio Línea Telefónica se basó no sólo en el criterio de homogeneidad de costo, único criterio utilizado por los Ministerios en su Contraproposición, sino que también en los criterios de inteligibilidad y de minimización de subsidios cruzados.

Este último aspecto es de fundamental importancia en el actual proceso tarifario, atendida la dinámica competitiva que crecientemente ha adquirido el servicio telefónico local en el país, caracterizado por agresivas estrategias de descreme de los mejores clientes de Telefónica CTC por parte de sus competidores, circunstancia que evidentemente afecta y amenaza al autofinanciamiento de la Empresa Eficiente, si para sus tarifas se definen áreas tarifarias artificialmente amplias que escondan subsidios cruzados implícitos entre clientes de alto y bajo tráfico de una misma área.

Tan evidente es la relevancia que ha adquirido esta variable -la que incluso se verá acentuada en los cinco años de vigencia del próximo Decreto Tarifario-, que la propia autoridad se allanó a incorporar el criterio en cuestión en su propuesta de Bases Técnico Económicas Preliminares a sugerencia de Telefónica CTC.

Por lo anterior, la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, da cuenta de un injustificado retroceso e inconsecuencia, desde que la Contraproposición sólo utiliza el

añejo concepto de homogeneidad de costos, usado en las definiciones de áreas tarifarias en las tarifaciones anteriores. Más aún, no considerar el criterio de minimización de subsidios cruzados en la definición de las áreas tarifarias, constituye una evidente infracción a las Bases Técnico-Económicas, pues de facto la Contraproposición de la autoridad sencillamente obvia este criterio, afectando el derecho de esta concesionaria en orden a que se considere un resguardo mínimo frente a la ya discriminatoria circunstancia de ser la única empresa regulada en la respectiva área.

No incorporar el criterio de minimización de subsidios cruzados para la definición de áreas tarifarias, expone a la empresa eficiente que se diseña para Telefónica CTC a un marco tarifario rígido, irreal y sesgado, que le impedirá alcanzar el autofinanciamiento garantizado por la Ley, como consecuencia de las estrategias de descreme de sus competidores, irrogándole un daño patrimonial cierto para los próximos cinco años.

Pero, la propuesta de Telefónica CTC de 20 áreas tarifarias para el SLT, no sólo respeta el criterio de homogeneidad de costos y reduce los subsidios cruzados, sino que también hace más inteligible las tarifas al público. Por el contrario, la Contraproposición de los Ministerios no sólo hace inevitable subsidios cruzados entre zonas primarias tan distintas como Arica y Valparaíso, o Los Angeles y Antofagasta, sino que también genera confusos criterios tarifarios para el público en general, en especial para clientes que tienen presencia en distintas áreas tarifarias (principalmente pequeñas y medianas empresas) que jamás van a lograr entender la lógica de ordenamiento utilizada para que en unas áreas existan las mismas tarifas y en otras no.

Si bien la aplicación a ultranza del criterio de minimización de subsidios cruzados podría generar áreas tarifarias incluso más pequeñas que una zona primaria -por ejemplo dividir Santiago en cuatro áreas-, Telefónica CTC considera que su proposición en base a zonas primarias constituye un mínimo avance en la solución de las distorsiones de mercado que generarían y han generado decisiones regulatorias de esta naturaleza. En tal sentido, se reitera que cada una de las zonas primarias constituye por sí misma un ámbito geográfico homogéneo e independiente, en relación a su estructura de costos, realidad económica, administrativa, poblacional, geográfica, entre otras; de modo tal que agruparlas en dos o más, como lo contrapropone la autoridad, les hace perder incluso el atributo de homogeneidad que las caracterizaba individualmente. En especial, cuando se aplica un criterio antojadizo y totalmente arbitrario dejando un número de 7 áreas tarifarias que van a seguir dificultando a Telefónica CTC para enfrentar la estrategia de descreme de su competencia y claramente la van a perjudicar porque en la práctica y producto de dicho descreme no podrá obtener la recaudación requerida para alcanzar la condición de autofinanciamiento que se le impone en el modelo de empresa eficiente.

Además de circunscribir el análisis sólo a la variable de costos, la metodología aplicada por los Ministerios adolece de problemas en su aplicación. En efecto, el método de Agrupación de Ward, al igual que otros métodos estadísticos de clasificación funciona encontrando siempre los grupos de casos más homogéneos, en algún sentido, para un número de clusters predefinidos. En el anexo que explica la Contraproposición 146 de

los Ministerios, se indica que la elección de sólo 7 áreas tarifarias, importaría suficiente homogeneidad, pero no justifica con antecedente alguno con qué parámetro de suficiencia efectúa tal afirmación, la cual obedece a criterios ajenos a la objetividad con que debe conducirse un proceso de fijación tarifaria, pasando a llevar arbitrariamente a la empresa regulada. Por lo demás, el método sólo explora la agrupación de zonas primarias y no realiza ningún análisis respecto a la división de ellas, lo que podría arrojar resultados que incluso vayan mas allá de la subdivisión de 20 áreas tarifarias propuesta por Telefónica CTC.

Como elemento de contexto, se debe tener presente que esta materia, ya fue objeto de conocimiento y recomendación por parte de la Comisión Pericial constituida con ocasión del proceso de fijación tarifaria del actual Decreto N° 187. Ya en dicha oportunidad, cuando eran sólo incipientes las distorsiones de mercado generadas por áreas tarifarias artificialmente amplias, dicha Comisión Pericial recomendó *“considerar un Área Tarifaria para cada zona primaria, porque evita subsidios cruzados, reduce la posibilidad de comportamiento oportunista de los competidores y preserva una adecuada transparencia y simplicidad en las tarifas”*

Como se informó anteriormente, esta materia constituyó una de las tantas situaciones en que la autoridad hizo caso omiso a la recomendación pericial, manteniendo invariables las áreas tarifarias definidas en el año 1994, lo que en los cinco años siguientes dio pábulo a estrategias de descreme por parte de la competencia, de las que sólo últimamente la autoridad se ha hecho cargo mediante la denominada “flexibilidad tarifaria” autorizada a Telefónica CTC (en el año 1999 Telefónica CTC propuso 38 áreas tarifarias).

En síntesis, los antecedentes de que ya se dispone, ratifican que la definición de un Área Tarifaria por cada zona primaria, reconoce la existencia de tarifas en base a la particularidad de costo de cada área, transparentan la geografía propia del país, simplifican el entendimiento de éstas por parte de los clientes, y, minimizan los subsidios cruzados cuestión que es de fundamental relevancia para la empresa eficiente, tanto en la consideración de sus efectivos costos, como en la demanda de servicios que se proyecte.

b.2) Recomendación de la Comisión Pericial

Recomendación Solicitada:

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que se debe aplicar las 20 áreas tarifarias propuesta por Telefónica CTC en su Estudio Tarifario.

Recomendación de la Comisión Pericial:

Ver Informe de la Comisión Pericial que se adjunta en anexo A.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

En virtud de la recomendación de la Comisión Pericial en respuesta a la Consulta N°33, Telefónica CTC modifica su propuesta de Áreas Tarifarias y define las siguientes 7 áreas tarifarias para el servicio telefónico local a público:

Área Tarifaria	Zonas Primarias incluidas
1	Santiago
2	Valparaíso
3	Concepción
4	Chillán; La Serena; Antofagasta
5	Quillota; Los Andes; Iquique; Linares y Curicó
6	San Antonio; Los Angeles; Copiapó; Arica; Talca; Ovalle; y Punta Arenas
7	Temuco y Rancagua

Estas áreas fueron agrupadas según criterios de homogeneidad de costos y disminución de subsidios cruzados entre áreas.

En primer término y tal como lo recomendó unánimemente la Comisión Pericial, se consideró que las zonas primarias de Santiago, Valparaíso y Concepción constituirían una zona primaria por cada una.

El resto de las zonas primarias se agruparon en las cuatro áreas tarifarias restantes, para lo cual se utilizó el método de k-means (k-media). Este método es ampliamente utilizado para aplicaciones de clasificación de conglomerados y es óptimo en el sentido que ningún movimiento de un punto de un conglomerado a otro conglomerado reduce la varianza intra clusters.

Para la aplicación del método, se extrae de la muestra las áreas primarias de Punta Arenas y Ovalle para clasificarlas posteriormente en los conglomerados más cercanos. Esto se realizó ya que dichas zonas representan puntos muy dispersos respecto del resto de las otras áreas primarias.

Para obtener los conglomerados, se utilizaron dos variables : Costo total de largo plazo (CTLP) por línea y por área primaria y la población por área primaria de acuerdo al censo 2002.

Al considerar CTLP por línea, se cumple con la recomendación de la Comisión Pericial de clasificar de acuerdo a los costos. La variable de población permite recoger una característica más cercana al mercado y al comportamiento de los clientes. Con estas dos variables, se obtiene un grupo de conglomerados que se traduce en la propuesta de las cuatro áreas tarifarias restantes para poder completar la propuesta de la

Comisión Pericial. Después de obtener los cuatro conglomerados, se incorporó Ovalle y Punta Arenas al conglomerado más cercano (área tarifaria 6).

Por otra parte, para efectos de tarifas de interconexión, a las áreas tarifarias anteriores se agrega el área tarifaria 8 correspondiente a las zonas primarias de Valdivia; Osorno; Puerto Montt y Coyhaique.

J.2. Tarifas Diferenciadas para Clientes Masivos y Clientes Empresas

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N°147. Tarifas diferenciadas para clientes masivos y clientes empresas

“Se objeta que la estructura tarifaria presentada por la concesionaria esté diferenciada entre clientes masivos y clientes empresas, y además diferenciada dentro de este segundo grupo. Debido a que la empresa eficiente puede lograr una multiplicidad de tarifas, sin necesidad de fijación por parte de la autoridad, a partir del decreto de flexibilidad que se le otorgó recientemente a las concesionarias dominantes.”

Contraproposición de los Ministerios N°147. Tarifas diferenciadas para clientes masivos y clientes empresas

“Se contrapropone eliminar la diferenciación de tarifas entre clientes masivos y clientes empresas y la diferenciación al interior del segmento empresas.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Telefónica CTC e insiste en que deben incluirse en su decreto tarifario categorías de usuarios.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Como se dijo, la propuesta de categorías diferenciadas de usuarios realizada por Telefónica CTC, se ajustó plenamente a lo dispuesto en el numeral V.10 de las Bases, las que disponen: *“... Para la estructura tarifaria la concesionaria podrá proponer, justificadamente, distintas categorías de usuarios de conformidad a la ley.”*

Las distinciones entre diferentes tipos de clientes propuesta por Telefónica CTC en su Estudio Tarifario, se logra a través de la existencia de categorías de usuarios (Empresas y Masivo o Residencial) y una apertura de subcategorías de clientes mediante la utilización de los bloques de tarifas. La finalidad de esta propuesta es reconocer las diferencias en los patrones de consumo, estructura de costos,

condiciones operativo-comerciales en las que se presta el servicio y el tratamiento diferenciado que el mercado da a los distintos tipos de clientes.

La autoridad ha dado señales claras de reconocer la existencia de distintas categorías de usuarios, tanto en su informe de IOC como en las Bases que indican que la concesionaria puede presentar distintas categorías de usuarios, así como también en el Decreto 742 que reglamentó la flexibilidad tarifaria otorgada a Telefónica CTC, el cual en forma expresa en su artículo 6 establece que la definición de categorías de usuarios y de áreas tarifarias debe hacerse en el decreto tarifario.

Lo anterior demuestra que la autoridad está conciente que existen categorías diferenciadas, tanto así que ya validó y reconoció la categoría de Alto Consumo correspondiente a suscriptores cuyo consumo excede los 15.000 minutos mensuales. Así como se reconoce esta categoría de alto consumo, resulta a lo menos extraño que la autoridad no reconozca también que existe como contrapartida una categoría de bajo o menor consumo, claramente distinta en cuanto a su volumen y comportamiento de consumo que la ya definida de alto consumo.

De hecho, con motivo de la solicitud de planes tarifarios alternativos que hiciera Telefónica CTC a fines del año 2001, bajo el amparo de la Resolución N° 611 de la Comisión Resolutiva, los Ministerios dictaron el decreto N° 455, publicado en el Diario Oficial del 24 de agosto de 2002, mediante el cual aprobaron los planes alternativos de Alto Consumo y Muy Alto Consumo, una muestra más que las autoridades reconocen que hay diferencias que justifican hacer una diferenciación de clientes sobre la base de su nivel de consumo.

No es entendible entonces que ahora la autoridad dentro del decreto tarifario no quiera reconocer, lo que es evidente, observándose una intencionalidad declarada de que la empresa eficiente no alcance su autofinanciamiento debido al desceme que hace la competencia. Esta intencionalidad, se constata al leer el informe N° 5 de los ministerios a la comisión pericial, 27, donde la autoridad declara que no hay diferencias de costos y se contradice a reglón seguido al indicar: "..., dado los distintos niveles de tráfico entre clientes, para la concesionaria puede ser más rentable ofrecer el servicio a unos que a otros", ¿como se explica esto, si supuestamente no hay diferenciación de costos?. Además la intencionalidad es manifestada por la autoridad en su informe N° 6 pagina 77 donde declara: "si la concesionaria desea favorecer a algún grupo de clientes en desmedro de otros, ello lo deberá practicar sin discriminación y a costa de sus utilidades, o bien, establecer algún tipo de subsidios con prestaciones no reguladas". Esta sugerencia no es entendida por Telefónica CTC, por cuanto la empresa eficiente debe autofinanciarse y que subsidios cruzados entre servicios (regulado y no regulados) no se deben efectuar y es uno de los objetivos que cuida el proceso de fijación tarifaria en particular.

Queda claro en consecuencia, que esta necesaria diferenciación coadyuva al objetivo definido en las Bases en cuanto a minimizar los subsidios cruzados -en este caso entre distintos tipos clientes-, ya que se reduce la promediación de costos y el consiguiente incentivo a las prácticas de desceme realizadas por los competidores, que afecta al autofinanciamiento de la Empresa Eficiente.

A este respecto, múltiples pasajes del IOC de los Ministerios dan suficiente cuenta que la propia autoridad reconoce la existencia de distintas categorías de clientes, considerando tratamientos diferenciados y que naturalmente se presentan elementos de costos diferentes entre los mismos. En efecto:

- Las Objeciones y Contraproposiciones N°129 y N°130, reconocen que hay documentos de cobro (boletas y facturas) diferenciados por segmento, que, como se plantean en esas mismas contraproposiciones, tienen un costo distinto en cada caso;
- En la Objeción y Contraproposición N°256, se reitera este reconocimiento al indicarse que: "la empresa eficiente puede establecer una política para clientes empresas, pymes y residencial premium, por ejemplo, mediante la priorización de este tipo de clientes" en la atención de llamadas del call center;
- En el Anexo de la Objeción y Contraproposición N°103, en que se valida y reconoce la existencia de una estructura y dotación para el segmento empresas; y

Constituye una contradicción insostenible de la autoridad reconocer, por una parte, un nivel de competitividad en el mercado con tipos de clientes que requieren un tratamiento diferenciado, y por otra, utilizar al mismo tiempo criterios que conducen a una tipología standard de cliente, cuya característica definida en el modelo de los Ministerios se resume en la siguiente frase contenida en la Objeción N° 138 : “siendo los clientes los que se acercan y solicitan el servicio”, frase que presupone una aceptación pasiva por parte de todos los clientes de la oferta de servicios que la empresa eficiente tenga contemplado poner a su disposición. La Contraproposición ministerial en esta materia no se aviene con la definición del comportamiento de un cliente en el mercado competitivo, que requiere ofertas individuales adecuadas a sus necesidades y una actitud proactiva de parte de la empresa que enfrenta competencia.

El reconocimiento de categorías de usuarios distintas, se ajusta cabalmente a la realidad de empresas que se desenvuelven en diversas industrias, tales como el sector bancario y el mismo sector de telecomunicaciones. Aun más, un sector regulado como el eléctrico, también distingue tarifas diferenciadas por categoría de usuarios (clientes en baja y alta tensión), equivalentes a personas y empresas respectivamente. Todas las empresas que desarrollan las actividades mencionadas mantienen organizaciones ad-hoc a las necesidades de sus Clientes, tanto en infraestructura como en perfiles de personal. Así, por ejemplo, existe la Banca Corporativa en el Sector Bancario o la unidad de Grandes Clientes en el Sector Eléctrico. La estrategia de diferenciación de clientes tampoco es ajena a la industria de las Telecomunicaciones, ya que las empresas del sector definen estructuras técnico-comerciales y niveles de servicio (SLA: service level agreement) diferenciados para cada segmento de cliente.

En resumen, no reconocer la existencia de categorías de usuarios, se contrapone con la teoría moderna en materia de satisfacción de clientes, la que exige adecuarse lo más posible a sus requerimientos y necesidades individuales, como única forma de sobrevivir en un mercado crecientemente competitivo, como lo es evidentemente el mercado de telecomunicaciones chileno.

Volviendo a la Objeción ministerial, ésta se basa en el reciente decreto de flexibilidad tarifaria dictado por la propia autoridad, la que permitiría a Telefónica CTC “lograr una multiplicidad de tarifas, sin necesidad de fijación por parte de la autoridad”.

Siendo lo anterior en principio correcto, se omite una importante y relevante condición que emana del mismo decreto de flexibilidad, como es que la multiplicidad de tarifas “estarán disponibles para todos los usuarios actuales y futuros de la misma categoría dentro de una misma área tarifaria...”. A renglón seguido, el mismo decreto señala que “Las categorías de usuarios y áreas tarifarias que se aplicarán para los efectos del inciso precedente y de este decreto en general, serán las establecidas en los respectivos decretos tarifarios”.

De lo anterior, queda de manifiesto que la flexibilidad tarifaria es independiente y complementaria de la necesidad de considerar estructuras tarifarias diferenciadas según categorías de usuarios. Más aún el propio decreto de flexibilidad tarifaria asume

por sí mismo la existencia de clientes de alto consumo (definidos como aquellos que consumen más de 15.000 minutos mensuales) y los restantes, lo que ya revela un reconocimiento entre ambos perfiles de usuarios, pero en ningún caso releva a la autoridad de cumplir estrictamente los mandatos de la ley en torno a considerar en los decretos tarifarios tantas categorías de usuarios como resulte racional en el desempeño de la empresa eficiente.

Es más, los Ministerios, como se indicó, en su presentación N°5 pagina 28, reconocen tácitamente que para ellos existen a lo menos 2 segmentos, el segmento empresas y otro, al hacer referencia a los criterios que utilizaron en la formulación del decreto 742, según indican “Al respecto, es preciso señalar que el citado reglamento (que se anexa) incorpora expresamente un tratamiento especial para el **segmento empresas...**” de esto se concluye que el segmento empresas existe.

Con esto se complementa lo planteado por Telefónica respecto que existe una diferenciación natural entre el segmento residencial y el segmento empresas, reconocida por la autoridad y que es necesaria de transparentar para satisfacer las necesidades propias de cada segmento.

Así, la consideración de categorías de usuarios en base a parámetros técnico-económicos, del mismo modo que la determinación de áreas tarifarias basadas en criterios de homogeneidad de costos, inteligibilidad de tarifas y minimización de subsidios cruzados, aparecen como cuestiones esenciales para la debida tarificación de la empresa eficiente.

b.2) Recomendación de la Comisión Pericial

Recomendación Solicitada:

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que el decreto tarifario debe establecer distintas categorías de usuarios para los clientes que no puedan acceder a los planes de Alto Consumo.

Recomendación de la Comisión Pericial:

Ver Informe de la Comisión Pericial que se adjunta en anexo A.

b.3) Aspectos Jurídicos

Sin perjuicio de la sólida sustentación técnico-económica que justifica insistir en el planteamiento de Telefónica CTC en este aspecto del Estudio Tarifario, el razonamiento ministerial para eliminar la diferenciación de tarifas entre clientes masivos y clientes empresas y la diferenciación al interior del segmento empresas, resulta jurídicamente incorrecto y deriva de atribuir un desmesurado alcance a la denominada flexibilidad tarifaria.

En efecto, es precisamente el decreto en virtud del cual se autorizó dicha flexibilidad, el establece expresamente que las categorías de usuarios a las que podrían estar dirigidos los planes diversos, deberán ser fijados en los respectivos decretos tarifarios.

Es decir, argüir que la diferenciación de tarifas entre distintas categorías de usuario debe entenderse suficientemente cumplida y satisfecha con ocasión del decreto de flexibilidad tarifaria, este último razona exactamente al revés, desde que sus propios términos reiteran la obligación de la autoridad en orden a definir las categorías de usuarios que en cada área tarifaria deben considerarse.

Por otra parte, atribuir a la flexibilidad tarifaria el alcance de eliminar la necesidad de distinguir entre distintas categorías de usuario, no se compadece con los fundamentos que se tuvieron en vista al momento de autorizarla.

Una de las razones básicas por las cuales se autorizó flexibilidad tarifaria a las empresas dominantes, consistió en que estas estuvieran en condiciones enfrentar el descreme de que eran víctima precisamente porque bajo el actual decreto tarifario se consideraron extensas áreas tarifarias, sin fundamento de costos, y sin haber distinguido dentro de las mismas diferentes categorías de usuarios, como era exigible conforme al claro mandato de la ley.

De esta manera, el argumento que esgrimen los ministerios para justificar la Objeción bajo análisis, es completamente contradictorio con el decreto de flexibilidad dictado.

En otro orden de consideraciones, la denominada flexibilidad tarifaria bajo ningún respecto elimina la brutal asimetría regulatoria que subsiste entre la empresa dominante y las restantes empresas de la competencia, circunstancia que exige de la autoridad la debida diferenciación de categorías de usuarios en el decreto tarifario mismo.

Aún bajo la actual flexibilidad, mientras las empresas dominantes están obligadas a extender su oferta de planes diversos a todos los usuarios de cada área tarifaria, las restantes empresas pueden desarrollar su actividad comercial sin limitación alguna. Aún más, estas últimas se caracterizan por solicitar concesiones específicamente limitadas a las áreas descreme, observándose situaciones tan extremas como que se solicitan para un centro comercial específico o un barrio determinado. A su turno, mientras las empresas dominantes deben incurrir en costos para mantener informados a sus usuarios en relación con los costos que a éstos le hubieren significado mantenerse bajo el esquema de tarifas reguladas, las restantes empresas de la competencia ningún obligación tienen al respecto. Aún más, mientras las empresas dominantes deben mantener los planes que ofrezca vigentes por un largo período, las empresas la competencia pueden lanzar y retirar planes comerciales cuando les parezca. Mientras las empresas dominantes no pueden poner término a los contratos que celebren con los usuarios si no ha transcurrido un determinado plazo, las empresas de la competencia suscriben contratos con cláusulas que incorporan específicamente esta posibilidad.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Telefónica CTC presentó en su Estudio Tarifario una novedosa propuesta de planes de minutos para distintas categorías de clientes, con el objeto de ajustarse a los costos efectivos que enfrenta cada tipo de cliente, y disminuir la magnitud de los subsidios cruzados implícitos en el caso en que se usa una única estructura tarifaria para todos los clientes, lo que acarrea una ventaja competitiva para las otras compañías locales que utilizan prácticas de descreme.

En su Informe de Objeciones y Contraproposiciones, los Ministerios rechazan esta propuesta sosteniendo que “no estiman que existan razones fundadas para que la Empresa Eficiente tenga estructuras tarifarias complejas, cuyo beneficio para el consumidor es poco claro”.

Aunque Telefónica CTC no comparte este planteamiento, y así se hizo ver en nuestra consulta a la Comisión Pericial, se realizó un esfuerzo para plantear la necesaria diferenciación de categorías de clientes de una forma distinta a la modelada en la propuesta del Estudio Tarifario. Para dichos efectos, en el modelo autocontenido modificado que respalda el Informe de Modificaciones e Insistencias se desarrolló un conjunto de rutinas de cálculo que buscaban justamente diseñar un nuevo esquema de categorías de clientes, reduciendo los 9 bloques de tarifas originales a sólo 4 categorías de clientes.

Ahora bien, dada la recomendación realizada en esta materia por al Comisión Pericial en su respuesta a la Consulta N°34, Telefónica CTC no utilizará en su propuesta de Insistencia las nuevas rutinas de cálculo desarrolladas, por lo que éstas quedarán en desuso en los diversos modelos y archivos que conforman el modelo autocontenido, lo que no produce ningún efecto en la operación y ejecución de los modelos, ni tampoco en el cálculo de las tarifas afectas a regulación.

J.3. Bloques de Tarifas

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 148. Bloques de tarifas

“Se objeta la propuesta de la concesionaria consistente en una estructura tarifaria sobre el Servicio de Línea Telefónica (cargo fijo) compuesta de 9 bloques y tarifas variables sobre los minutos incorporados al bloque, cuyo efecto es el de convertir en discontinua o escalonada una tarifa que actualmente se expresa en pesos por segundo (Servicio Local Medido).

“Los Ministerios no estiman que existan razones fundadas para que la empresa eficiente tenga estructuras tarifarias complejas, cuyo beneficio para el consumidor es poco claro. Además, los Ministerios consideran que la estructura escalonada propuesta no se ajusta a la Ley en cuanto a la necesaria igualdad entre recaudación y costo total de largo plazo (para el usuario medio) como consecuencia de las discontinuidades tarifarias ya señaladas.

“Finalmente, los Ministerios entienden que la autorización que la Comisión Resolutiva le ha dado a las empresas dominantes para ofrecer planes distintos al regulado le otorgan a la concesionaria la facultad de implementar modelos tarifarios como el propuesto.”

Contraproposición de los Ministerios N° 148. Bloques de tarifas

“Los Ministerios contraproponen no considerar la estructura de planes propuestos por la concesionaria y mantener la estructura tarifaria variable continua expresada en pesos por segundo.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

A la luz de los antecedentes y fundamentos que a continuación se detallan, Telefónica CTC modifica la propuesta realizada sobre esta materia en su Estudio Tarifario.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Telefónica CTC incorporó en su Estudio Tarifario una propuesta comercial que incluía la diferenciación de categorías de usuarios entre Empresas y Masivos, cuyo fundamento principal es que estos dos segmentos presentan en la actualidad claras y evidentes diferencias en cuanto a sus patrones y hábitos de consumo, al tiempo que son dos segmentos reconocidos y utilizados, tanto en el propio sector de telecomunicaciones, como en diversas otras industrias.

Más aún, desde el punto de vista de eficiencia en el uso de los recursos de la Empresa Eficiente, Telefónica CTC planteó la necesidad de tratar los segmentos de clientes separadamente de manera de evitar promediación de costos que generen subsidios cruzados entre ellos. Una extensa fundamentación al respecto ha sido desarrollada con motivo de la Objeción y Contraproposición 147 presentada por los Ministerios, en la cual estos desestiman la existencia de categorías de usuarios.

Por otra parte, la propuesta comercial presentada por Telefónica CTC consideró también que dentro del segmento de clientes Masivos existe una diferenciación en función del nivel de consumo del cliente, razón por la cual propuso una estructura de Bloques de consumo, de modo que cada cliente pudiese elegir, de acuerdo a sus hábitos y necesidades, contratar el Bloque que más le acomode.

Los Ministerios desestiman también la estructura de Bloques para el segmento Masivos, apelando a razones antojadizas, como que son estructuras tarifarias complejas o poco claras para el consumidor, inexactas, o que no se ajustan a la Ley porque no aseguran la igualdad entre recaudación y costo total de largo plazo.

Telefónica CTC estima nuevamente que existen elementos técnicos, comerciales y legales que justifican las diferenciaciones entre clientes, razón por la cual considera necesario y legítimo, para proteger sus intereses y tener una capacidad mínima de

respuesta frente a las acciones comerciales de sus competidores, insistir en que deben existir categorías diferenciadas de usuarios en función de parámetros objetivos que justifiquen dicha diferenciación.

Toda la argumentación que se desarrolla a continuación, aunque en parte pueda ser redundante con lo expuesto en otras objeciones de este mismo documento, es la base sobre la cual Telefónica CTC considera que existen razones fundadas para replantear nuevamente una propuesta comercial que considere la debida diferenciación de categorías de clientes, si bien no con la misma apertura detallada de su propuesta original, pero orientada y fundamentada en la misma línea y con los mismos antecedentes de sustento que se han tenido a la vista desde dicha primera propuesta que fue completamente desestimada por los Ministerios.

Las diferenciaciones de consumo, unido a otras características propias de cada segmento (por ejemplo: alta concentración de líneas en un cliente Empresa, diferente estructura horaria del consumo, etc.), se traducen en diferencias de costos que son factibles de reflejar y las cuales son utilizadas o aprovechadas por la competencia, que adecua su oferta y despliegue de Red, para potenciar el desceme del mercado, lo que es públicamente conocido.

Es más, los propios Ministerios justifican y reconocen la existencia del segmento empresas, lo que se puede comprobar en su informe a la comisión pericial N°5 páginas 27-28 donde señalan : “Al respecto, es preciso señalar que el citado reglamento (que se anexa) incorpora expresamente un tratamiento especial para el **segmento empresas...**”, distinción que hacen en base a la consideración de tráfico y Rut, es decir, de lo que desprende que existe otra clasificación para los clientes que no son empresas.

Respecto de esta última definición, para Telefónica CTC tiene mucha relevancia la distinción de segmento empresa ya que éste es una realidad que se encuentra inserta en nuestra sociedad interactuando con los distintos estamentos que participan en ella. En efecto, en distintos ámbitos de actividad económica y comercial, tanto los organismos públicos como privados, distinguen claramente entre personas naturales y jurídicas, las cuales desde su conformación presentan características distintivas que hacen que éste sea un criterio inteligible de agrupar a los clientes de acuerdo a sus necesidades. Evidentemente, una persona natural y una persona jurídica tienen distintas necesidades, distintos hábitos de comportamiento, y distintas exigencias comerciales y operacionales a la hora de contratar el servicio telefónico local.

Es así que, por ejemplo, el RUT puede ser un clasificador objetivo de los clientes, al identificar claramente el tipo de persona. RUT sobre 50 millones corresponde a sociedades (personas jurídicas) y bajo este rango son personas naturales, las cuales en la mayoría de los casos representan un hogar o residencia. En consecuencia, este criterio de clasificación denominado Rol Único Tributario (RUT), es un elemento objetivo y de amplia utilización para distinguir entre clientes “Empresas “ y “Residenciales”.

No obstante lo transparente que es el RUT para distinguir a las personas naturales, existe un número de ellos que por sus actividades laborales adquieren una doble calidad, son personas naturales que desarrollan actividades comerciales y profesionales bajo su RUT. Este es un segmento mas conocido como Pequeña y Mediana Empresa (PYME) que tienen como característica distintiva una iniciación de actividades ante el Servicio de Impuestos Internos. En su operación requieren normalmente de las empresas que les prestan servicios la emisión de una factura para respaldar sus gastos y recuperar el IVA, documento que es de amplia utilización y conocimiento, y que viene a diferenciar las personas que tienen una doble calidad comercial, es decir, que representan un hogar y a su vez una Pyme (empresa) con Rut inferior a 50 millones.

CATEGORIAS DE USUARIOS



Clientes Masivos
Hogares y Pymes

- En general, personas naturales
- Volúmen de tráfico bajo–medio
- Reducida cantidad de líneas (1,1 líneas/cliente)
- Dispersión geográfica
- Distintas necesidades e ingresos
- Costumbres y hábitos particulares

- Sociedades, personas jurídicas
- Alto volúmen de tráfico
- Gran cantidad de líneas por cliente
- Alta densidad de líneas por punto geográfico
- Tráfico por línea superior al residencial
- Alto poder negociador y conocimiento experto



Clientes Empresas

- **Los clientes no son todos iguales**
- **No usan la infraestructura de la empresa de la misma forma**

Tal como se indica en la imagen anterior, los clientes no utilizan la infraestructura de una empresa de igual forma.

Las empresas se organizan, de alguna manera, para atender en la forma que lo solicitan o requieren estos segmentos de clientes, con el objetivo de satisfacer sus necesidades y poder atender sus requerimiento que son diferentes.

Ejemplos hay muchos y conocidos. En la industria bancaria, existe banca empresas y banca personas; en el sector comercio, ventas a mayoristas y venta al detalle, e incluso en los propios organismos públicos como el caso del Servicio de Impuestos Internos, existe en la Región Metropolitana una subdivisión en cinco Direcciones Regionales:

Santiago Centro, Santiago Oriente, Santiago Sur, Santiago Poniente y Grandes Contribuyentes.

Pero no solo hay una segmentación entre grandes y pequeños clientes. También hay subsegmentaciones al interior de estas categorías. Es el caso, nuevamente, del Servicio de Impuestos Internos que recientemente anunció una adecuación en su estructura de oficinas de atención con la finalidad de dar asistencia y satisfacer las demandas de información, orientación y concreción de trámites tributarios, especialmente en beneficio de micros, pequeños y medianos empresarios (las denominados MIPYMES), así como de personas naturales que concurren hasta las unidades del SII” (mayor información en pagina web del Servicio: www.sii.cl)

En el transcurso de todo este proceso, Telefónica CTC ha entregado contundentes fundamentos respecto a la diferenciación que existe entre clientes y/o entre agrupaciones de clientes, todas ellas basadas en evidencias que se observan en la propia industria de telecomunicaciones de nuestro país, en industrias reguladas como es el sector eléctrico, en entidades públicas, así como en otras industrias de nuestro mercado, y de la evidencia internacional que latamente se ha hecho mención en este proceso. Por consiguiente, para Telefónica CTC negar la existencia de segmentos entre clientes, sólo puede efectuarse utilizando argumentos antojadizos, arbitrarios y negando la realidad que se refleja día tras día en nuestro país.

Por todas estas razones, más las expuestas en otros acápite, es para la empresa eficiente imprescindible poder categorizar a sus clientes en base a sus necesidades de consumo y de atención, de modo de poder entregar un servicio de calidad y ajustado a sus necesidades, para así tener alguna capacidad de respuesta frente a la fuga de clientes por la acción de descreme de la competencia.

Para efectuar esta categorización, Telefónica CTC ha estimado conveniente insistir con uno de los criterios iniciales utilizados en su Estudio Tarifario, que es el nivel de tráfico de los clientes, ya que éste es un criterio objetivo, ampliamente usado en la industria y utilizado a su vez por Subtel para diferenciar entre usuarios. Es, por ejemplo, entre otros, el caso del Decreto 455 de 2002, mediante el cual se estableció un Plan de Alto Consumo cuyo parámetro de tráfico correspondía, como se señala en el mismo decreto, a un consumo de 2.800 minutos mensuales de tráfico local.

En consecuencia, Telefónica CTC considera que existen fundamentos suficientes para incluir en su propuesta tarifaria una categorización de clientes en los dos segmentos siguientes:

1. Segmento Empresas

Se configura a partir de:

1. Sociedades: Empresas que se identifican por tener un RUT mayor a 50 Millones y

2. Pequeñas y Medianas Empresas que se identifican por ser personas naturales con iniciación de actividades y contribuyentes del IVA, es decir, RUT menor a 50 Millones, a los que se les emite factura.

2. Segmento Residencial

El segmento Residencial se configura a partir de considerar a todas las personas que tienen un RUT inferior a los 50 Millones, a los cuales a diferencia del segmento empresas, no se les emite factura sino que boleto.

Como se puede apreciar, para transparentar esta segmentación, la compañía considera elementos de uso común que caracterizan a los clientes como son el RUT y tipo de documento de cobro que se les emite, los cuales a priori generan una diferenciación en costos, lo que fundamenta la propuesta contenida en esta insistencia.

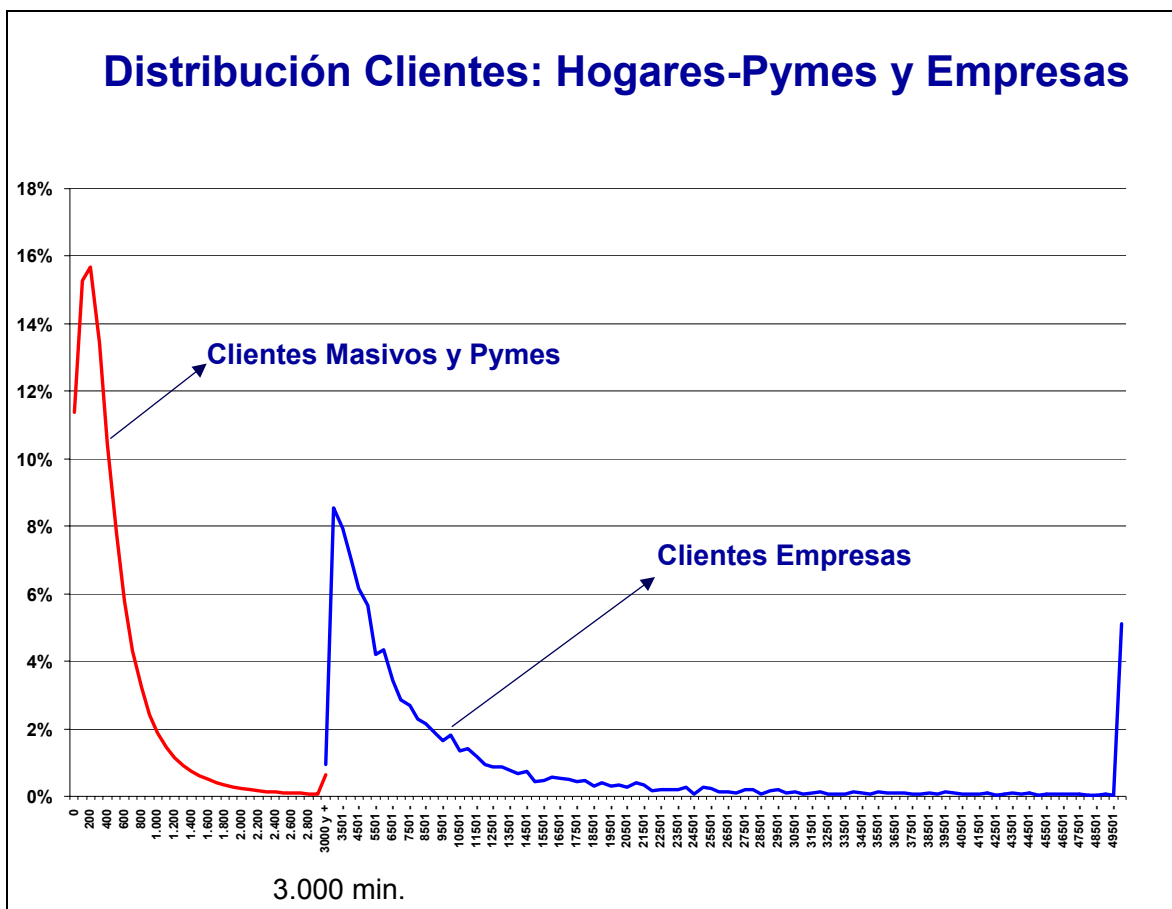
Por otra parte, tal como lo hacen otras industrias y el mismo Servicio de Impuestos Internos, Telefónica CTC, para efectos de la atención comercial, completa su segmentación en base a variables de consumo de los clientes, para lo cual en esta insistencia mantiene el criterio de tráfico presentado en su Estudio Tarifario. Es decir, el segmento Residencial, al igual que el segmento Empresas, se desarrolla a partir del concepto de “Cliente”, en donde estos además de caracterizarse por el RUT y por el tipo de documento que se les emite, se caracterizan por presentar un comportamiento de consumo de tráfico local distintivo.

Es así, que se define lo siguiente:

Segmento Empresas que es atendido por la División Empresas: Se conforma por las Sociedades y Empresas Medianas y Pequeñas, con consumos superiores a los 3.000 minutos mes. Por tanto, se entenderá por cliente Empresa a una o más sociedades relacionadas (filiales, coligadas o pertenecientes a un mismo grupo económico), que establecen un contrato de prestación de servicio telefónico local, agrupando uno o más RUT (Rol Único Tributario) para la determinación de su plan tarifario, por el cual se emite factura mensualmente, y cuentan con un consumo mínimo de SLM de 3.000 minutos al mes.

Segmento Masivo que No es atendido por la División Empresas: En forma simple se conforma por el complemento de los clientes, es decir, Hogares, Empresas Medianas y Pequeñas, con consumos de SLM inferiores a los 3.000 minutos mes. Cabe recordar que como se indicó este segmento considera un número de pequeñas empresas y SOHO (Small Office Home Office).

La distribución del tráfico de estos clientes se puede apreciar en el siguiente gráfico:



Para la empresa eficiente se genera un costo diferenciado y propio de la provisión del servicio, al tiempo que para los clientes según la forma como sean atendidos. Es así que los clientes atendidos por la división empresas tienen un costo distinto de los atendidos por el segmento residencial, y dentro de cada segmento se puede establecer además una diferenciación en función de si el documento de cobro del servicio es factura o boleto.

Es por esto que para Telefónica CTC la diferenciación de estos segmentos es una realidad que no se puede desconocer y a diferencia de lo que expresan los Ministerios en su informe N°5 a la comisión pericial, existen antecedentes aportados por ellos mismos que hacen evidentes tales diferencias, tal como lo reconocen y contradicen en el mismo informe N°5 página 28, donde hacen alusión expresa al Segmento Empresas.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Telefónica CTC presentó en su Estudio Tarifario una novedosa propuesta de planes de minutos para distintas categorías de clientes, con el objeto de ajustarse a los costos efectivos que enfrenta cada tipo de cliente, y disminuir la magnitud de los subsidios cruzados implícitos en el caso en que se usa una única estructura tarifaria para todos los clientes, lo que acarrea una ventaja competitiva para las otras compañías locales que utilizan prácticas de descreme.

En su Informe de Objeciones y Contraproposiciones, los Ministerios rechazan esta propuesta sosteniendo que “no estiman que existan razones fundadas para que la Empresa Eficiente tenga estructuras tarifarias complejas, cuyo beneficio para el consumidor es poco claro”.

Aunque Telefónica CTC no comparte este planteamiento, y así se hizo ver en nuestra consulta a la Comisión Pericial, se realizó un esfuerzo para plantear la necesaria diferenciación de categorías de clientes de una forma distinta a la modelada en la propuesta del Estudio Tarifario. Para dichos efectos, en el modelo autocontenido modificado que respalda el Informe de Modificaciones e Insistencias se desarrolló un conjunto de rutinas de cálculo que buscaban justamente diseñar un nuevo esquema de categorías de clientes, reduciendo los 9 bloques de tarifas originales a sólo 4 categorías de clientes.

Ahora bien, dada la recomendación realizada en esta materia por al Comisión Pericial en su respuesta a la Consulta N°34, Telefónica CTC no utilizará en su propuesta de Insistencia las nuevas rutinas de cálculo desarrolladas, por lo que éstas quedarán en desuso en los diversos modelos y archivos que conforman el modelo autocontenido, lo que no produce ningún efecto en la operación y ejecución de los modelos, ni tampoco en el cálculo de las tarifas afectas a regulación.

J.4. Prepago

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 149. Prepago

“Los Ministerios objetan que la concesionaria no haya propuesto una tarifa de prepago, la que debe estar presente en el diseño de una empresa eficiente.

“Al respecto es necesario considerar la experiencia que ha tenido el país en el desarrollo de la telefonía móvil, cuya significativa expansión se ha dado sobre la base primordial de alternativas de prepago, alcanzando dicha modalidad un 78% en diciembre de 2002 de los usuarios totales de dicho mercado. De igual forma, es necesario señalar que desde el año 2002 la concesionaria cuenta con autorización otorgada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones para comercializar líneas en régimen de prepago, inicialmente para clientes en estado de morosidad y posteriormente extendida para usuarios de bajos ingresos; autorizaciones otorgadas luego de solicitudes de la concesionaria en tal sentido, en las que destacó las variadas virtudes de esta modalidad. Cabe señalar que la concesionaria cuenta con sobre 250 mil líneas en este régimen, lo que constituye sobre el 9% de su total de líneas en servicio.”

“De igual forma, la modalidad de prepago permite ajustar los márgenes de morosidad de la concesionaria, logrando con ello mayores niveles de eficiencia y permitiendo una

remuneración adecuada para las líneas de los usuarios que enfrentan dificultades económicas.

“Finalmente, cabe indicar que la concesionaria tiene obligación de servicio en toda su zona de concesión, por lo que la alternativa del prepago constituye un medio eficiente para mantener una adecuada cartera de clientes y además permite soluciones comunitarias de acceso en sectores de bajos ingresos.

Contraproposición de los Ministerios N° 149. Prepago

“Los Ministerios contraponen establecer una tarifa de prepago sobre la base de un servicio especial definido en el anexo adjunto a este documento, el que se entiende parte integrante de esta Contraproposición. Para los efectos de la determinación de esta tarifa se considerará el MOU promedio mensual desde mayo 2002 a diciembre 2002, que alcanza a 73,69 minutos. Cabe señalar que estos minutos de uso no establecen diferenciación por tipo de tráfico en la red de la concesionaria debido a los requerimientos propios del servicio, por lo que no es posible diferenciar la tarifa de SLM y Tramo Local.

“Para la determinación del precio por minuto de la comunicación de prepago, se restará del Costo Total de Largo Plazo en cada Área Tarifaria los ingresos generados por los Cargos de Acceso de un usuario medio, y dicho valor se dividirá por el MOU prepago antes señalado, de modo de garantizar se cumpla con el financiamiento de la línea.

“De igual forma, a objeto de evitar distorsiones derivadas de arbitrajes ineficientes se establecerá un Cargo de Acceso de entrada para prestaciones de cobro revertido automático y servicios de numeración 800. Para la determinación de dicho Cargo de Acceso, que será equivalente a la tarifa de reventa a terceros, se contrapropone usar la misma relación que se deriva de la propuesta de la concesionaria en el oficio N°009081/GG/gr/2003 del 26 de junio de 2003 en que solicita a la autoridad su conformidad para comercializar líneas en régimen de prepago y que fue aceptada a través de la autorización correspondiente otorgada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones¹.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta. No corresponde que los Ministerios, a su propio arbitrio, agreguen al Pliego Tarifario una Tarifa por el servicio de Prepago.

Por tanto, Telefónica CTC procederá a eliminar del modelo tarifario toda planilla o celdas de cálculo que se relacionen con dicha tarifa de prepago.

¹ oficio ord. n°33776/pre n° 05 del 29 de julio 2003.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

El suministro de servicio telefónico bajo pago anticipado o prepago es una práctica comercial de amplia difusión en la telefonía móvil y de más reciente aplicación en el servicio telefónico fijo local.

Su principal característica es que los usuarios pueden pagar por adelantado por una línea fija local, incluyendo en algunos casos, dependiendo de la oferta comercial, un número limitado de minutos locales para consumo. Todo consumo adicional va acompañado del uso de tarjetas de prepago disponibles en el mercado.

El prepago es atractivo comercialmente para un operador en la medida que puede utilizarlo como una herramienta de gestión de la cartera de clientes, por ejemplo, para controlar el riesgo potencial de facturas impagas, y también puede resultar también atractivo para aquel usuario preocupado por controlar sus gastos en telecomunicaciones y/o evitar la amenaza de desconexión de servicio por facturas impagas.

Por ello, es de gran relevancia que la implementación del prepago sea una decisión de gestión comercial de Telefónica CTC y no una imposición de la autoridad regulatoria. En tanto se trate de una imposición de la autoridad, esto maximiza el riesgo comercial que asume la empresa, en particular cuando en el prepago que se decida implementar, el cliente sólo paga por los minutos que consume, de modo que no se asegura la recuperación y rentabilización de la inversión de una infraestructura que es principalmente fija.

Por lo demás, ya existe un marco regulatorio dictado por la propia autoridad para implementar la flexibilidad tarifaria del servicio telefónico local que presta Telefónica CTC en condiciones de regulación de tarifas, marco en el cual se puede amparar perfectamente una oferta comercial de prepago.

Cabe tener en cuenta que la conjunción entre obligatoriedad de servicio y oferta obligatoria del prepago que los Ministerios quieren imponer a Telefónica CTC, constituye una decisión más de la autoridad que profundizaría el fenómeno del descreme que reconocidamente esta empresa enfrenta.

En efecto, al quedar esta obligación incorporada en su decreto tarifario, sólo recae en Telefónica CTC. De seguro, ningún competidor tiene el más mínimo interés en invertir en infraestructura para ir a ofrecer servicios a aquellos usuarios de menores ingresos y alto riesgo comercial que conforman el potencial de demanda de estas iniciativas comerciales de cobro por anticipado.

En resumen, una herramienta de gestión comercial como puede ser, entre otras, un plan de pago por anticipado no se condice y pierde todo atractivo comercial cuando lleva asociadas condiciones rígidas y estructurales como la obligatoriedad de servicio. Por ello, el plan de prepago no debe formar parte del decreto tarifario ya que Telefónica

CTC, de así decidirlo comercialmente, puede aplicarlo dentro del marco de la flexibilidad tarifaria que le fue otorgada.

b.2) Aspectos Jurídicos

Desde un punto de vista jurídico, resulta absolutamente improcedente la fijación de una tarifa por la prestación de servicios de prepago, lo que de materializarse en definitiva, conculcaría gravemente el derecho de propiedad de la concesionaria y su derecho a desarrollar una actividad económica lícita, ambos protegidos por la Constitución Política del Estado.

Es un principio de orden jurídico constitucional que las empresas pueden desarrollar su quehacer económico libremente, respetando las normas legales que rigen su actividad.

En la especie, la Ley General de Telecomunicaciones distingue diversos tipos de servicios, algunos de los cuales se encuentran siempre sujetos a la fijación de tarifas por parte de la autoridad, como es el caso de los servicios de interconexión; otros cuya fijación de tarifas es eventual, como es el caso de los servicios a que se refiere el artículo 29 de la LGT, y, finalmente, otros que bajo cualquier circunstancia pueden ser prestados sin fijación de precios alguna, tanto por las concesionarias de servicio público telefónico, como por terceros, como es el caso de los servicios complementarios a que se refiere el artículo 8 de la ley.

Los denominados servicios de prepago constituyen una prestación complementaria a través de redes públicas, de aquellas a que se refiere el artículo 8 de la LGT, con características propias que los diferencian sustancialmente del servicio público telefónico, y por tanto no sujetos a fijación de tarifas por parte de la autoridad. Esta calificación es coherente, además, con la reconocida por la UIT, según la cual los servicios de prepago se tratan de un servicio “suplementario”, lo que aparece expresamente señalado en el Suplemento N°1 del Fascículo II.2 del Tomo II: “Red Telefónica y RDSI – Explotación, Numeración, Encaminamiento y Servicio Móvil.

Más aún, el inciso sexto del artículo de la LGT señala textualmente que “La prestación o comercialización de estos servicios adicionales no estará condicionada a anuencia previa alguna ni contractual de las concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones ni exigencias o autorización de organismos o servicios públicos, salvo lo establecido en el inciso anterior respecto de los equipos. De igual manera, las concesionarias de que se refiere este inciso no podrán ejecutar acto alguno que implique discriminación o alteración a una sana y debida competencia entre todos aquellos que proporcionen estas prestaciones complementarias”.

En consecuencia, no puede pretenderse que mediante este proceso tarifario se imponga la obligatoriedad de servicio respecto de la prestación en cuestión, la que para hacerse necesariamente exigiría una modificación de la ley vigente, en cuyo caso incluso debería resguardarse debidamente los derechos de esta concesionaria.

Pero, además, que la prestación de servicios de prepago importa un servicio complementario, se desprende nítidamente de la circunstancia que jamás la H. Comisión Resolutiva- ni de oficio ni a petición del autoridad-, ha pretendido incluir tal prestación en los servicios que conforme al artículo 29 inciso segundo de la LGT pueden ser materia de una fijación de precios por parte de la autoridad regulatoria. De hecho, basta la mera lectura de la Resolución N° 686, para percibir que parte alguna de sus disposiciones incluye el servicio cuestión.

Peor aún, de constituir los servicios de prepago un servicio regulado en cuanto a sus tarifas, querría decir que la autoridad ha obrado fuera de la Ley, pues sin calificación alguna por parte de la H. Comisión Resolutiva, ni mediando autorización de esta, habría regulado estas tarifas sin haberse dictado Decreto Supremo debidamente tomado de razón por la Contraloría General de la República, como también lo exige perentoriamente la ley.

Tan evidente es todo lo anterior, que el propio artículo 8 de la LGT, contiene una mención especial relativa a que respecto de la prestación de estos servicios las concesionarias de servicio público de telecomunicaciones, no podrán ejecutar acto alguno que importe un atentado a la debida competencia entre todos los eventuales interesados en desarrollar esta actividad. Tal mención especial, da inequívoca cuenta de que a su respecto el legislador únicamente estableció una prevención general de eventuales abusos monopólicos, más en ningún caso previó que estos servicios debían incluirse entre aquellos que la H. Comisión Resolutiva debía analizar y, eventualmente ordenar su fijación de precios, con ocasión de la facultad que les otorga el artículo 29 de la ley.

En otro orden de consideraciones, los razonamientos de la autoridad en la Objeción número 149, evidencian claramente lo anteriormente expresado.

Desde luego, la Objeción parte justificando la tarificación de este servicio en la experiencia acaecida en la industria móvil cuya fuerte expansión de los últimos años se habría dado sobre la base primordial de las alternativas de prepago. Esta afirmación ministerial demuestra inequívocamente que los mencionados servicios no se encuentran regulados en su precio, pues con independencia de que los servicios en dicha industria haya libertad de precios conforme al artículo 29 de la LGT, ello obviamente sólo se extiende a los servicios propios de este tipo de industria.

Continúa la Objeción ministerial argumentando que esta concesionaria ya cuenta con autorización de Subtel desde el año 2002, afirmación que sustentaría la necesidad de incluir una tarifa en el próximo decreto tarifario. Si bien el hecho aludido es efectivo, en ningún caso ello significa que el servicio complementario en cuestión deba ser objeto de fijación de tarifas, pues la aludida autorización de Subtel tuvo por objeto eximir a esta concesionaria de determinadas exigencias que la regulación sectorial prevé, tales como la emisión y entrega de páginas blancas para estos usuarios, y de emisión de cuentas telefónicas.

Adicionalmente, los propios ministerios reconocen que sin calificación de expresa de los organismos antimonopolios, no es posible someter a regulación un servicio determinado. Así lo expresan cuando intentando fundar su Objeción número 150, argumentan que el cargo de establecimiento de comunicaciones no procede ser regulado, por cuanto no aparece mencionado en la Resolución N° 686 de 2003, como servicio afecto a fijación tarifaria.

La pretensión de incluir una tarifa por la prestación de servicios de prepago importaría una trasgresión de la mayor gravedad al orden jurídico constitucional, constituyéndose en una verdadera exacción de la propiedad de la línea telefónica local, pues mediante la imposición de un servicio de prepago que debería prestarse obligatoriamente y según una tarifa máxima regulada por la autoridad, simplemente dejan sin derecho de percibir el “Cargo servicio de línea telefónica” que remunera precisamente la inversión en red.

Además, a través de este proceso de fijación de tarifas y sin mediar consentimiento alguno de la concesionaria, se otorgaría el derecho a terceras empresas para que sus propios clientes de tarjetas de prepago hagan uso del servicio de línea telefónica, despojando a Telefónica CTC de su derecho a prestar servicio a clientes que le contraten el servicio.

En los hechos la imposición de este servicio implica instaurar sin ley que lo autorice una modalidad de “multiportador”, bajo la que Telefónica CTC debería invertir en instalar una línea y el cliente seleccionar a la empresa de prepago que le provee el servicio local mediante la adquisición de la tarjeta. Constituye, pues una exacción de la línea telefónica y de la inversión efectuada en ella, sin que las terceras empresas efectúen ni asuman el riesgo de inversión.

A este respecto cabe señalar que esta concesionaria no niega el derecho de terceros a prestar también este tipo de servicios, pero ello necesariamente supone un acuerdo previo con la propietaria de la líneas, y es precisamente respecto de estas negociaciones y acuerdos que la norma expresa del artículo 8 de la LGT previene que las mismas no pueden dar origen a abusos o tratamientos discriminatorias, los que de existir naturalmente podrán ser investigados y sancionados por los organismos antimonopolios.

Resulta categórico, pues, que la autoridad regulatoria no solo estaría obrando ilegalmente en contra de esta concesionaria, si no además estaría invadiendo ilegítimamente y sin autorización alguna el ámbito de facultades de los organismos antimonopolios.

En síntesis, la tarificación de servicios de prepago constituye un inaceptable exceso de la autoridad regulatoria, que transgrede la normativa jurídico-constitucional aplicable en la especie.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

En razón de los sólidos fundamentos presentados, Telefónica CTC insiste en no incluir la tarifa de prepago en el Estudio Tarifario ni por ende en el Decreto Tarifario.

J.5. Cargo por Establecimiento de Comunicaciones

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N°150. Cargo por Establecimiento de Comunicaciones

“En la estructura de tarifa, la concesionaria agrega el cargo de Establecimiento de Comunicaciones asociado a un servicio del mismo nombre, dentro del Servicio Público Telefónico, el cual no aparece mencionado en las Bases Técnico Económicas ni en la Resolución N° 686, de 2003, como servicio afecto a fijación tarifaria. Por tanto se objeta este cobro ya que no es procedente atendido lo señalado precedentemente y a las siguientes consideraciones:

- *“El artículo 6° del Reglamento que regula el procedimiento, publicidad y participación de terceros del proceso de fijación tarifaria establecido en el título V de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, señala expresamente que “las tarifas de las comunicaciones telefónicas sólo podrán ser aplicadas a comunicaciones completadas”. De esta manera, las comunicaciones telefónicas (aquellas señaladas en el artículo 22 del Reglamento del Servicio Público Telefónico) sólo pueden cobrarse por parte de la compañía telefónica en la medida que la llamada se complete, en los términos definidos en el artículo 17 del Plan Técnico Fundamental de Encaminamiento Telefónico³⁷.*
- *“De la definición de llamada completada establecida en el artículo 17 del PTF de Encaminamiento telefónico se desprende, inequívocamente, que “el establecimiento efectivo de la comunicación” ya se encuentra incluido dentro del costo de una llamada completada.*
- *“La tarifa por llamada completada se encuentra regulada: SLM, tramo local, cargo de acceso (dependiendo del tipo de comunicación dependerá, asimismo, la estructura tarifaria de cada una de las comunicaciones) y, por tanto, dentro de estas tarifas reguladas se encuentra incluido el costo de establecimiento de la llamada. En consecuencia, de aceptar la proposición de la concesionaria se estaría cobrando 2 veces por la misma prestación, lo cual no se ajusta a uno de los principios fundamentales de nuestro ordenamiento jurídico, cual es, el enriquecimiento sin causa.*
- *“Asimismo, la inclusión de un cargo de tal naturaleza se contrapone a lo establecido en las bases respecto de la Estructura tarifaria y sistema de tasación³⁸, en orden a que el cobro de las tarifas ha de efectuarse sobre la base de la tasación de aquellas comunicaciones efectivamente completadas, tasación que debe expresarse en pesos por segundo, y a cuyo respecto resulta improcedente la adición de cargo ajenos a la tasación de la comunicación de que se trate. En efecto, carecería de todo sentido disponer la tasación -para efectos del cobro- sólo de aquellas llamadas que llegan a completarse y no de los intentos de*

llamadas, para agregar, a posteriori, un cobro adicional y correspondiente precisamente a la circunstancia que habilita para la tasación y el cobro, como es que el hecho que comunicación llegue a completarse.”

Contraproposición de los Ministerios N°150. Cargo por Establecimiento de Comunicaciones

“Se contrapropone no considerar dicho cargo por lo antes expuesto.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Cabe señalar que son las propias Bases Técnico-Económicas de este proceso tarifario las que reconoce el derecho de la empresa de proponer una estructura tarifaria que a su vez den cuenta de la estructura de costos del servicio asociado. Esto es precisamente lo que hizo Telefónica CTC en su propuesta, por cuanto hay abundante evidencia técnica respecto de la existencia de diversas partidas de costos que dependen críticamente del parámetro “número de llamadas”, tal como lo demuestra el riguroso análisis contenido en el informe de la empresa Telcordia incluido en el Apéndice B.13.3 de la propuesta tarifaria presentada por Telefónica CTC, y lo señalado por los propios Ministerios en el numeral 4.2 del IOC, sobre objeciones de Inversión Técnica, dentro del subtítulo “Diseño del subsistema de conmutación”, donde señalan que “... **Por el contrario, la o las CPU y el software asociado, pueden depender del número de intentos de llamada en la hora cargada (BHCA).**” (los subrayados son nuestros).

En resumen, el cargo por establecimiento de llamada forma parte de la estructura tarifaria del servicio telefónico local; sólo se aplica a llamadas completadas; está justificada en costos sin incluir ningún tipo de duplicación; y se encuentra perfectamente ajustado a lo establecido en las Bases, minimizando los subsidios entre clientes, que hablan más a clientes que hablan poco, lo cual es reconocido por los Ministerios en la presentación que hicieron ante la comisión pericial, (ver lamina adjunta), de modo que hay una razón poderosa de eficiencia para que este cargo sea incorporado como parte del decreto tarifario de Telefónica CTC.

En razón de lo anterior, Telefónica CTC no entiende que los Ministerios rechacen algo que se ajusta a la normativa, es compartido por ellos en su IOC y minimiza la acción de descreme de la competencia asegurando el autofinanciamiento de la empresa eficiente a través de tarifas que transparentan el costo real de prestación del servicio local.

Cargo por Establecimiento de Comunicaciones

- Los Ministerios reiteran lo planteado en su IOC respecto a este tema.
- No corresponde definir un cargo por establecimiento de comunicaciones, dado que castiga mucho a las personas que realizan llamadas de poca duración.

GOBIERNO DE CHILE

www.gobiernodechile.cl

b.2) Recomendación de la Comisión Pericial

Recomendación Solicitada:

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que se debe incluir como parte de la estructura tarifaria del servicio telefónico local el cobro por establecimiento de llamadas en las condiciones propuestas por Telefónica CTC en su Estudio Tarifario.

Recomendación de la Comisión Pericial:

Ver Informe de la Comisión Pericial que se adjunta en anexo A.

b.3) Aspectos Jurídicos

Desde un punto de vista jurídico, la inclusión de un cargo por establecimiento de llamada como parte de la **estructura tarifaria** del servicio telefónico local, es perfectamente legal. Y ello por cuanto, no se trata de un servicio en sí mismo como lo plantean los Ministerios, sino sólo una forma de cobro del servicio telefónico local, al igual que también lo son, por ejemplo la cantidad de tramos horarios y la relación de tarifas entre ellos.

En tal sentido, cabe señalar que son las propias Bases Técnico-Económicas de este proceso tarifario las que reconocen el derecho de la empresa de proponer una estructura tarifaria que a su vez den cuenta de la estructura de costos del servicio asociado. De allí que la Objeción ministerial resulte completamente impertinente y antijurídica, al tiempo que tampoco requiere de calificación expresa alguna por la Comisión Resolutiva, desde que las tarifas y estructuras tarifarias son una materia reservada por ley para el proceso tarifario mismo.

Por otra parte, también cabe aclarar la confusión ministerial en el sentido que el cobro o cargo en cuestión se extendería a llamadas no completadas. Lo anterior es incorrecto, pues éste se aplicará sólo a llamadas completadas que tengan este carácter de acuerdo a la normativa vigente, como lo ratifica el hecho que la demanda de tráfico utilizada por los propios Ministerios para efectos de alcanzar la condición de autofinanciamiento impuesta por la ley corresponde exclusivamente a tráfico completado.

En relación a la particular interpretación del PTF de Encaminamiento que realizan los Ministerios, según la cual el costo de una llamada completada incluiría el establecimiento efectivo de la comunicación y que por tanto no procedería su cobro de manera separada, cabe señalar que tal interpretación depende exclusivamente de la forma en que se asignen los costos de este establecimiento efectivo de la comunicación, cuya existencia los Ministerios no objetan. En particular, en el Estudio Tarifario de Telefónica CTC estos costos no fueron asignados al costo de una llamada completada (SLM), ya que los costos asociados a este cobro se encuentran debidamente identificados y asignados separadamente del Servicio Local Medido, Tramo Local y Cargo de Acceso dentro del Estudio Tarifario, tal como se puede apreciar en la planilla <Asignadores de costo a los servicios.xls> del modelo tarifario autocontenido de Telefónica CTC. En consecuencia no es efectivo que se produzca una duplicidad de cobro.

Si fuere efectiva la interpretación que para efectos de este proceso tarifario sostiene la autoridad en relación con una norma de aplicación general como es el PTF de Encaminamiento, ello necesariamente significaría que todas las empresas de servicio público telefónico de larga distancia y de telefonía móvil que aplican este mismo cargo por establecimiento de llamada desde hace muchos años estarían infringiendo la norma técnica mencionada, todo ello frente a una absoluta pasividad de Subtel.

En tal sentido, o una interpretación tan sesgada como la de la Objeción hecha al Estudio Tarifario de Telefónica CTC, es derechamente abandonada por la autoridad ministerial, o, una mínima coherencia, la obligaría a actuar desde ya para que su particular criterio sea aplicado y exigible a la industria en general, mediante las instrucciones y eventuales multas que correspondan. Pero lo que no es sostenible bajo una mínima consideración de equidad, igualdad y trato no discriminatorio, es que este criterio se haga valer únicamente a efectos de este proceso tarifario.

En resumen, el cargo por establecimiento de llamada forma parte de la estructura tarifaria del servicio telefónico local; sólo se aplica a llamadas completadas; está justificada en costos sin incluir ningún tipo de duplicación; y se encuentra perfectamente ajustado a lo establecido en las Bases.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Siguiendo la recomendación de la Comisión Pericial en la Consulta N°35, Telefónica CTC insiste en la incorporación del cargo por establecimiento de comunicaciones para toda llamada completada del servicio SLM y Tramo Local.

J.6. Tarifas Variables Únicas a Nivel Nacional

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 151. Tarifas variables únicas a nivel nacional

“Los Ministerios objetan la propuesta de la concesionaria de establecer tarifas nacionales para los servicios Local Medido, Tramo Local y Cargo de Acceso. La concesionaria propone que las diferencias de costo por línea sean asignadas exclusivamente al Servicio de Línea Telefónica, con lo cuál se introduce un subsidio cruzado entre las prestaciones variables y las fijas. Como resultado de la propuesta de la concesionaria se deriva una asignación de costos distinta para cada Área Tarifaria (cambia la incidencia del Servicio de Línea Telefónica al ser residual a la asignación nacional de las tarifas variables), lo que se contradice con los criterios de asignación de costos definidos en las Bases Técnico Económicas² en que se señala expresamente cuales son los costos que se deben asignar a cada servicio y se excluye, particularmente para la determinación del Servicio de Línea Telefónica, la posibilidad de estimarlo en forma residual a la recaudación que generen otras prestaciones.

“Los Ministerios no encuentran una justificación adecuada para dicho criterio y, por el contrario, estiman que la propuesta de la concesionaria tiende a sobre ajustar el Servicio de Línea Telefónica (cargo fijo), encareciéndolo innecesariamente en aquellas zonas que tienen un costo por línea superior al promedio.

“Sin desmedro de lo anterior, los Ministerios comparten con la concesionaria la necesidad de mantener relaciones constantes entre las tarifas variables en las distintas Áreas Tarifarias, con el objeto de evitar arbitrajes ineficientes u otro tipo de distorsiones.”

Contraproposición de los Ministerios N° 151. Tarifas variables únicas a nivel nacional

“Los Ministerios contraproponen aplicar una única matriz de asignación de costos, definida de acuerdo a los promedios ponderados nacionales (ver Objeción de asignación de costos) en cada Área Tarifaria, de modo de distribuir los costos agregados de acuerdo a un criterio que garantice la determinación de costos marginales y medios que sean consistentes con las definiciones señaladas en las Bases Técnico Económicas.

“La Contraproposición de los Ministerios se orienta a minimizar los subsidios cruzados entre las diversas prestaciones, resguardando en todo caso, que no se produzcan incentivos que den origen a distorsiones de algún tipo.

² capítulo v, numeral 8.2.2

“Como resultado de la contrapropuesta de los Ministerios, el Servicio de Línea Telefónica contribuye en forma equivalente que las prestaciones variables al financiamiento del Costo Incremental de Desarrollo y Total de Largo Plazo de la empresa eficiente, minimizando los subsidios cruzados entre estas prestaciones.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Telefónica CTC modifica su propuesta en el sentido de que se deben calcular tarifas por área tarifaria no solo para el Servicio Línea Telefónica (SLT), sino que también para las tarifas de Servicio Local Medido, Tramo Local, Cargos de Acceso y Cargo por Establecimiento de Llamadas, a fin de minimizar los subsidios cruzados entre servicios y entre áreas tarifarias.

J.7. Terrenos

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 152. Terrenos

“La concesionaria considera que los terrenos tienen una vida útil de 999 años. Debido a que los terrenos no se pueden depreciar legalmente, se objeta que los terrenos tengan una vida útil de 999 años.”

Contraproposición de los Ministerios N° 152. Terrenos

“Se contrapropone considerar que los terrenos tengan vida útil indefinida.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

En consideración a que la utilización de una vida útil de 999 años o considerarlo como un activo no depreciable no altera el resultado numérico del modelo, Telefónica CTC modifica su metodología de cálculo para esta partida de inversión.

J.8. Instrumentos

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 153. Instrumentos

“La concesionaria considera que el ítem “Instrumentos” tiene una vida útil de 3 años. Se objeta este valor dado que no coincide con el fijado por el SII y tal diferencia no está fundamentada.”

Contraproposición de los Ministerios N° 153. Instrumentos

“Se contrapropone que el ítem “Instrumentos” tenga una vida útil de 6 años.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dado los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en el valor de 3 años de vida útil para los instrumentos.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

En la planilla de cálculo “Parametros.xls” que en la hoja “Vidas” muestra la vida útil tributaria de los activos, se indica claramente en la primera columna el código que el Servicio de Impuestos Internos asigna a cada partida de activo, y a los cuales estaban linkeados los valores de vidas útiles de cada partida.

Al implementar su contraproposición, los Ministerios modificaron directamente el valor de la vida útil, eliminando de esta forma el vínculo que existía entre la celda que indica la vida útil de los instrumentos y el código del SII a que se hace referencia.

El instrumental a que se refiere esta partida de inversión, constituye un conjunto de herramientas que pueden y son efectivamente transportadas por el trabajador a cada lugar donde requiera utilizarlos, y no constituyen herramientas difíciles de transportar, como sería un torno o un taladro de pedestal, razón por la cual se clasificaron los instrumentos de la Empresa Eficiente como herramientas livianas, asignándoles la vida útil indicada en el numeral A.19 de la Resolución Exenta N°43 del SII que fija la vida útil normal a los bienes físicos del activo inmovilizado para los efectos de su depreciación.

Cod SII	INVERSION TECNICA	Vida útil Tributaria
A2	Construcciones Hormigón	50
A26	Equip de Vigilancia y Control Incendios	7
F4_17	Climatización	10
A8	Instalaciones en General	10
F1	Equipos Digitales	10
F1	Tarjeta de Cliente Equivalente	10
F6	Canalización	20
F6	Cables	20
F6	Concentradores	12
F7	Cables F.O.	20

F7	Equipos Transmisión - Radio - Antenas	12
F7	Postación	20
F7	Subductos	20
E1	Grupos Electrógenos	10
E1	Baterías	10
E1	Rectificador	10
A19	Herramientas Livianas	3
F12	Equipos de Radio	12
	INVERSION ADMINISTRATIVA	
	Terrenos	
A2	Construcciones Hormigón	50
A10_22	Muebles y Vehículos	7
A23	Hardware	6
A23	software	6
	Mejoras	5

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Telefónica CTC insiste en un valor de vida útil 3 años para los instrumentos

J.9. Costo

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 154. Costos

“Por no tratarse de activos fijos, se objeta considerar que las siguientes partidas de costos tengan vida útil:

*“Interconexión Fijo-Móvil
Interconexión Empresas Telefónicas Locales
Interconexión Empresas Telefónicas Rurales
Arriendo de Medios
Costo de Guías Telefónicas Líneas Ss
Costo de Guías Telefónicas Altas
Materiales de Operación
Vestuario, Útiles y Mercaderías
Publicidad y Marketing Segmento Residencial
Publicidad y Marketing Segmento Empresas
Estudios de Mercado Segmento Residencial
Estudios de Mercado Segmento Empresas
Relaciones Públicas Segmento Residencial*

Relaciones Públicas Segmento Empresas
Servicios de Logística
Selección de Personal
Servicios Inmobiliarios
Servicios Informáticos
Servicios Atención al Cliente (104-107-Televenta)
Empresas
Servicios Atención al Cliente (104-107) Residencial
Servicios Comerciales
Mantenimiento de Planta Externa + MDF
Mantenimiento de Planta Interna
Costo Altas de Servicio Telefónico
Costo Bajas de Servicio Telefónico
Cobranza
Recaudación
Costos Boleta Telefónica Residencial
Costos Boleta Telefónica Empresas
Costos de la Regulación
Asesorías y Consultorías
Arriendo y Mantenimiento Vehículos
Arriendo Oficinas y Bodegas
Energía Eléctrica Edificios Administrativos
Energía Eléctrica Red Telefónica
Contratos Aseo y Portería y Vigilancia
Trabajos Temporales
Apoyo Planta Externa Telefónico
Arriendo de Celulares
Arriendo de Equipos Terminales
Llamadas de Larga Distancia
Pasajes Aéreos
Fletes y Acarreos
Seguros sobre Vehículos, Personas y Patrimonio
Provisión Incobrables
Incobrables CPP
Provisión Existencias
Total Tributos
Dietas del Directorio
Suscripción a Diarios y Publicaciones
Capital de trabajo”

Contraproposición de los Ministerios N° 154. Costos

“Las siguientes partidas no serán consideradas como activos fijos y por lo tanto no tienen vida útil asociada:

“Interconexión Fijo-Móvil

Interconexión Empresas Telefónicas Locales
Interconexión Empresas Telefónicas Rurales
Arriendo de Medios
Costo de Guías Telefónicas Líneas Ss
Costo de Guías Telefónicas Altas
Materiales de Operación
Vestuario, Útiles y Mercaderías
Publicidad y Marketing Segmento Residencial
Publicidad y Marketing Segmento Empresas
Estudios de Mercado Segmento Residencial
Estudios de Mercado Segmento Empresas
Relaciones Públicas Segmento Residencial
Relaciones Públicas Segmento Empresas
Servicios de Logística
Selección de Personal
Servicios Inmobiliarios
Servicios Informáticos
Servicios Atención al Cliente (104-107-Televenta)
Empresas
Servicios Atención al Cliente (104-107) Residencial
Servicios Comerciales
Mantenimiento de Planta Externa + MDF
Mantenimiento de Planta Interna
Costo Altas de Servicio Telefónico
Costo Bajas de Servicio Telefónico
Cobranza
Recaudación
Costos Boleta Telefónica Residencial
Costos Boleta Telefónica Empresas
Costos de la Regulación
Asesorías y Consultorías
Arriendo y Mantenimiento Vehículos
Arriendo Oficinas y Bodegas
Energía Eléctrica Edificios Administrativos
Energía Eléctrica Red Telefónica
Contratos Aseo y Portería y Vigilancia
Trabajos Temporales
Apoyo Planta Externa Telefónico
Arriendo de Celulares
Arriendo de Equipos Terminales
Llamadas de Larga Distancia
Pasajes Aéreos
Fletes y Acarreos
Seguros sobre Vehículos, Personas y Patrimonio
Provisión Incobrables
Incobrables CPP
Provisión Existencias

<i>Total Tributos Dietas del Directorio Suscripción a Diarios y Publicaciones Capital de trabajo</i>
--

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Debido a que la existencia de un valor numérico en la posición de las vidas útiles en las columnas asociadas a los costos mencionados no implica que dichas partidas sean tratadas como activo sino que se siguen tratando como gasto, se modifica la construcción de la planilla.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Los Ministerios, tanto en su Objeción como en su Contraproposición, detallan la lista del total de partidas que forman parte del ítem de gastos en Bienes y Servicios, los cuales en ningún caso han sido tratados como activos fijos, sino como gastos operacionales. Una excepción a lo anterior lo constituyen los Gastos de Organización y Puesta en Marcha, los que, de acuerdo a la normativa, deben ser amortizados en el plazo de cinco años. Sin embargo, para reconocer el hecho de que este tipo de activos perdura por un tiempo mayor al Estudio Tarifario, se decidió establecer un periodo de amortización de 20 años.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Dado los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en la aplicación de un periodo de amortización de 20 años.

J.10. Metodología para el Cálculo de la Depreciación (Parte Correspondiente a Reparos en el Modelamiento de la Depreciación Acelerada)

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 155. Metodología para el Cálculo de la Depreciación

“ ...

“Cabe destacar que la concesionaria considera una opción en su modelo tarifario que supuestamente permite obtener las tarifas reguladas aplicando el método de depreciación acelerada respetando la equivalencia financiera de los impuestos pagados fuera del período de cinco años. Sin embargo, la implementación de tal opción no corresponde al método establecido en las bases.

“ ... ”

Contraproposición de los Ministerios N°155. Metodología para el Cálculo de la Depreciación

“ ... ”

“En virtud de lo anterior, para determinar la depreciación anual de un activo se aplicará la siguiente fórmula:

(Se da por reproducida la fórmula de la Contraproposición de los Ministerios N°155 del IOC)

“ ... ”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Siendo un hecho cierto que las Bases fijadas discrecionalmente por la autoridad insistieron en aplicar depreciación acelerada –lo que es rechazado por Telefónica CTC–, Telefónica CTC en su Estudio Tarifario, mantuvo su irrenunciable posición jurídica, pero dando espacio para que en las variables del modelo pudiera introducirse la aplicación de depreciación acelerada en los términos señalados por dichas Bases, si la autoridad insistía en su ilegal criterio.

En función de lo anterior, es que incluso habiéndose considerado en el modelo la utilización de depreciación acelerada bajo los términos establecidos en las Bases, la autoridad igualmente ha formulado objeciones y contraproposiciones a su cálculo.

Respecto de esta Objeción y de su correspondiente Contraproposición, cabe señalar que, como se demostrará a continuación, el modelamiento efectuado para la depreciación acelerada produce exactamente los resultados que se obtienen de aplicar la fórmula incluida en la Contraproposición.

La incorrecta evaluación de la metodología implementada por Telefónica CTC para el cálculo de los beneficios tributarios con depreciación acelerada en que incurren los Ministerios, se debe a que no fue detalladamente apreciada la explicación que Telefónica CTC entrega en el punto III.1.5.1 del Estudio Tarifario, y que textualmente señala:

“Una manera de resolver el problema (se refiere a la manera de asignar correctamente el beneficio tributario por depreciación acelerada) consiste en determinar, en valor presente a la fecha de instalación del activo, el incremento de beneficio tributario del uso de depreciación acelerada versus lineal, y repartir este incremento de manera constante durante la vida útil del activo, mediante el cálculo de una anualidad constante

que en valor presente sea igual al incremento del beneficio tributario. El beneficio tributario a considerar durante toda la vida útil del activo es igual a la suma del beneficio tributario con depreciación lineal y del incremento de beneficio tributario por depreciación acelerada. Entonces, en la opción de beneficio tributario calculado con depreciación acelerada, la tarifa se calcula considerando en cada uno de los 5 años del estudio el beneficio tributario descrito, calculado para cada uno de los activos de la Empresa Eficiente, es decir para las componentes de inversión del proyecto de reposición y para las del proyecto de expansión. Llamaremos “depreciación acelerada corregida” a esta forma de tratar la depreciación para calcular el beneficio tributario por depreciación acelerada.”

Esta forma de plantear el problema tiene la ventaja de apreciar que el incremento de beneficio por concepto de depreciación acelerada, en relación con la depreciación lineal, queda repartido durante toda la vida útil de los activos. A continuación se desarrolla la fórmula aplicada en el Estudio Tarifario, utilizando la misma notación de la fórmula de la Contraproposición de los Ministerios N°155:

a) Valor presente del beneficio tributario asociado a depreciación lineal de las inversiones:

$$VPbtdl = t \cdot I / VU \cdot (1+k)^{VU} / ((1+k)^{VU} - 1)$$

b) Valor presente del beneficio tributario asociado a depreciación acelerada de las inversiones:

$$VPbtada = t \cdot I / [VU/3] \cdot (1+k)^{[VU/3]} / ((1+k)^{[VU/3]} - 1)$$

c) Valor presente del incremento de beneficio tributario por depreciación acelerada respecto del beneficio tributario por depreciación lineal:

$$VP \text{ Incremento de btada} = VPbtada - VPbtdl$$

d) Anualidad durante la vida útil VU del incremento de beneficio asociado a depreciación acelerada:

$$\text{Anualidad Incremento de btada} = (VPbtada - VPbtdl) \cdot ((1+k)^{VU} - 1) / (1+k)^{VU}$$

e) Beneficio anual equivalente, asociado a la suma del beneficio tributario por depreciación lineal y del incremento de beneficio asociado a depreciación acelerada:

$$\text{Beneficio anual equiv.} = t \cdot I / VU + (VPbtada - VPbtdl) \cdot ((1+k)^{VU} - 1) / (1+k)^{VU}$$

Reemplazando VPbtada y VPbtdl se obtiene

$$\text{Beneficio anual equiv.} = t \cdot I / [VU/3] \cdot (1+k)^{[VU/3]} / ((1+k)^{[VU/3]} - 1)$$

De la expresión anterior se obtiene que la depreciación acelerada utilizada en el modelamiento efectuado por Telefónica CTC para el cálculo de su efecto tributario en la opción de depreciación acelerada es la siguiente:

$$\text{Depreciación acelerada} = I/[VU/3]*(1+k)^{[VU/3]}/((1+k)^{[VU/3]}-1)$$

Se observa que la expresión anterior es la misma contenida la Contraproposición N°155 del IOC.

b.2) Recomendación de la Comisión Pericial

Recomendación Solicitada:

- Se solicita a la Comisión Pericial que en coherencia con lo establecido por las Bases Técnico–Económicas, recomiende la aplicación de la fórmula implementada en el modelo tarifario presentado por Telefónica CTC para el cálculo del efecto tributario derivado de la utilización de depreciación acelerada

Recomendación de la Comisión Pericial:

Ver Informe de la Comisión Pericial que se adjunta en anexo A.

b.3) Aspectos Jurídicos

Como bien sabe la autoridad regulatoria, constituye este un tema de larga discusión y respecto del cual Telefónica CTC mantiene una clara e inmutable posición jurídica, que surge de los claros términos de la LGT.

Siendo un hecho indubitado que por más contundente fundamentación jurídica se aporte en esta nueva oportunidad, insistencia alguna variará la posición ministerial en esta materia, esta concesionaria se limitará a señalar lo siguiente:

- El artículo 30 letra D) de la LGT establece que la depreciación a considerar se calculará linealmente sobre la base de la vida útil contable de los activos.
- Como la depreciación acelerada supone siempre un cálculo sobre un tercio de la vida útil en cuestión, jurídicamente no corresponde su aplicación sin contravenir la disposición legal citada.
- El cálculo lineal a que obliga la ley, obviamente exige que este se efectúe considerando toda la vida útil total del bien en cuestión, de modo tal que las cuotas resultantes sean iguales o equivalentes durante la misma.
- Tan evidente es el sentido y alcance de la disposición en comento, que perfectamente conscientes de ello, los Ministerios han debido acudir a artilugios financieros para que la depreciación acelerada que utilizan en sus cálculos

tarifarios "aparezca" como lineal, distorsionando con dicho artificio el alcance contable, financiero y tributario de tal tipo de depreciación.

- Es tal el nivel de ilegalidad de la actuación funcionaria, que norma contable ni tributaria alguna autorizan manipulación a través de cálculos financieros de esta naturaleza, al extremo que si cualquiera empresa real pretendiese implementar la "depreciación acelerada linealizada", sería de inmediato objeto de reparos por parte de sus auditores y de liquidaciones de impuestos por parte del servicio de impuestos internos.

Comentario aparte merece la referencia que sobre esta materia se contiene en el capítulo... del Informe de Objeciones y Contraproposiciones, en que los Ministerios se permiten cuestionan la "pertinaz" defensa de esta concesionaria en relación a este aspecto de la LGT.

Sobre este particular, sólo cabe señalar que la pertinencia criticada, si bien es efectiva, se justifica en el hecho de que está concesionaria efectúa sus planteamientos desde la ética de la convicción, conducta que sería muy deseable se generalizara. Mientras ello no ocurra, actuaciones como esta continuarán exponiendo al Estado a los cuantiosos perjuicios que deberán ser indemnizados a Telefónica CTC, con el agravante de que en actual proceso la conducta funcionaria incluso ha estado precedida de una demanda judicial por esta misma materia, lo que la hace doblemente grave.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Telefónica CTC insiste en la utilización de la depreciación lineal para efectos del cálculo de impuestos, dado que la disposición del artículo 30D de la LGT debe aplicarse con preeminencia a lo arbitrariamente incorporado por la autoridad ministerial en las Bases Definitivas de este proceso.

J.11. Valor Residual

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 156. Valor residual

“La concesionaria determina el valor residual de los activos aplicando una metodología que considera calcular la anualidad que financiaría el valor del activo en el año cero, para la vida útil del activo y utilizando la tasa de costo de capital. De este modo, el valor residual es el valor presente al final del quinto año de las anualidades que restan por pagar.

“Sin embargo, la concesionaria hace una distinción entre “vida útil tributaria”, utilizada para determinar la depreciación, y “vida útil económica”, utilizada para determinar el valor residual. Tal diferencia estaría justificada en un estudio de la empresa consultora Ernst & Young.

“Al respecto cabe señalar que en dicho estudio no se muestra que las diferencias que aparecen entre las vidas útiles fijadas por el SII y el promedio de vidas útiles obtenido de la muestra internacional sean estadísticamente significativas.

“Por lo tanto, se objeta el procedimiento empleado por la concesionaria para determinar el valor residual.”

Contraproposición de los Ministerios N° 156. Valor residual

“Se contrapropone determinar el valor residual de los activos aplicando una metodología que considera calcular la anualidad que financiaría el valor del activo en el año cero, para la vida útil del activo y utilizando la tasa de costo de capital. De este modo, el valor residual es el valor presente al final del quinto año de las anualidades que restan por pagar. Las vidas útiles que se consideraron fueron las mismas que se utilizaron para determinar la depreciación”.

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Telefónica CTC cumplió cabalmente con lo establecido en las Bases Técnico Económica que al respecto expresan “Las vidas útiles a considerar deben ser aquellas aceptadas por el Servicio de Impuestos Internos (SII), o bien, en su defecto, la concesionaria deberá proponer, justificadamente, los valores de vida útil a emplear en el estudio”. Para estos efectos, Telefónica CTC acompañó un acucioso estudio encargado a la prestigiosa firma consultora Ernst & Young.

En tal sentido, la comparación entre la vida útil tributaria y la vida útil económica obtenida por Ernst & Young señala que esta última es menor que aquella, lo que denota la obsolescencia que se ha ido registrando en las inversiones en telecomunicaciones, producto principalmente del avance tecnológico y del incremento de la competencia en el sector. La pertinencia de reflejar en las tarifas el costo económico de los activos utilizando la vida útil económica y no aquella utilizada para fines tributarios, está dada por la necesidad de que dichas tarifas reconozcan los costos de la Empresa Eficiente, que de acuerdo con la Ley y las Bases debe considerar los costos de las tecnologías comercialmente disponibles en el mercado. No resulta coherente exigir un diseño de Empresa Eficiente que parte desde cero, es decir, que esté económicamente adaptada a las tecnologías que ofrece el mercado, y, por otra parte, aplicar valores de vida útil administrativas, determinadas para fines tributarios y que no reflejan la rapidez con que evoluciona el mercado de las telecomunicaciones.

En contraste, e intentando justificar su Objeción, los Ministerios responden bajo la vaga aseveración de que tales diferencias no serían estadísticamente significativas.

Pero, además de la absoluta falta de sustento de la Objeción ministerial, en sí misma ella se desvirtúa por el solo hecho de comparar ambas vidas útiles, como lo muestra el siguiente cuadro:

Activo	Vidas Útiles		
	SII	E&Y	Var % (1)
Equipos Digitales	10	9	11%
Tarjeta de Cliente Equivalente	10	9	11%
Canalización	20	16	25%
Cables	20	16	25%
Concentradores	12	9	33%
Cables F.O.	20	16	25%
Equipos Transmisión - Radio - Antenas	12	9	33%
Postación	20	16	25%
Subductos	20	16	25%
Equipos de Radio	12	10	20%
Hardware	6	5	20%
Software	6	4	50%

(1) Indica en que % las vidas útiles del SII son mayores al Benchmark internacional preparado por E&Y

La vida útil promedio indicada en el informe de Ernst & Young proviene de una muestra de 11 países de 4 continentes, de la cual es posible concluir que:

- En particular, la vida útil de la Planta Externa considerada por el SII es igual a sólo 1 país, mientras que es mayor en los 10 países restantes de la muestra.
- Si se utiliza como medida de diferencia estadística entre la muestra de países del informe de E & Y y las vidas útiles del SII, el promedio simple más una desviación estándar, o construir un intervalo de confianza al 95%, se tiene que las vidas útiles consideradas por el SII son estadísticamente mayores a las del informe de E & Y en las partidas más relevantes del Estudio Tarifario, como ocurre en:
 - Planta Externa Cable Matriz (Par Cu Matriz)
 - Planta Externa Cable Distribución (Par Cu Distribución)
 - Cables de Fibra Óptica (Fibra Óptica)
 - Equipos Repetidores de Ganancia
 - Software

Sobre la base de los antecedentes descritos, es posible afirmar que las vidas útiles económicas consideradas por Telefónica CTC en la determinación del valor residual de sus inversiones son apropiadas y concordantes con el benchmark internacional.

b.2) Recomendación de la Comisión Pericial

Recomendación Solicitada:

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que se deben utilizar los valores de vidas útiles económicas presentados por Telefónica CTC en su Estudio Tarifario para calcular el valor residual de las inversiones.

Recomendación de la Comisión Pericial:

Ver Informe de la Comisión Pericial que se adjunta en anexo A.

b.3) Aspectos Jurídicos

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios no acompañaron antecedentes, estudios u opinión de especialistas que las justifique.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Analizada la respuesta de la Comisión Pericial a la Consulta N°17 y en particular la fundamentación del perito Sr. Agurto, Telefónica CTC insiste en la utilización de las vidas útiles económicas contenidas en el estudio de Ernst&Young para efectos del cálculo del valor residual.

J.12. Ajuste por Autofinanciamiento

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 157. Ajuste por autofinanciamiento

“Los Ministerios comparten lo señalado por la concesionaria en cuanto a que el establecimiento de ajustes diferentes para servicios equivalentes, siguiendo el criterio de Ramsey, puede dar lugar a distorsiones que incentiven el arbitraje ineficiente. Así, por ejemplo, si el precio por terminar una comunicación en la red de la concesionaria proveniente desde la plataforma de un portador resulta ser menor que el de terminar otra comunicación proveniente desde una concesionaria móvil u otra local, se producen incentivos para desviar los tráficos de entrada (haciendo uso de servicios de tránsito) de tal forma que los otros operadores móviles o locales preferirán ingresar sus tráficos a la red de la concesionaria a través de la interconexión de un portador (más barata). Esa posibilidad de arbitraje resulta ineficiente, por cuanto lleva a usar medios de red innecesarios para completar una comunicación y no permite el autofinanciamiento de la concesionaria al generar una desviación del tráfico hacia aquel que tiene una tarifa

menor, afectando las ponderaciones previamente existentes que permitían alcanzar el Costo Total de Largo Plazo.

“En consideración a lo anteriormente señalado, los Ministerios estiman necesario aplicar lo señalado en las Bases Técnico Económicas³, en cuanto a no aplicar los criterios de Ramsey debido a los efectos que ello pudiera generar en cuanto a incentivar el arbitraje ineficiente.

“En consideración a ello, los Ministerios estiman como necesario que las relaciones entre los servicios Local Medido, Tramo Local y Cargo de Acceso deben mantenerse constantes al pasar de las tarifas eficientes a las definitivas.

Contraproposición de los Ministerios N° 157. Ajuste por autofinanciamiento

“Siguiendo el criterio de las Bases Técnico Económicas, las tarifas de los servicios de Línea Telefónica, Local Medido, de Tramo Local y de Cargo de Acceso se debe ajustar a su respectivo costo medio, para lo cual se aplicará la misma matriz de asignación definida para la determinación de las tarifas eficientes.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Los cálculos realizados por Telefónica CTC, según los procedimientos establecidos en la BTE, permiten comprobar que la aplicación de los criterios de Ramsey efectivamente conducen a distorsiones que incentivan el arbitraje ineficiente. Frente a esta situación, cabe aplicar lo establecido en la sección j del procedimiento general de cálculo de las tarifas (definido en la sección 8.2.2 de las BTE), en cuanto a que se debe omitir los ajustes indicados en las letras d), f) y h) del procedimiento general.

De acuerdo con lo anterior, las tarifas del Servicio de Acceso se deben calcular según se establece en la letra b) del procedimiento, que se transcribe a continuación: “Las tarifas del Servicio de Acceso se calcularán a costo directo. Para ello se deberá estimar el CTLP del Servicio de Acceso considerando clara y exclusivamente las partidas de costos de corresponderán a dicho servicio y resguardando que en ningún caso se consideren costos que no puedan atribuirse directamente a este”. Este es precisamente el método usado por Telefónica CTC en sus cálculos.

Asimismo, para los servicios Líneas Telefónica y Local Medido, las BTE establecen que “se deberá estimar el CTLP respectivo, considerando la asignación de elementos de costos que sean atribuibles a cada uno”. Al igual que en el caso anterior, éste es el método usado por Telefónica CTC en sus cálculos.

3 capítulo v. numeral 8.2.2., tarifas definitivas, letra i)

Finalmente, tanto por homogeneidad de criterios como por el hecho que los únicos costos que no quedan asignados después de calculadas las tarifas de los servicios anteriores, para el servicio Tramo Local se aplicó idéntica metodología.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

No hay modificaciones por cuanto el procedimiento empleado por los Ministerios en el modelo contrapropuesto es idéntico al seguido por Telefónica CTC.

J.13. Indexador para el Ítem de Costo de Operaciones Relacionado con Remuneraciones

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción N°158. Indexador para el ítem de costo de operaciones relacionado con remuneraciones

“El hecho que las bases hayan listado un conjunto de índices referenciales a utilizar, no exime a la concesionaria de su obligación de fundamentar la elección de índices incluidos en esa lista. Tampoco limita a la autoridad para proponer índices que sean más específicos o resulten más convenientes para la definición del indexador, debidamente justificados, conforme se señala en las bases, dentro de su obligación de atenerse a los criterios más correctos desde el punto de vista técnico-económico para ajustarse al modelo de Empresa Eficiente que le resulta obligatorio.

“En particular, la concesionaria propone como indexador de los costos de operación relacionados con remuneraciones, al Índice de Costo de la Mano de Obra (ICMO). Se objeta el uso de este indexador puesto que este contiene elementos que capturan el aumento de la productividad de ésta. Así, no todos los aumentos en salarios se traducen en aumentos de costos. Si los cambios en productividad de la industria específica están en línea con los de la economía como un todo, los aumentos del costo de la mano de obra no llevarán a un aumento en costos para la Empresa Eficiente.”

Contraproposición de los Ministerios N°158. Indexador para el ítem de costo de operaciones relacionado con remuneraciones

“Se contrapropone utilizar el Índice de Precios al Consumidor (IPC) como indexador de los costos de operación relacionados con remuneraciones. Es más realista suponer que el aumento de productividad de la mano de obra de la Empresa Eficiente no es sustancialmente menor al aumento de productividad del resto de la economía y, por tanto, sólo se deben indexar los costos relacionados a remuneraciones por aquella parte del aumento de las remuneraciones que no responde a aumento en productividad, es decir, aquel componente necesario para mantener el poder adquisitivo de los salarios; i.e., el Índice de Precio al Consumidor.

“Este criterio ha sido utilizado y corroborado por peritos en todos los sectores regulados”.

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Los Ministerios postulan eliminar de los indexadores el índice ICMO definido en las Bases Técnico–Económicas, que por lo demás se ha venido utilizando en todas las fijaciones tarifarias anteriores de Telefónica CTC. Para ello, los Ministerios afirman que el ICMO incluye variaciones debidas a aumento de productividad, mientras que el IPC refleja sólo variaciones por cambios en el costo de la vida, y por ello se debería utilizar el IPC.

Además, los Ministerios afirman que: “es más realista suponer que el aumento de productividad de la mano de obra de la Empresa Eficiente no es sustancialmente menor al aumento de productividad del resto de la economía...”, indicando al mismo tiempo que el IPC, índice que ellos ocupan como indexador, no refleja ningún tipo de aumento de productividad. Aparentemente, existe una contradicción en la afirmación que se esgrime, ya que por un lado se está diciendo que a la Empresa Eficiente se le debe reconocer el mismo aumento de productividad que al resto de la economía, y, por el otro, se contrapone como indexador un índice que no refleja la productividad.

Además, la eliminación del indexador ICMO para reflejar la variación de los costos operacionales relacionados con remuneraciones, por considerar éstas variaciones de productividad, es cuestionable desde el punto de vista técnico–económico. Una variación en la productividad de los trabajadores implica una variación en producción (mayores ventas y mayores ingresos) para el mismo número de horas trabajadas en la empresa (número de trabajadores x número de horas trabajadas).

Usualmente es más económico para la empresa que aumente la productividad de los empleados existentes, que contratar nueva mano de obra. Es razonable suponer, entonces, que al variar los ingresos netos de la empresa fruto de este cambio en productividad, la empresa bonifique a los empleados por este mayor esfuerzo vía un aumento de las remuneraciones. Siguiendo este planteamiento, no es lógico el argumento de los Ministerios, por cuanto un aumento de productividad (mayores ventas) necesariamente tendrá asociado una mayor remuneración a los trabajadores de la Empresa Eficiente. No admitir esta variación en los salarios, implicaría suponer que la Empresa Eficiente contrata más trabajadores para aumentar sus ventas, lo cual no se condice con el diseño de la dotación adoptada para la Empresa Eficiente, que considera incrementos de productividad durante el período de cinco años del Estudio Tarifario.

Cabe señalar que esta misma controversia con los Ministerios se presentó el año 1999 en la fijación tarifaria de Telefónica CTC. En dicha oportunidad, la Comisión Pericial recomendó en forma unánime que:

“Para las tarifas de los servicios cuya metodología de cálculo se rige por lo establecido en los artículos 30 al 30J de la Ley, se debe aplicar el siguiente procedimiento:

- a) Incluir los aumentos previstos de productividad en la evolución futura de las dotaciones,*
- b) Evaluar la mano de obra a los salarios base actuales*
- c) Indexar las remuneraciones de acuerdo con el Índice de Costo de Mano de Obra”*

Esta recomendación fue plenamente aceptada por los Ministerios en su Informe de Sustentación, incorporando el ICMO en el indexador del actual Decreto 187.

Telefónica CTC implementó en el actual modelo tarifario autocontenido todas y cada una de las recomendaciones anteriores, a saber:

- i) La evolución del plantel considera aumentos de productividad del mismo, reflejado en que la tasa de incremento del plantel es inferior a los aumentos en el nivel de actividad de la Empresa Eficiente.
- ii) El costo de remuneraciones se evaluó de acuerdo a los salarios base de Dic.2002, no incorporando ningún reajuste durante el período de 5 años del Estudio Tarifario.
- iii) Se incorporó en el indexador tarifario, el índice ICMO, de manera de reflejar las variaciones futuras del costo de mano de obra.

Si se reemplaza el ICMO por el IPC sin incorporar la tasa de variación real anual esperada para las remuneraciones en el sector telecomunicaciones, se estaría omitiendo un costo indispensable de la Empresa Eficiente, lo que contradice flagrantemente la Ley y las Bases.

b.2) Recomendación de la Comisión Pericial

Recomendación Solicitada:

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que el Índice de Costo de la Mano de Obra debe ser aplicado en el indexador para reajustar el costo de las remuneraciones.

Recomendación de la Comisión Pericial:

Ver Informe de la Comisión Pericial que se adjunta en anexo A.

b.3) Aspectos Jurídicos

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios no se ajustaron estrictamente a lo dispuesto en las Bases Técnicas Económicas Definitivas, las que perentoriamente ordenaban que debía utilizarse como indexador para el costo de remuneraciones el Índice de Costo de la Mano de Obra (ICMO), no obstante lo cual, éstos contrapropusieron utilizar el índice de Precios al Consumidor (IPC). A su turno, tampoco acompañaron antecedentes, estudios u opinión de especialistas que justifique la Objeción y Contraproposición formulada.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

En virtud de la recomendación de la Comisión Pericial a la Consulta N°18, se insiste en considerar el ICMO para indexar el costo de remuneraciones.

J.14. Indexador del Cargo de Acceso

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción N° 159. Indexador del Cargo de Acceso

“La concesionaria incorpora al Cargo de Acceso ponderado (Cacci) como indexador:

(Se da por reproducida la fórmula de la pág.127 del IOC)

“Se objeta la inclusión de esta variable como indexador. Los componentes de la fórmula anterior corresponden a tarifas reguladas que, a su vez, están indexadas. “Esto originaría doble indexación, de manera recursiva”.

Contraproposición de los Ministerios N° 159. Indexador del Cargo de Acceso

“Se contrapropone incorporar la variable Cargo de Acceso ponderado (Cacci) presentada por la concesionaria bajo las siguientes restricciones:

1) La elasticidad del índice cargo de acceso no se incorporará en la restricción de que la suma de las elasticidades es igual a uno.

2) Este indexador sólo se reajustaría en la oportunidad que se modifique el nivel, estructura y mecanismo de indexación de la tarifa de cargo de acceso de otra concesionaria”.

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Los Ministerios contraponen usar el cargo de acceso de las otras compañías locales en el indexador, pero bajo las restricciones señaladas. En particular, la restricción 2) implicaría un absurdo, ya que significaría que Telefónica CTC sólo podría indexar 1 vez cada 5 años sobre la base de este concepto, ya que la única oportunidad en que se modifica *“el nivel, estructura y mecanismo de indexación de la tarifa de cargo de acceso de otra concesionaria”*, sería al momento en que la autoridad les fija a las otras compañías dichas tarifas en sus respectivos decretos tarifarios.

Sin embargo, la autoridad soslaya que para la Empresa Eficiente el uso de las redes de otras compañías telefónicas locales implica un costo que varía mensualmente, ya que debe pagar por este concepto el cargo de acceso de dichas compañías, independientemente de cómo éste se haya calculado.

Por lo tanto, cualquier variación que sufra este índice (sea por indexación de algún índice que consideran las fórmulas de indexación de Telefónica CTC o por decisión comercial de las otras empresas, cuando los bajan) representa un mayor/menor costo para la Empresa Eficiente. En consecuencia, el indexador tarifario debiera reajustarse cada vez que el cargo de acceso de otras compañías locales modifica su valor, independiente de la causa de esta variación.

Por otra parte, desde el momento que se acepta que los cargos de acceso de otras compañías locales son un costo relevante y que forma parte del indexador, se debe respetar las disposiciones del artículo 30H de la Ley, que dispone para estos efectos que *“El concesionario comunicará cada dos meses a la Subsecretaría de Telecomunicaciones el valor resultante de aplicar a las tarifas máximas autorizadas la variación del índice respectivo...”*; agregando a continuación que *“En todo caso estas tarifas no podrán variar antes de los 30 días, a contar de la última fijación o reajuste de tarifas...”*.

Lo anterior ratifica que la Empresa Eficiente puede indexar sus tarifas sujeta a las restricciones que le imponen estos dos plazos legales, ambos inferiores a los que proponen los Ministerios, no siendo jurídicamente sostenible que se limite este derecho mediante disposiciones normativas de inferior jerarquía.

Adicionalmente, la autoridad modificó –sin Objeción previa–, los servicios en los que se incluye el indexador por cargos de acceso de otras compañías locales. En efecto, las Bases estipulan en el numeral II.2 que este costo debiera reflejarse exclusivamente en el Servicio Local Medido (SLM) por lo que sólo este servicio debiera incluirlo en su indexador. Sin embargo, la propuesta de los Ministerios incluye el cargo de acceso en los indexadores de los servicios de Línea Telefónica, corte y reposición del servicio, traslado de líneas, entre varios otros.

En tal sentido, la actuación de los Ministerios infringió lo dispuesto en el artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones, norma que impone a la autoridad estrictos requisitos de forma para la formulación de las Objeciones y Contraproposiciones al

Estudio Tarifario de la concesionaria, sin que baste una modificación de facto al modelo tarifario entregado por la concesionaria, como ha ocurrido en este caso.

En la especie, al no haber formulado los Ministerios Objeción y Contraproposición alguna, para todos los efectos legales se debe entender aceptada la propuesta de Telefónica CTC .

b.2) Recomendación de la Comisión Pericial

Recomendación Solicitada:

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que la fórmula de indexación debe contemplar las variaciones mensuales que experimenten los cargos de acceso de otras compañías locales, y que este índice sólo debe incluirse en el indexador del SLM.

Recomendación de la Comisión Pericial:

Ver Informe de la Comisión Pericial que se adjunta en anexo A.

b.3) Aspectos Jurídicos

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios no se ajustaron estrictamente a lo dispuesto en las Bases Técnicas Económicas Definitivas, las que permitían a Telefónica CTC reconocer en la fórmula de indexación las variaciones de las tarifas de cargos de acceso de otras concesionarias locales, y que esto último sólo era aplicable al Servicio Local Medido. A su turno, tampoco acompañaron antecedentes, estudios u opinión de especialistas que justifique la objeción y contraproposición formulada.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

En virtud de la recomendación de la Comisión Pericial a la Consulta N°19, se insiste en incluir sólo en el indexador del SLM las variaciones mensuales que experimenten los cargos de acceso.

J.15. Cálculo de los Ponderadores

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 160. Cálculo de los ponderadores

“No se presenta en un anexo, como señalan las BTE, la descomposición de la estructura de costos y la forma en que se obtuvieron los ponderadores, de tal forma que la autoridad pueda reproducir completamente dicho cálculo. En consecuencia se objeta el procedimiento de cálculo de los ponderadores.”

Contraproposición de los Ministerios N° 160. Cálculo de los ponderadores

“Se contrapropone efectuar el cálculo de los ponderadores asignando; el índice de precios al por mayor para la canasta de bienes importados (IPMbsi), para los componentes de costo de la inversión relacionados con insumos o bienes de capital importados, el índice de precios al por mayor de productos para la canasta de bienes nacionales (IPMbsn), para los componentes de inversión relacionados con insumos o bienes de capital nacionales, el índice de precios al consumidor (IPC) para los gastos asociados a remuneraciones, el índice de precios al por mayor de productos (IPM), para los componentes de costos de operación relacionados con otros insumos o servicio y la tasa de impuesto a las empresas para la fracción de las utilidades que la empresa debe cancelar a impuestos internos.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Telefónica CTC modifica su modelo de cálculo de ponderadores, incorporando, en lo pertinente, los índices seleccionados por los Ministerios, con excepción de los costos de interconexión.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Telefónica CTC considera que la selección de índices para partidas específicas de costos que se incluyen en el Informe de Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios, representan de una forma igualmente apropiada las variaciones de la mayoría de los costos, con algunas importantes excepciones.

La principal excepción la constituye la utilización del IPC para la actualización del costo de remuneraciones, y el indexador cargo de acceso, tal como se plantea en los fundamentos de las insistencias a las objeciones y contraproposiciones N° 158 y 159, respectivamente, los que se dan por reproducidos íntegramente.

Por otra parte, en el caso de la actualización del costo de interconexión de las empresas telefónicas rurales, se insistirá en la utilización del IPM bienes nacionales. El resto de las partidas quedarán con el índice utilizado por los Ministerios en su IOC.

b.2) Aspectos Jurídicos

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, las planillas de cálculo de indexadores de los Ministerios adolecen de errores que impiden la correcta ejecución de la rutina de cálculo de los indexadores. Para solucionar dichos errores debe procederse de la siguiente forma:

- En las planillas de indexación ubicadas en la carpeta INDEXACION (indexación 30K.xls, indexación FDT.xls, indexación otros servicios.xls, indexación prestaciones SPT.xls, indexación SLT-SLM-TL-Cacceso.xls, indexación teléfonos públicos.xls, indexación TPLD.xls) hacer el siguiente cambio en la Macro “Calc Elasti”

```
With ThisWorkbook.Worksheets("Parámetros")
    Calculate
    .Range("B20").Value = coNta
    Calculate AGREGAR ESTE COMANDO
    .Range("H20:H69").Value = .Range("F20:F69").Value

    Do Until coNta = 88 + 1
    ' Calculate ELIMINAR ESTE COMANDO
    .Range("B20").Value = coNta
    Calculate AGREGAR ESTE COMANDO
    For j = 1 To N_serv
        .Cells(71 + coNta, 9 + j).Value = .Cells(19 + j, 9).Value
    Next j
    coNta = coNta + 1
    Loop

    .Range("B20").Value = coNta
    .Range("B20").Value = 1
    Calculate
End With
```

- En la planilla “BB y SS indexadores.xls” ejecutar los siguientes comandos:
 - Marcar las celdas B9:F9
 - Presionar “CTRL. –“
 - Seleccionar “Desplazar las celdas hacia arriba”
 - Presionar “Aceptar”

Con lo anterior se suben un espacio todos los valores ubicados bajo dicho rango ya que están mal ubicados.

J.16. Valor de los Ponderadores

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 161. Valor de los ponderadores

“Habida consideración de las objeciones efectuadas en el punto anterior, se objeta los valores de los ponderadores presentados en todos los servicios.”

Contraproposición de los Ministerios N° 161. Valor de los ponderadores

“Se contrapropone recalcular los valores de los ponderadores según los costos del modelo contrapropuesto por la autoridad, de acuerdo a los procedimientos descritos en la Contraproposición anterior.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Teniendo presente que el valor de los ponderadores es el resultante del proceso de cálculo de los mismos, en la medida que el modelo de cálculo incorpore los cambios señalados en los puntos anteriores, se redefinirán los valores de los ponderadores para cada servicio.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Telefónica CTC modifica los valores de los ponderadores según los nuevos resultados del modelamiento indicado en los puntos anteriores.

J.17. Factores de Uso de Red: Elementos de Conmutación y Transmisión

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 162. Factores de uso de red: elementos de conmutación y transmisión

“Para el cálculo de los factores de uso la concesionaria no hizo distinción entre los elementos de conmutación y transmisión. En virtud de lo anterior, se objeta dicho cálculo por no considerar las particularidades que tienen ambos tipos de elementos para efectos del cálculo de los factores de uso.”

Contraproposición de los Ministerios N° 162. Factores de uso de red: elementos de conmutación y transmisión.

“Se contrapropone para la determinación de los factores de uso estimar el promedio nacional de elementos de red de conmutación y transmisión de los que hace uso una comunicación de Servicio Local Medido, de Tramo Local y de Cargo de Acceso. Así, considerando las distintas arquitecturas de red derivadas de soluciones monocentral y multicentral, se determina el número de medios de conmutación y de transmisión que en promedio usa una comunicación de cada tipo.”

“A nivel simplificado, para el caso de una arquitectura monocentral, se puede señalar que una comunicación del tipo SLM dentro de la red de la concesionaria hace uso de dos unidades de transmisión y una unidad de conmutación, y las comunicaciones que salen de la red de la concesionaria (SLM a otra concesionaria, Tramo Local y Cargo de Acceso) usan una unidad de transmisión y una unidad de conmutación. De esta forma se estructuran los factores de uso para cada servicio, que luego se ponderan por los tráficos respectivos para determinar los porcentajes de asignación.

“De acuerdo al principio señalado, cuyo detalle de cálculo se presenta en el anexo de factores de uso, los factores de uso de red son los siguientes:

	<i>“Conmutación</i>	<i>Transmisión</i>
<i>SLM</i>	<i>1,60</i>	<i>2,00</i>
<i>Tramo Local</i>	<i>1,00</i>	<i>1,00</i>
<i>Cargo de Acceso</i>	<i>1,00</i>	<i>1,00”</i>

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Telefónica CTC insiste en la utilización del factor de 1,6 para la conmutación asociada a una llamada local.

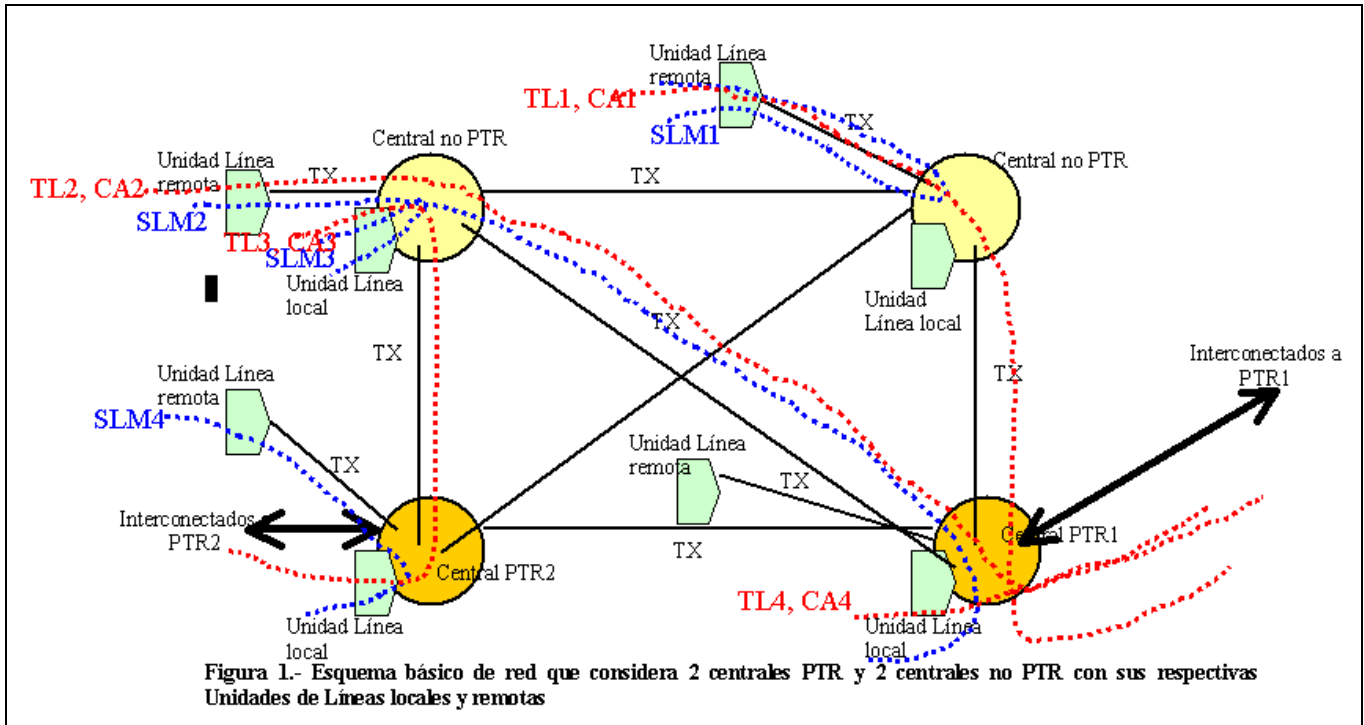
b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

En primer término, cabe hacer presente que la Objeción formulada por la autoridad es manifiestamente errónea, y ello por cuanto, la Objeción sostiene que para el cálculo de los factores de uso de red, la concesionaria no hizo distinción entre los elementos de conmutación y transmisión, y, en virtud de lo anterior, se objetó dicho cálculo por no considerar las particularidades que tienen ambos tipos de elementos para efectos del cálculo de los factores de uso de red. Lo anterior, es falso ya que Telefónica CTC efectivamente modeló exhaustiva y fundadamente la obtención de dichos factores (Modelo Telefónica Extendido v1.0 / Cacc desagregado y tránsito en PTR / Relaciones de uso de red SLM, TL, CA.xls).

Por otra parte, el informe de los Ministerios no aporta fundamento de cálculo alguno que apoye su objeción y contraproposición, ya que, aunque menciona en su Contraproposición N° 162 que el detalle de cálculo se presenta en el anexo de factores de uso de red, en dicho anexo se describe un procedimiento que es el mismo que Telefónica CTC presentó, en donde se cita “la hoja 2 del libro Excel” la que no fue encontrada en el modelo de los Ministerios.

Telefónica CTC sostiene fundadamente la determinación de los factores de uso de red utilizados en su modelo, según se explica a continuación.

Existe diferente uso de los elementos de red según la estructura de la red y el tipo de comunicación. En efecto, las comunicaciones del tipo SLM se completan dentro de la red de la concesionaria, en cambio las comunicaciones del tipo TL y CA se originan en un suscriptor de la concesionaria y salen de su red (ver figura 1).



Dependiendo de la estructura de la red, del tipo de servicio y de la ubicación, en la estructura de la red, de los suscriptores que participan de la llamada, el uso de los distintos elementos de red es diferente.

Para ilustrar esto, veamos la figura 1, de donde se desprenden los factores de uso de red (cantidad de conmutaciones, transmisiones y unidades de línea) para alguna de las ubicaciones en la estructura de red, que se resumen en la tabla siguiente:

Tipo de comunicación	Cantidad de conmutaciones (CX)	Cantidad de transmisiones (TX)	Cantidad de Unidades de Línea (UL)
SLM1	1	2	2
SLM2	2	2	2
SLM3	1	0	2
SLM4	1	1	2
TL1	1	2	1
TL2	1	2	1
TL3	1	1	1
TL4	1	0	1
CA1	1	2	1
CA2	1	2	1

CA3	1	1	1
CA4	1	0	1

De esta simple tabla, se comprueba lo afirmado anteriormente, en el sentido que el uso de red es distinto dependiendo de la estructura de la red, el tipo de comunicación y del punto de origen y término de la comunicación. En efecto, según este esquema, las siguientes comunicaciones no hacen uso de enlaces de transmisión: SLM entre suscriptores ubicados en la misma Unidad de Línea local de una central Madre, TL y CA desde suscriptores ubicados en una Unidad de Línea local de una central PTR.

En consecuencia, esta simple comprobación muestra que nunca el uso promedio de elementos de transmisión en una red será en promedio 2 en las zonas donde existan ambos tipos de Unidades de Línea (locales y remotas) y de centrales madre (locales y PTR).

En su modelo, Telefónica CTC realizó el análisis y evaluación de todas las comunicaciones, para cada Área Primaria, considerando la estructura de red y el tráfico de la Empresa Eficiente en cada una de ellas, obteniendo los factores que se muestran en la tabla siguiente:

Cantidad de Conmutaciones (CX), Transmisiones (TX) y Unidades de Línea (UL) utilizadas en el proceso de 1 minuto de tráfico en la red

Zona Primaria	Tráfico SLM			Tráfico TL			Tráfico CA			Promedio		
	CX	TX	UL	CX	TX	UL	CX	TX	UL	CX	TX	UL
Arica	1,00	0,92	2,00	1,00	0,46	1,00	1,00	0,46	1,00	1,00	0,61	1,32
Iquique	1,00	1,14	2,00	1,00	0,57	1,00	1,00	0,57	1,00	1,00	0,73	1,28
Antofagasta	1,00	1,46	2,00	1,00	0,73	1,00	1,00	0,73	1,00	1,00	0,97	1,33
Copiapó	1,00	0,93	2,00	1,00	0,47	1,00	1,00	0,47	1,00	1,00	0,62	1,33
La Serena	1,00	1,57	2,00	1,00	0,78	1,00	1,00	0,78	1,00	1,00	1,06	1,35
Ovalle	1,00	0,82	2,00	1,00	0,41	1,00	1,00	0,41	1,00	1,00	0,51	1,24
Quillota	1,00	1,30	2,00	1,00	0,65	1,00	1,00	0,65	1,00	1,00	0,83	1,28
Los Andes	1,00	1,33	2,00	1,00	0,66	1,00	1,00	0,66	1,00	1,00	0,82	1,23
Valparaíso	1,47	1,90	2,00	1,62	1,33	1,00	1,62	1,33	1,00	1,58	1,47	1,25
San Antonio	1,00	1,36	2,00	1,00	0,68	1,00	1,00	0,68	1,00	1,00	0,88	1,29
Santiago	1,91	2,24	2,00	1,84	1,51	1,00	1,84	1,51	1,00	1,87	1,86	1,48
Rancagua	1,00	1,52	2,00	1,00	0,76	1,00	1,00	0,76	1,00	1,00	1,03	1,35
Curicó	1,00	0,85	2,00	1,00	0,43	1,00	1,00	0,43	1,00	1,00	0,54	1,26
Talca	1,00	0,97	2,00	1,00	0,48	1,00	1,00	0,48	1,00	1,00	0,62	1,29
Linares	1,00	0,95	2,00	1,00	0,47	1,00	1,00	0,47	1,00	1,00	0,58	1,22
Chillán	1,00	0,56	2,00	1,00	0,28	1,00	1,00	0,28	1,00	1,00	0,34	1,23
Concepción	1,46	1,90	2,00	1,64	1,36	1,00	1,64	1,36	1,00	1,59	1,51	1,28
Los Angeles	1,00	0,81	2,00	1,00	0,41	1,00	1,00	0,41	1,00	1,00	0,51	1,27
Temuco	1,00	1,59	2,00	1,00	0,80	1,00	1,00	0,80	1,00	1,00	1,00	1,25
Punta Arenas	1,00	1,39	2,00	1,00	0,70	1,00	1,00	0,70	1,00	1,00	0,79	1,13
Promedio Nacional	1,56	1,88	2,00	1,53	1,19	1,00	1,53	1,19	1,00	1,55	1,47	1,40

Este análisis exhaustivo entrega como resultado promedio para toda la red de la Empresa Eficiente lo siguiente:

Tipo de comunicación	Cantidad de conmutaciones (CX)	Cantidad de transmisiones (TX)	Cantidad de Unidades de Línea (UL)
SLM	1,56	1,88	2,00
TL	1,53	1,19	2,00
CA	1,53	1,19	2,00
Promedio de todas	1,55	1,47	1,40

El análisis para todas las áreas Primarias reitera, que en promedio, la cantidad de transmisiones es 1,47.

Por último, considerando los costos unitarios por minuto para conmutación, transmisión y unidad de línea se determinó el uso promedio de los elementos de red como un todo, promedio nacional que se muestra en la siguiente tabla:

	Uso promedio de todos los elementos de red
SLM	1,60
Tramo Local	1,00
Cargo de Acceso	1,00

b.2) Aspectos Jurídicos

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios no cumplieron con la ineludible exigencia legal de que sus planteamientos sean fundados, ni menos la acompañan de antecedente, estudio u opinión de especialistas que las justifiquen.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Valor utilizado en el Estudio Tarifario 1.6
 Valor utilizado en el Informe de Insistencia 1.6

J.18. Asignación de Costos

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 163. Asignación de costos

“Con el objeto de asignar en forma correcta los costos entre los distintos servicios, los Ministerios objetan el criterio de asignación propuesto por la concesionaria por no respetar lo que señalan las Bases Técnico Económicas respecto de las definiciones de los servicios.

“En efecto, las BTE señalan claramente la definición de los servicios en los términos siguientes:

“Servicio Línea Telefónica⁴:

“corresponde a la asignación en forma dedicada del bucle o loop de abonado, tarjeta de abonado y gastos administrativos asociados a la atención del usuario, con independencia del tráfico que genere, para que el suscriptor o usuario que lo habilita pueda recibir y generar comunicaciones a través de la red pública telefónica mediante la conexión de un equipo telefónico local.

“Los elementos de red a considerar corresponden a aquellos dedicados al suscriptor y comprendidos entre la acometida y la unidad de conmutación asociada a la línea telefónica de éste, incorporando además, los gastos e inversiones dedicados a este servicio. Para todos los efectos, se considerará que las unidades remotas de abonados constituyen centrales de conmutación.”

“Comunicaciones telefónicas locales entre usuarios o suscriptores de una misma zona primaria (servicio local medido)⁵:

“Los elementos de red a considerar serán aquellos comprendidos entre las respectivas líneas telefónicas de origen y destino por las cuales se establece la comunicación local; incluyendo además todas las actividades, los costos de cargos de acceso por terminar comunicaciones en otras Compañías telefónicas locales y el equipamiento técnico, administrativo y comercial necesario para proveer el servicio local medido. En ningún caso se deberán considerar la acometida ni los elementos de costo asignados al servicio línea telefónica.”

“Tramo Local⁶:

“Los elementos de red a considerar serán aquellos comprendidos entre el punto de terminación de red respectivo y la línea telefónica correspondiente, incluyendo además todas las actividades y el equipamiento técnico, administrativo y comercial necesario para proveer el servicio tramo local, en particular aquellas derivadas de la naturaleza del servicio prestado a usuarios finales. En ningún caso se deberán considerar la acometida ni los elementos de costo asignados al servicio línea telefónica. Se deberá justificar que los gastos de comercialización que se incluyan correspondan efectivamente a este servicio y no al servicio local medido u otro servicio regulado. Lo anterior no excluye la posibilidad de asignar costos que se compartan entre dichos

4 corresponde a extracto de bte ii.1, p. 4.

5 corresponde a extracto de bte ii.2, p.4.

6 corresponde a extracto de bte ii.3, p.5.

servicios. Además, se deberá justificar adecuadamente la diferencia entre el valor del Cargo de Acceso y el del Tramo Local.”

“Servicio de acceso de comunicaciones a la red local:⁷

““Los elementos de red a considerar serán aquellos comprendidos entre el punto de terminación de red respectivo y la línea telefónica correspondiente, incluyendo todas las actividades y el equipamiento necesario para proveer el servicio de acceso. En ningún caso se deberán considerar la acometida ni los elementos de costo asignados al servicio línea telefónica, así como las funciones comerciales vinculadas a la captación y atención de clientes finales.

“Para la determinación de los costos a considerar en el cálculo de los cargos de acceso se incluirán sólo los elementos necesarios para la provisión del servicio que permitan terminar, y originar cuando corresponda, comunicaciones en la red de la concesionaria.”

“En consideración a lo señalado precedentemente lo que correspondería por parte de la concesionaria sería asignar los costos incrementales de desarrollo a cada uno de los servicios de acuerdo al mejor criterio para cada partida de costo que sea indispensable para la prestación de los servicios regulados, o que por razones de indivisibilidad corresponda incorporar en el diseño de empresa eficiente.

“A continuación se presentan las objeciones a las asignaciones de costos realizadas por la concesionaria:”

(Se da por reproducida tabla de la s páginas 130 a 136 del IOC)

Contraproposición de los Ministerios N° 163. Asignación de costos

“A continuación se listan las contraproposiciones de asignación de costos de acuerdo a cada ítem:”

(Se da por reproducida tabla de la s páginas 137 a 142 del IOC)

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

En términos generales, los criterios de asignación de los Ministerios y de Telefónica CTC son los mismos, destacando las diferencias y razones que se señalan a continuación, los que dan cuenta de que se deben aplicar los asignadores de costos de Telefónica CTC en lugar de los utilizados por los Ministerios:

En la asignación realizada por los Ministerios no existen asignadores para los costos del servicio Establecimiento de Llamadas SLM y TL.

7 corresponde a extracto de bte iii.1, p. 11.

En efecto, Telefónica CTC insiste fundadamente en establecer tarifas para el servicio Establecimiento de llamadas, lo que la aplicación de los asignadores de los Ministerios no permite.

Los Ministerios no asignan algunas partidas de costo.

La metodología de asignación de costos de los Ministerios deja expresamente algunos costos fuera de la determinación de costos de la Empresa Eficiente SPT, tales como Inversiones en Red Inteligente, Estudios de Mercado, Guías Telefónicas. No corresponde excluir vía asignadores, estos costos, ya que por ej. los costos de la red inteligente se descuentan en la fase del modelo que descuenta los costos que tiene la empresa eficiente SPT para proveer los otros servicios regulados.

Existen algunas partidas de costos que los Ministerios asignan totalmente al SLT, lo que a juicio de Telefónica CTC no corresponde.

En esta circunstancia se encuentran partidas de costo tales como el consumo de energía eléctrica de la red, la inversión en plataformas de atención 104 y 107 y los costos de bienes y servicios para esto último. Claramente estos elementos de la empresa eficiente dependen del tráfico, por lo que no corresponde asignarlos 100% al SLT.

La asignación realizada por los Ministerios asigna más costos al servicio SLT, lo que define una tarifa SLT proporcionalmente más alta que las tarifas variables con el consumo, lo que redundará, a juicio de Telefónica CTC, en una barrera de entrada al servicio telefónico no concordante con la demanda estimada.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Dados los sólidos argumentos presentados, Telefónica CTC insiste en su propuesta de asignadores.

J.19. Costo Incremental de Desarrollo

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 164. Costo Incremental de Desarrollo

“Consistentemente con las objeciones anteriores, se objeta el costo incremental de desarrollo por línea obtenido por la concesionaria. Este costo resulta como producto de la aplicación de las formulas tarifarias sobre el modelo presentado por la concesionaria y considera las inversiones, gastos y parámetros tarifarios sobre el plan de expansión expuesto en dicho modelo.

“El monto obtenido es de \$155.826 por línea y no se condice con los criterios, precios y condiciones que deben tenerse en consideración para el diseño de la empresa modelo eficiente.”

Contraproposición de los Ministerios N° 164. Costo Incremental de Desarrollo

“Se contrapropone utilizar el costo Incremental de desarrollo de \$ 67.139 por línea, obtenido por la autoridad de acuerdo a los cálculos realizados.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

En base a todos los antecedentes señalados en este informe, se modifica el Costo Incremental de Desarrollo de forma tal que refleje el resultante de los cambios efectuados.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

El Costo Incremental de Desarrollo es el resultante de un proceso de cálculo que depende de los costos que se ingresan al modelo y de los parámetros que se determinen. En la medida que existan cambios en dichos costos o parámetros, cambiará el valor del Costo Incremental de Desarrollo, Al no haberse objetado la forma de cálculo ni la construcción del modelo de Costo Incremental de Desarrollo, los únicos cambios en este valor provendrán de lo ya señalado, es decir, costos o parámetros.

J.20. Costo Total de Largo Plazo

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 165. Costo total de Largo Plazo

“Consistentemente con las objeciones anteriores, se objeta el costo total de largo plazo por línea obtenido por la concesionaria. Este costo resulta como producto de la aplicación de las formulas tarifarias sobre el modelo presentado por la concesionaria y considera las inversiones, gastos y parámetros tarifarios.

“El monto obtenido es de \$235.172 por línea y no se condice con los criterios, precios y condiciones que deben tenerse en consideración para el diseño de la empresa modelo eficiente.”

Contraproposición de los Ministerios N° 165. Costo total de Largo Plazo

“Se contrapropone utilizar el costo total de largo plazo de \$ 109.198 por línea, obtenido por la autoridad de acuerdo a los cálculos propios realizados.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

En base a todos los antecedentes señalados en este informe, se modifica el Costo Total de Largo Plazo de forma tal que refleje el resultante de los cambios efectuados.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

El Costo Total de Largo Plazo es el resultante de un proceso de cálculo que depende de los costos que se ingresan al modelo y de los parámetros que se determinen. En la medida que existan cambios en dichos costos o parámetros, cambiará el valor del Costo Total de Largo Plazo. Al no haberse objetado la forma de cálculo ni la construcción del modelo de Costo Total de Largo Plazo, los únicos cambios en este valor provendrán de lo ya señalado, es decir, costos o parámetros.

J.21. Tarifas Diferenciadas según Modalidad de Tramo Local

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción. No hay Objeción precisa sobre la materia

Contraproposición. No Hay

Telefónica CTC propuso en su Estudio Tarifario una estructura tarifaria que considera las tarifas de dos servicios de Tramo Local: una aplicable a las comunicaciones hacia móviles y rurales y, la otra aplicable a las comunicaciones hacia servicios complementarios y niveles especiales.

Sin embargo, los Ministerios, sin mediar Objeción alguna, eliminaron la estructura tarifaria propuesta para el servicio de Tramo Local contraproposiendo en el pliego tarifario del IOC una sola tarifa aplicable a las comunicaciones hacia móviles, rurales, servicios complementarios y niveles especiales.

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Cabe hacer presente que, en esta materia, los Ministerios ni siquiera formularon una Objeción y Contraproposición concreta para proponer en su pliego tarifario una sola tarifa para el servicio de Tramo Local. Con ello, infringieron abiertamente la ineludible exigencia normativa de que sus planteamientos sean formulados formalmente en su IOC, ajustados estrictamente a las Bases Técnico-Económicas, fundados y acompañados de los antecedentes que los respalden.

A su turno, las Bases Técnico-Económicas establecen expresamente en el numeral V.8.2.2, letra f) lo siguiente:

“Se definirán dos modalidades del servicio Tramo Local, las que se ajustarán en el mismo factor que el Cargo de Acceso de la modalidad que se asimile a su naturaleza (Móvil y Rural o Servicios Complementarios) en orden a resguardar la relación definida para ambas prestaciones”.

Telefónica CTC, dando cumplimiento cabal a lo establecido en las Bases Técnico-Económicas, propuso en su Estudio Tarifario dos modalidades para el Servicio Tramo Local: una para las comunicaciones dirigidas hacia móviles y rurales, y otra para las comunicaciones hacia servicios complementarios y niveles especiales.

Sin embargo, los Ministerios sin haber planteado Objeción precisa ni fundada sobre esta materia, como lo exige la Ley, contrapropusieron en su pliego tarifario sólo una tarifa para el servicio de Tramo Local. Lo anterior, además de hacer caso omiso a lo establecido en las Bases, promueve un inexplicable subsidio cruzado a favor de aquellos clientes que cursan comunicaciones hacia teléfonos móviles, en desmedro de quienes se comunican hacia proveedores de servicios complementarios o niveles especiales.

En efecto, dado los mayores costos que involucra una comunicación hacia teléfonos móviles y rurales, debido fundamentalmente a las mayores tarifas de cargos de acceso de estas industrias que impactan en los niveles de incobrabilidad que se producen en este tipo de comunicaciones, se debe agregar que la tarifa de Tramo Local aplicable para estos casos debería ser más alta. De no ocurrir esto, se materializa que la promediación de las tarifas de Tramo Local propicia la existencia de subsidios cruzados.

Lo diferenciación de costos y de tarifas expuesta precedentemente es reconocida por los Ministerios en su Informe N° 6 a la Comisión Pericial. En efecto, allí ratifican que deben distinguirse dos categorías de Tramo Local: una para servicios complementarios y plataformas de asistencia y otra para comunicaciones a móviles y rurales.

En dicho informe se señala además que “la única diferencia entre estas tarifas la debe constituir el costo de incobrabilidad aplicado a los cargos de acceso a las compañías rurales y móviles que enfrenta la empresa eficiente, que debe ser coincidente con el nivel de tasa que enfrenta el servicio de telefonía básica”.

Indefectiblemente, para que haya una diferenciación entre las dos tarifas de tramo local, no puede haber una misma tasa de incobrabilidad entre ambas modalidades.

b.2) Recomendación de la Comisión Pericial

Recomendación Solicitada:

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que, en cumplimiento de lo establecido en las Bases Técnico-Económicas, se debe restituir la propuesta de dos Tramos

Locales diferenciados para las dos modalidades de este servicio que se establecieron en dichas Bases.

Recomendación de la Comisión Pericial:

Ver Informe de la Comisión Pericial que se adjunta en anexo A.

b.3) Aspectos Jurídicos

La actuación de los Ministerios infringió lo dispuesto en el artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones, norma que impone a la autoridad estrictos requisitos de forma para la formulación de las Objeciones y Contraproposiciones al Estudio Tarifario de la concesionaria, sin que baste una modificación de facto al modelo tarifario entregado por la concesionaria, como ha ocurrido en este caso.

En la especie, al no haber formulado los Ministerios Objeción y Contraproposición alguna, para todos los efectos legales se debe entender aceptada la propuesta de Telefónica CTC .

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Siguiendo la recomendación de la Comisión Pericial en la Consulta N° 49, se insiste en la definición de dos tramos locales: uno para comunicaciones dirigidas a teléfonos móviles o rurales, y otro para las comunicaciones destinadas a Servicios Complementarios.

J.22. Distribucion del Trafico en los Horarios Normal, Reducido y Nocturno

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción. No hay Objeción en forma precisa sobre la materia

Contraproposición. No Hay

Para estimar la distribución del tráfico para los tres horarios definidos en su propuesta tarifaria, Telefónica CTC utilizó información detallada por día y tipo de tráfico (Local, LD, Fijo-Móvil, etc.) de una muestra de 1 semana de 10 meses (los meses de septiembre y diciembre de 2002, y de enero a agosto de 2003). En total, se contó con información de una semana de cada uno de los meses indicados, con el objeto de aportar la mayor cantidad de información posible.

Cabe señalar que los Ministerios no presentaron ninguna Objeción ni a la metodología ni a las distribuciones presentadas en la propuesta de Telefónica CTC, no obstante utilizaron una matriz de distribución diferente en el modelo de cálculo de tarifas entregado en el IOC.

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

La revisión detallada de las planillas de cálculo del modelo enviado por los Ministerios junto con su IOC, ha permitido detectar que en la implementación del modelo de distribución horaria de tráficos, la autoridad, pese a no haber realizado una Objeción precisa sobre la materia, ni menos fundada, modificó los datos de dicho modelo, eliminando gran parte de la información de las muestras aportadas por Telefónica CTC en su Estudio Tarifario. Además, ni el IOC ni su anexo proporcionan documentación o información alguna que indique el origen de los datos y explique la metodología empleada para su construcción.

En efecto, al revisar el archivo Estructura Horaria.xls del modelo tarifario contrapropuesto, se constata la existencia de una matriz de tráfico única nacional, y no por servicios como lo presentó Telefónica CTC, cuyos datos no pudieron ser reproducidos al no estar vinculados dichos números con la información base (celdas en valores). Esto deja en evidencia que el modelo usado por los Ministerios no es autocontenido, como sí lo fue el propuesto por Telefónica CTC.

Con dicha información, los Ministerios llegan a establecer que el 57,2% del tráfico de las redes de Telefónica CTC se cursa en horario normal, el 27,6% en horario reducido, y el 5,2% en horario nocturno, cifras que difieren sustancialmente de las arrojadas por el modelo de cálculo contenido en el Estudio Tarifario de Telefónica CTC, el que arroja un valor resultante de 51,3% para el horario normal (cifra comparable a nivel nacional), es decir, 5,9 puntos porcentuales menos que el calculado por los Ministerios.

Los valores entregados por Telefónica CTC en su Estudio Tarifario se encuentran respaldados⁸ por una serie de 10 muestras de tráfico hora a hora, y se basan en mediciones de tráfico real de la red. En cambio, los Ministerios no fundamentan los datos utilizados en su modelo, lo que impide y coarta el derecho de Telefónica CTC de controvertir en forma informada los valores utilizados por los Ministerios. Además, la autoridad hace uso de una posición ventajosa que le permitirá, una vez conocidos los reparos de Telefónica CTC, acomodar a su libre arbitrio los datos sin tener contrapeso alguno.

Los Ministerios, en respuesta a una consulta de Telefónica CTC respecto al origen de los datos y metodología de cálculo de su matriz de tráfico, señalan que los datos que sustenta dicha matriz de tráfico única corresponden específicamente a la tercera semana de octubre 2003. Al revisar el archivo entregado por los Ministerios, se confirma que la información usada para distribuir el tráfico total corresponde sólo al tráfico local de salida y no al tráfico total, como sería lo correcto ya que la distribución horaria obtenida se utilizará para todos los tráficos. Esto tiene el efecto de abultar el porcentaje de tráfico en horario normal, perjudicando el cálculo de tarifas.

⁸ ver anexo b.12 del estudio tarifario presentado por telefónica ctc.

De lo anterior se desprende la evidente intencionalidad de los Ministerios de abultar las cifras del horario normal, al usar sólo la matriz del tráfico de salida local cursado por la red de Telefónica CTC y no la de tráfico total, pese a señalar en el Informe N°4 a la Comisión de Peritos (pág.31) que la estructura horaria (normal, reducido y nocturno) “debe recoger el comportamiento promedio de la red (superposiciones de las distribuciones)”, y en defensa del uso de una matriz única de tráfico al señalar que “por razones de indivisibilidad, la red se dimensiona para el tráfico total cursado por la empresa eficiente, por lo que corresponde utilizar una matriz de tráfico única”.

Además de esta falta grave, el cálculo de los Ministerios adolece de fallas metodológicas ya que se obtienen a partir de una sola semana normal del mes de octubre, y, por lo tanto, no representa la distribución promedio de un año por las siguientes razones:

- una semana de un mes no puede representar un promedio anual.
- no contempla la existencia de días feriados y otros como fines de semana largos (feriados pegados a sábados o lunes, días sandwich), los que alteran los porcentajes obtenidos a partir de una semana normal. Todos ellos aumentan el consumo de tráfico en horario reducido y nocturno en desmedro del tráfico en horario normal, disminuyendo su participación dentro del total

Por lo anteriormente señalado, Telefónica CTC utilizó en su propuesta tarifaria la mayor cantidad de información disponible para determinar la distribución del tráfico en la nueva estructura horaria, esto es, una muestra de 10 semanas normales correspondientes a los meses de septiembre y diciembre de 2002, y enero a agosto de 2003 para representar de mejor forma el promedio de la red. Esta información se proporcionó a los Ministerios en el Estudio Tarifario

Tan palmaria es la intencionalidad de abultar las cifras del horario normal, que si se agrupan los datos de los Ministerios según la configuración horaria vigente en el decreto 187, arrojan que en este horario se cursa el 54,3% del tráfico, en circunstancias que las cifras reales de Telefónica CTC a 2003 indican que sólo se cursa el 51,8%. Se debe tener presente que al aumentar el tráfico en este horario se provoca una baja general de las tarifas variables.

La definición sin sustento de valores tan disímiles de la realidad, junto con la fuerte sobrestimación de los tráficos que entregan los modelos de demanda de los Ministerios, sólo permiten concluir que estamos, una vez más, ante una evidente y sistemática arbitrariedad cuya finalidad es la de aumentar artificialmente la demanda de tráfico, con el fin de rebajar artificialmente las tarifas.

El hecho de atribuir artificialmente un mayor tráfico, que en la realidad no se podrá concretar, se traduce en que el ingreso proyectado no se podrá recaudar, impidiéndole a la empresa eficiente obtener su autofinanciamiento.

b.2) Recomendación de la Comisión Pericial

Recomendación Solicitada:

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que se debe utilizar el modelo de distribución horaria presentado por Telefónica CTC en su Estudio Tarifario.

Recomendación de la Comisión Pericial:

Ver Informe de la Comisión Pericial que se adjunta en anexo A.

b.3) Aspectos Jurídicos

La actuación de los Ministerios infringió lo dispuesto en el artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones, norma que impone a la autoridad estrictos requisitos de forma para la formulación de las Objeciones y Contraproposiciones al Estudio Tarifario de la concesionaria, sin que baste una modificación de facto al modelo tarifario entregado por la concesionaria, como ha ocurrido en este caso.

En la especie, al no haber formulado los Ministerios Objeción y Contraproposición alguna, para todos los efectos legales se debe entender aceptada la propuesta de Telefónica CTC .

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

En virtud de la recomendación de la Comisión Pericial en respuesta a la Consulta N°55, según la cual sugiere que “a partir de la distribución horaria del tráfico medida por la concesionaria, se estime de forma prudente la nueva distribución en base a la nueva estructura de tarifas relativas, usando valores plausibles para las elasticidades de sustitución” entre ambos bloques, Telefónica CTC insiste en la utilización de sus datos y metodología para obtener las curvas horarias. Esta información se entrega en el archivo C:/ Modelo T_CTC / Serv Publico Telefonico / Estimaciones Demanda / Demanda Traficos /Dist_Horaria.xls

Adicionalmente, en el mismo archivo se modeló el efecto que puede tener la elasticidad sustitución, no sólo entre el horario normal y reducido, sino que también entre éste y el horario nocturno. Pero dado que los precios relativos entre horarios son constantes por disposición de los mismos decretos tarifarios, es imposible determinar elasticidades cruzadas entre horarios, por lo que no se incluyó este efecto en el modelo

J.23. Fecha de Contabilización de Flujos de Inversión y Efecto en el Cálculo del Valor Residual

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción. No hay Objeción en forma precisa sobre la materia

Contraproposición. No Hay

Telefónica CTC asumió para la construcción de los flujos de inversión de cada año que estos se distribuyen uniformemente durante el año, razón por la cual deben representarse como inversiones efectuadas a mediados de año (30 de junio). Como consecuencia de lo anterior, las inversiones realizadas en un año en particular tienen al 31 de diciembre medio año de utilización, lo que implica que deben ser depreciadas por seis meses y descontarse el mismo período en su valor residual.

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

La revisión detallada de las planillas de cálculo del modelo enviado por los Ministerios junto con su Informe de Objeciones y Contraproposiciones, ha permitido detectar que en la implementación del cálculo del valor residual de las inversiones, la autoridad ha incurrido en un evidente error en el tratamiento de las inversiones que se realizan al interior del período tarifario. Dicho error, cuya existencia se demuestra por el hecho de que no fue objeto de una Objeción ni de una Contraproposición formal, consistió en contabilizar como fecha de incorporación de esas inversiones, el 31 de diciembre de cada año, en circunstancias que, como se explicará más adelante, lo correcto es contabilizarlas a mediados de cada año. Lo anterior produce un efecto económico en el CID y en el CTLP, pues equivale a que dichas inversiones tienen una vida útil incrementada en medio año, lo cual hace disminuir el valor económico que debe ser contabilizado al interior del período tarifario para cada una de esas inversiones.

Como se señaló, la manera correcta de contabilizar las inversiones requeridas para atender los incrementos de demanda que ocurren en cada uno de los 5 años del período de estudio, es situarlas a mediados del año respectivo, y ello por cuanto se trata de inversiones en instalaciones que van entrando en operación en el transcurso de cada año. Si así no fuera, sería imposible atender el incremento de demanda por nuevas líneas que ocurre en el transcurso de cada año.

El caso más patente del erróneo procedimiento empleado por los Ministerios para contabilizar los flujos de inversión es el que ocurre con la inversión realizada en el año 5 del Estudio Tarifario, la que es requerida para atender el incremento de demanda de ese año, pero que al contabilizarse al final del año 5 (31 de diciembre) arroja un costo económico cero para considerar en el período tarifario.

b.2) Recomendación de la Comisión Pericial

Recomendación Solicitada:

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que para la contabilización de las inversiones en el cálculo del valor residual se debe seguir la metodología utilizada por Telefónica CTC, es decir considerarlas incurridas a mediados de cada año.

Recomendación de la Comisión Pericial:

Ver Informe de la Comisión Pericial que se adjunta en anexo A.

b.3) Aspectos Jurídicos

La actuación de los Ministerios infringió lo dispuesto en el artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones, norma que impone a la autoridad estrictos requisitos de forma para la formulación de las Objeciones y Contraproposiciones al Estudio Tarifario de la concesionaria, sin que baste una modificación de facto al modelo tarifario entregado por la concesionaria, como ha ocurrido en este caso.

En la especie, al no haber formulado los Ministerios Objeción y Contraproposición alguna, para todos los efectos legales se debe entender aceptada la propuesta de Telefónica CTC .

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia.

De acuerdo a lo recomendado por la Comisión Pericial en respuesta a la Consulta N°20, se insiste en la contabilización de los flujos de inversión al 30 de junio de cada año.

K. SERVICIO DE COMUNICACIONES DESDE TELÉFONOS PÚBLICOS URBANOS

K.1. Tasa de Costo de Capital

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 166. Tasa de Costo de Capital

“Se objeta la tasa de costo de capital de 13,5% presentada por la empresa, por estar calculada en base a parámetros estadísticamente erróneos, además de ilegales en el caso de la tasa libre de riesgo y por no ajustarse a las bases en el caso del premio por riesgo local.”

Contraproposición de los Ministerios N° 166. Tasa de Costo de Capital

“Se contrapropone utilizar una tasa de costo de capital de 8,17%, calculada con una tasa libre de riesgo de 0,35%, un premio por riesgo local de 10,16% y un beta para la industria de telefonía fija de 0,77.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

La fundamentación de esta insistencia se presenta en los fundamentos técnico-económicos dados en relación a las Objeciones N°1 a N°5.

b.2) Aspectos Jurídicos

La tasa de costo de capital, tal como ha sido contrapropuesta por los Ministerios, adolece de los cuestionamientos jurídicos que se han hecho valer en las insistencias respecto de las Objeciones N°s 1, 2, 4 y 5.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Dado los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en la tasa de costo de capital de 13,74%.

K.2. Horizonte de Proyección (Líneas)

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 167. Horizonte de Proyección

“Se objeta la proyección de líneas de teléfonos de uso público (TUP), dado que la concesionaria toma como horizonte de proyección el periodo 2002-2007, definiendo el año 0 en el año 2002. De esta manera, el modelo presentado por la concesionaria, respecto del período de la proyección de la demanda, no se ajusta a lo señalado en las Bases⁹, en razón de que la estimación de la demanda de los servicios regulados, y de los no regulados, si resulta pertinente, se determinará para el período de fijación tarifaria, en relación con cada área tarifaria.”

Contraproposición de los Ministerios N° 167. Horizonte de Proyección

“Se contrapropone considerar el horizonte de evaluación en el periodo 2004-2008, de acuerdo a las bases técnico económicas, lo cual implica que el año 0 del proyecto corresponde al año 2003.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia respecto de las Objeciones N°6 y N°13.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia respecto a que el periodo tarifario corresponda a los años 2004-2008, y que el año 0 corresponda al año 2003. La fundamentación de esta insistencia se presenta en los fundamentos técnico-económicos dados en relación a la Objeción N°6 y a la Objeción N°13.

Consecuentemente, se han realizado los cambios en las proyecciones de demanda de teléfonos públicos y de tráfico.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Se modifica el periodo tarifario a los años 2004-2008 y el año 0 corresponde al año 2003.

K.3. Población y Tasa de Crecimiento

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

9 capítulo v, numeral 3°, párrafo 1°, en relación con lo señalado en el numeral 1° de dicho capítulo.

Objeción de los Ministerios N° 168. Población y Tasa de Crecimiento

“Se objeta la metodología utilizada para determinar la demanda de teléfonos públicos (líneas más cabinas), dado que la empresa utiliza un método de proyección simple que consiste, básicamente en estimar la población total del país para el periodo de 5 años del proyecto y considerar un índice de penetración de líneas constante a lo largo de todo el periodo. Así, la demanda de líneas está determinada por la ponderación de ambos valores. Además, la concesionaria presenta como año base del estudio el año 2002. En consecuencia las líneas se proyectan sólo hasta el año 2007.

“De la revisión del estudio y su respaldo se pudo identificar que el índice de penetración utilizado es de 0,8 líneas por cada 1000 habitantes. Este criterio difiere con la evolución observada del índice en el periodo 1999-2002, en el cual el índice cae un 4% anual, alcanzando en el año 2002 el valor de 0.77 líneas por cada 1000 habitantes. Esto último refleja el cambio de preferencias de los usuarios frente a este tipo de servicios, en parte explicada por la importante penetración de la telefonía móvil.

“Cuadro N° 1: Proyección de población Periodo 2004-2008

		Habitantes	
		CTC	SUBTEL
2002		15.116.435	15.116.435
2003	0	15.297.832	15.273.939
2004	1	15.481.406	15.433.085
2005	2	15.667.183	15.593.888
2006	3	15.855.189	15.756.367
2007	4	16.045.452	15.920.539
2008	5	16.237.997	16.086.422”

Contraproposición de los Ministerios N° 168. Población y Tasa de Crecimiento

“Se contrapropone adoptar la proyección de líneas indicada en el siguiente cuadro:

“Cuadro N° 2: Proyección de demanda de líneas de teléfonos de uso público Periodo 2004-2008

“Año	Líneas en Servicio
------	--------------------

		CTC	SUBTEL
2002		11.834	
2003	0	11.900	11.834
2004	1	11.998	11.900
2005	2	12.064	12.062
2006	3	12.129	12.133
2007	4	12.195	12.166
2008	5		12.221

“En atención a estos antecedentes y a la tendencia observada en el año 1999-2001, resulta razonable considerar una tasa decreciente en el índice de penetración cercana al 0,6% anual para el periodo 2004-2008.

“Por otra parte, el cambio del año base al año 2003, implica la proyección de líneas para un año adicional.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica parcialmente su propuesta original e insiste justificadamente respecto de lo mismo en los términos que se exponen a continuación.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Se modifica la propuesta de Telefónica CTC, en el sentido de la proyección de la población y la tasa decreciente del índice de penetración del 0,6% anual.

Sin embargo, se modifica la proyección de líneas fin de año dado que la modelación de Telefónica CTC incorpora el hecho de que el parque de 11.834 líneas es un dato real del fin de año del 2002, debiendo proyectar el parque tanto del año 0 como de los restantes cinco años, a diferencia de lo que postulan los Ministerios en cuanto a que suponen que el parque señalado de 11.834 líneas corresponde al parque de fin de año del 2003.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Considerando lo expuesto, la proyección de líneas en servicio presentada por Telefónica CTC es la que se presenta en el cuadro a continuación:

Año		Líneas en Servicio fin período
2003	0	11.886
2004	1	11.937
2005	2	11.989
2006	3	12.042
2007	4	12.094
2008	5	12.147

K.4. Horizonte de Proyección (Tráficos)

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 169. Horizonte de Proyección

“Se objeta la proyección de líneas de teléfonos de uso público (TUP), dado que la concesionaria toma como horizonte de proyección el periodo 2002-2007, definiendo el año 0 en el año 2002. De esta manera, el modelo presentado por la concesionaria, respecto del período de la proyección de la demanda, no se ajusta a lo señalado en las Bases¹⁰, en razón de que la estimación de la demanda de los servicios regulados, y de los no regulados, si resulta pertinente, se determinará para el período de fijación tarifaria, en relación con cada área tarifaria.”

Contraproposición de los Ministerios N° 169. Horizonte de Proyección

“Se contrapropone considerar el horizonte de evaluación en el periodo 2004-2008, de acuerdo a las bases técnico económicas, lo cual. Implica que el año 0 del proyecto corresponde al año 2003.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia .

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia respecto a que el periodo tarifario corresponda a los años 2004-2008, y que el año 0 corresponda al año 2003. La fundamentación de esta insistencia se presenta en los fundamentos técnico-económicos dados en relación a la Objeción N°6 y a la Objeción N°13.

¹⁰ capítulo v, numeral 3°, párrafo 1°, en relación con lo señalado en el numeral 1° de dicho capítulo.

Consecuentemente, se han realizado los cambios en las proyecciones de demanda de teléfonos públicos y de tráfico.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Los respectivos valores se presentan en la planilla “Demanda Líneas TUP-xls”.

K.5. Proyección de Tráfico de Salida (TUP)

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 170. Proyección de Tráfico de Salida (TUP)

“Se objeta la proyección de tráfico de salida (TUP), dado que para efectos de cálculo, la concesionaria considera como horizonte de proyección el periodo 2002-2007, definiendo el año 0 en el año 2002. Esto afecta directamente la población y la tasa de crecimiento utilizada en el proyecto, restándole validez al modelo.”

Contraproposición de los Ministerios N° 170. Proyección de Tráfico de Salida (TUP)

“Se contrapropone corregir la proyección de tráfico de salida de tráfico local, móvil, LD Nacional, LD internacional, Tráfico de Servicios Complementarios. Para lo cual se mantienen los supuestos planteados por la concesionaria.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia .

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia .

Consecuentemente, se han realizado los cambios en las proyecciones de demanda de teléfonos públicos y de tráfico.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

En el cuadro que se adjunta se presenta la proyección de tráfico realizada por Telefónica CTC.

Año		Tráfico salida TUP Miles Minutos
2004	1	145.061
2005	2	141.844
2006	3	140.832
2007	4	141.067
2008	5	142.062

K.6. Costos de Inversión de Teléfonos Públicos

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 171. Costos de Inversión de Teléfonos Públicos

“Se objeta el valor de los equipos de telefonía pública presentada por la concesionaria por no ser acordes a los valores representativos de mercado, estos son: equipos TPM US\$1.395, equipo TMI US\$ 1.158.”

Contraproposición de los Ministerios N° 171. Costos de Inversión de Teléfonos Públicos

“Se contrapropone utilizar para TMI el valor cotizado que se encuentra en el anexo Cotización equipamiento TUPs adjunto a este documento. Este corresponde a US\$397. Para el TPM se contrapropone mantener la relación de costo que la propia concesionaria establece para sus equipos, es decir, 1,205. Con esto el valor para TPM es de US\$478,4.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Se analizaron las características técnicas del equipo Payphone contrapuesto por los Ministerios, en virtud de los antecedentes provistos por el “16.Anexo de Cotizaciones Equipamientos TUPS”, deduciendo que el costo de US\$397 corresponde a una oferta de equipos reacondicionados, con repuestos de alto costo y que no cumplen con las funcionalidades necesarias para que la empresa eficiente opere estos teléfonos en el país.

La utilización de equipos reacondicionados, según se informa en la misma página web del proveedor (www.payphones-direct.com/payphonesdirect/panco.html), no permite

asegurar la vida útil del activo en todo el horizonte de proyección del estudio y posee, además, un alto riesgo de obsolescencia, ambos factores no tomados en consideración ni costeados por los Ministerios (la contrapropuesta de los Ministerios no contempla reemplazo de equipos).

Luego de la respectiva evaluación del equipo Payphone en el laboratorio de TUP, sumada a los antecedentes del proveedor recopilados a través de Internet, en el anexo K.6. Costos de Inversión de Teléfonos Públicos se realiza una comparación de:

- Prestaciones: El equipo Payphone involucra inversiones adicionales para generar las prestaciones modeladas en la propuesta tarifaria de Telefónica CTC. Por mencionar algunas de ellas, el equipo Payphone no incorpora el desarrollo del multiportador discado de larga distancia, condición esencial para operar en Chile, ni la capacidad de reporte biunívoca con un Centro de Supervisión, capacidad que eficiente los costos de mantención en terreno y el control de la recaudación, según está modelado en el Estudio Tarifario.
- Costos de repuestos: Al comparar el conjunto de los principales repuestos de ambos equipos, se deduce que el Payphone significa un 54% más de costo con relación al TMI propuesto por Telefónica CTC, lo cual no está considerado en el gasto de operación contrapuesto por parte de los Ministerios.

Finalmente, en el señalado anexo K.6. Costos de Inversión de Teléfonos, se presenta la cotización actualizada de los equipos TMI y TPM, que corresponden a US\$1.550 y US\$2.017 respectivamente, lo que ratifica que los valores utilizados en la propuesta tarifaria de Telefónica CTC muestran una inequívoca eficiencia.

Por todo lo anterior, se insiste en los valores utilizados en el Estudio Tarifario de Telefónica CTC.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitan a efectuar aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como simplemente sostener que se objeta el valor de los equipos de telefonía pública presentada por la concesionaria “*por no ser acordes a los valores representativos de mercado*”. Tampoco acompañan antecedentes suficientes, estudios u opinión de especialistas que las justifiquen.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

No procede suprimir los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

Por otra parte, en cuanto esta injustificada y enorme disminución de costos y/o tarifas obsta a que Telefónica CTC recupere los costos efectivos de la prestación durante el quinquenio tarifario, sin que para ello concurra el fundamento técnico preciso exigido por la ley para el diseño de la empresa eficiente, se afecta además a esta concesionaria en el derecho de ejercer su actividad económica empresarial conforme a la ley que la rige. Ello resulta tanto más evidente cuanto se considera el efecto acumulado de esta rebaja en particular, con todas las demás que contiene el IOC, y que denotan que los Ministerios han utilizado el expediente de supresión de costos al margen de todo criterio técnico-económico y en un grado que afecta no sólo la adecuada operación de los procesos necesarios para proveer el servicio sino al desarrollo de la actividad empresarial misma.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Los valores modelados por Telefónica CTC para los equipos TMI y TPM son US\$1.158 y US\$1.395 respectivamente.

K.7. Inversiones de Cabinas Telefónicas Públicas

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 172. Inversiones de Cabinas Telefónicas Públicas

“Se objetan todas las inversiones relacionadas con las cabinas que no han sido debidamente justificadas mediante cotizaciones u otro medio.”

Contraproposición de los Ministerios N° 172. Inversiones de Cabinas Telefónicas Públicas

“Se contrapropone ajustar todos estos valores en un 30% en relación al valor propuesto por la concesionaria.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia.

Al revisar el modelo contrapropuesto por los Ministerios, se deduce que el ajuste del 30% se limita a las cabinas denominadas “cabinas de mercado interior”, y se aplica sólo a dichas cabinas.

K.8. Inversiones de Cabinas Telefónicas en la vía Públicas

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 173. Inversiones de Cabinas Telefónicas en la vía Públicas

“Se objetan los valores de las cabinas de teléfonos públicos por no considerarse acordes a los valores representativos de mercado dentro de las alternativas eficientes.”

Contraproposición de los Ministerios N° 173. Inversiones de Cabinas Telefónicas en la vía Públicas

“Se contrapropone utilizar sólo la cabina de menor valor de acuerdo a la alternativa de empresa eficiente.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

La propuesta tarifaria de Telefónica CTC contempla el uso de tres tipos de cabinas, para vía pública: la cabina “colonial”, la cabina “garza soporte triangular para 2 teléfonos” y la cabina “garza soporte cubierto”, las que se instalan dependiendo tanto de factores de localización geográfica como de requerimientos especiales

Entre estos últimos factores se toman en cuenta las exigencias municipales, en cuanto a requerimientos de mobiliario especial en algunos sectores de la vía pública. Para estos casos, la propuesta de Telefónica CTC contempla al utilización de la cabina denominada “colonial”, la que se instala en sectores céntricos comunales y donde las condiciones climáticas lo permiten.

Este supuesto significa desde ya una sub-valoración respecto de los costos reales del mobiliario especial requerido por las principales comunas del país. Ejemplos de ello son la cabina de “acero inoxidable” que exige la Municipalidad de Santiago y la cabina de “madera de alerce” que exige la Municipalidad de Pucón, las cuales tienen un costo muy superior al costo considerado en el Estudio Tarifario.

Ahora bien, los Ministerios objetan el uso de tres tipos de cabinas y contraproponen utilizar sólo una, la cabina “colonial”, sin tomar en cuenta las condiciones particulares de localización geográfica de las cabinas.

Por otra parte, el diseño físico de la cabina colonial no permite su instalación en:

- Localizaciones con vandalismo, ya que los vidrios de la cabina colonial son muy frágiles y su pintura no soporta rayados (graffities), que es la norma que impera en gran parte de la vía pública. De utilizar este modelo en toda la vía pública, habría un alto costo de mantención, el cual no ha sido costado por los Ministerios en su Contraproposición.
- Regiones de zona sur (desde la IX a la XII regiones), puesto que no protege de la lluvia ni del viento. La instalación de este modelo en la zona sur generaría un impacto negativo en el tráfico, tema que la autoridad no considera como contrapartida en su contraposición.

Por lo tanto, se insiste en el modelamiento basado en tres modelos de cabina para vía pública, con los respectivos costos presentados en la propuesta tarifaria.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitan a efectuar aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como simplemente sostener que se objetan los valores de las cabinas de teléfonos públicos “*por no ser considerarse acordes a los valores representativos de mercado*”. Tampoco acompañan antecedentes, estudios u opinión de especialistas que las justifiquen.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

No procede suprimir los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

Por otra parte, en cuanto esta injustificada y enorme disminución de costos y/o tarifas obsta a que Telefónica CTC recupere los costos efectivos de la prestación durante el quinquenio tarifario, sin que para ello concurra el fundamento técnico preciso exigido

por la ley para el diseño de la empresa eficiente, se afecta además a esta concesionaria en el derecho de ejercer su actividad económica empresarial conforme a la ley que la rige. Ello resulta tanto más evidente cuanto se considera el efecto acumulado de esta rebaja en particular, con todas las demás que contiene el IOC, y que denotan que los Ministerios han utilizado el expediente de supresión de costos al margen de todo criterio técnico-económico y en un grado que afecta no sólo la adecuada operación de los procesos necesarios para proveer el servicio sino al desarrollo de la actividad empresarial misma.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Los modelos de cabinas de vía pública y sus costos asociados corresponden a la cabina “colonial” (\$325.000), cabina “garza soporte triangular para 2 teléfonos” (US\$1.358) y cabina “garza soporte cubierto” (US\$1.459).

K.9. Inversión de Mejoramiento de Oficinas

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 174. Inversión de Mejoramiento de Oficinas

“Se objeta, en el proyecto de reposición, la consideración adicional a la inversión inicial en oficinas centrales, técnico-administrativas y en el centro sala de supervisión TPU, el concepto de inversión “mejoras de construcción” en el flujo de caja. Se considera no coherente.”

Contraproposición de los Ministerios N° 174. Inversión de Mejoramiento de Oficinas

“Se contrapropone eliminar del flujo de caja el perfil de inversiones definido para las oficinas administrativas centrales, oficinas técnico administrativas y al centro de supervisión de los TPU, dado que no es coherente con el enfoque de valoración de activos consagrado en la legislación del sector (costo reposición/sustitución).”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

La fundamentación de esta insistencia se presenta en los fundamentos técnico-económicos dados en relación a la Objeción N°82.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitan a efectuar aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como simplemente sostener que se objetan los valores presentados por la concesionaria porque “**se considera no coherente**”. Tampoco acompañan antecedentes, estudios u opinión de especialistas que las justifiquen.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

No procede suprimir los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

Por otra parte, en cuanto esta injustificada y enorme disminución de costos y/o tarifas obsta a que Telefónica CTC recupere los costos efectivos de la prestación durante el quinquenio tarifario, sin que para ello concurra el fundamento técnico preciso exigido por la ley para el diseño de la empresa eficiente, se afecta además a esta concesionaria en el derecho de ejercer su actividad económica empresarial conforme a la ley que la rige. Ello resulta tanto más evidente cuanto se considera el efecto acumulado de esta rebaja en particular, con todas las demás que contiene el IOC, y que denotan que los Ministerios han utilizado el expediente de supresión de costos al margen de todo criterio técnico-económico y en un grado que afecta no sólo la adecuada operación de los procesos necesarios para proveer el servicio sino al desarrollo de la actividad empresarial misma.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

El costo se encuentra en la planilla “Inv. Administrativa para Interconexiones y 103.xls”, en la hoja “Datos de Inv. Administrativa”.

K.10. Estándar de Superficie de Oficinas Administrativas Centrales y Técnicas

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 175. Estándar de Superficie de Oficinas Administrativas Centrales y Técnicas

“Para el dimensionamiento del espacio de las oficinas administrativas y técnicas la empresa considera 14,27 m²/personas.

“Se objeta este parámetro dado que resulta elevado comparado con el estándar utilizado en estudios de fijación de precios de otros sectores (sanitario, eléctrico, etc.).”

Contraproposición N° 175. Estándar de Superficie de Oficinas Administrativas Centrales y Técnicas

“Se contrapropone utilizar un estándar de superficie de 10 m²/persona. Este valor resulta razonable si se considera que parte del personal realiza actividades en terrenos (vendedores y supervisores técnicos) y no requiere de un lugar físico permanente para desempeñar sus labores.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

La fundamentación argumentación de esta insistencia se presenta en los fundamentos técnico-económicos dados en relación a la Objeción N°78.

b.2) Aspectos Jurídicos

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitan a efectuar aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como simplemente sostener que se objetan los valores presentados por la concesionaria *“dado que resulta elevado comparado con el estándar utilizado en estudios de fijación de precios de otros sectores”*. Tampoco acompañan antecedentes, estudios u opinión de especialistas que las justifiquen.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

El costo se encuentra en la planilla “Inv. Administrativa para Interconexiones y 103.xls”, en la hoja “Datos de Inv. Administrativa”.

K.11. Estándar de Superficie Total de Oficinas

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 176. Estándar de Superficie Total de Oficinas

“La empresa incluye para determinar la superficie total de oficinas superficie de terrenos, construcción, habilitación y muebles y seguridad. Por tanto, se produce una duplicación de costos en el cálculo respectivo al estándar de superficie total de oficinas.”

“Se objeta el estándar de superficie total de oficinas, por presentar errores en la formula de cálculo, que no se ajustan a los requerimientos de la empresa eficiente.”

Contraproposición de los Ministerios N° 176. Estándar de Superficie Total de Oficinas

“Se debe corregir la formula utilizada para determinar la superficie total de oficinas debido a que la empresa suma la superficie de los terrenos, construcción, habilitación y muebles y seguridad.”

“La superficie total está determinada por la suma de la superficie de terreno más la superficie de construcción de oficinas.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia. La modificación realizada en el modelo autocontenido apunta en el sentido de la Contraproposición de los Ministerios.

K.12. Equipamiento de Unidades Organizacionales

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 177. Equipamiento de Unidades Organizacionales

“En este ítem de inversión la concesionaria considera la compra de activos de apoyo administrativo como una corchetera industrial, perforadora industrial, picadora de papel, sacapunta eléctrico, otros. Se objeta la determinación de la concesionaria de que cada unidad organizacional disponga de estos recursos.”

Contraproposición de los Ministerios N° 177. Equipamiento de Unidades Organizacionales

“Se contrapropone utilizar estos equipos por central y no para cada unidad organizacional. Por lo tanto, se considerará en el modelamiento que estos recursos están administrados por la subgerencia de administración y finanzas.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia.

K.13. Superficie de Terrenos

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 178. Superficie de Terrenos

“La empresa considera un estándar de superficie distinto en la determinación de la superficie de terrenos de las oficinas administrativas centrales y las oficinas administrativas no técnicas. En el primer caso considera 5,2 m²/persona y en el segundo 21,9 m²/personas. Se objeta la inclusión de dichos valores por no estar debidamente fundamentados.”

Contraproposición de los Ministerios N° 178. Superficie de terrenos

“Se contrapropone adoptar el mismo estándar planteado por la empresa para el caso de las oficinas administrativas no técnicas.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

El concepto de oficinas administrativas no técnicas se asoció a personal propio que realiza actividades de supervisión de la labor de empresas tercerizadas. En consecuencia, y tal como se explicita en el Anexo B.6 Modelo de Inversión Administrativa, página B.6-pag.7, los edificios para el personal técnico deben contar con una mayor superficie de terreno, destinado a estacionamiento de los vehículos operativos utilizados en las funciones propias de la empresa.

Adicionalmente, y dado que la actividad de operaciones y de seguridad está en manos de empresas tercerizadas, existen ocupantes temporales de estacionamientos.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en los incisos primero y tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitaron a imputar que la proposición de Telefónica CTC no cumpliría a su vez con la exigencia de ser fundada, sosteniendo que se objetan los valores propuestos por la concesionaria “*por no estar debidamente fundamentados*”. De haber sido efectiva esta imputación, ello en ningún caso exime a la autoridad de efectuar su propia fundamentación debidamente acompañada de antecedentes, estudios u opinión de especialistas que los justifiquen, como lo exige la ley.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Determinada la necesidad de los requerimientos de bienes comprendidos en la proposición atendida la naturaleza del servicio, no procede suprimir los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Considerando los fundamentos técnico-económicos expuestos, se insiste en el metraje para oficinas administrativas no técnicas que se estima en el Modelo de Inversión Administrativa, extraído del archivo “Inv. Administrativa para Interconexiones y 103.xls”.

K.14. Superficie de Laboratorios de TUP

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 179. Superficie de Laboratorios de TUP.

*“Se objeta la superficie propuesta por la concesionaria para laboratorios de TUP de 56 m² (7 m * 8 m).”*

Contraproposición de los Ministerios N° 179. Superficie de Laboratorios de TUP.

*“Se contrapropone utilizar una superficie de 40 m² (5 m * 8 m) por ajustarse a las condiciones de empresa eficiente.”*

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica parcialmente su propuesta original e insiste justificadamente respecto de lo mismo en los términos que se exponen a continuación.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

El espacio definido para las actividades del personal del laboratorio está respaldada con la distribución de planta que se presenta en el anexo K.14 Superficie de Laboratorios de TUP, espacio donde opera el encargado del laboratorio y dos técnicos especializados.

Las actividades desarrolladas en dicho espacio corresponden a reparaciones de componentes electrónicos, ensamblajes de partes de equipos, diagnóstico de equipos y desarrollos y pruebas de elementos antifraudes, para lo cual cuentan con los respectivos bancos de trabajo, el instrumental especializado, bodegas de acopio transitorio tanto de materiales como de elementos en reparaciones, además de las instalaciones de la sala de maquetas y simulaciones, los que justifican plenamente la superficie considerada en la propuesta de Telefónica CTC.

Complementariamente, se ajusta el emplazamiento del terreno al sector de Santiago – El Llano.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitan a efectuar aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como simplemente sostener que se objeta la superficie propuesta por la concesionaria y se contrapropone utilizar otra superficie *“por ajustarse a las condiciones de empresa eficiente”*. Tampoco acompañan antecedentes suficientes, estudios u opinión de especialistas que las justifiquen.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Determinada la necesidad de los requerimientos de bienes comprendidos en la proposición atendida la naturaleza del servicio, no procede suprimir los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Considerando los respaldos proporcionados, se insiste en la superficie de laboratorio de TUP de 56 mt².

Por otra parte, el costo del mt² del terreno del laboratorio emplazado en Santiago, sector El Llano, se ha costeado en UF5,0 en contraposición a las UF8,0 por mt² de los Ministerios.

K.15. Inversión en Sistema de Monitoreo para Sala de Conteo

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 180. Inversión en Sistema de Monitoreo para Sala de Conteo.

“Se objetan los valores de los sistemas de monitoreo de las salas de conteo, correspondientes a US\$3.580, por no considerarse dentro de las alternativas eficientes. Además, sus costos no se encuentran debidamente justificados.”

Contraproposición de los Ministerios N° 180. Inversión en Sistema de Monitoreo para Sala de Conteo.

“Se contrapropone utilizar el menor valor presentado por la concesionaria de US\$ 1.587”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia.

K.16. Costos de Inversión de Mobiliario para Salas de Conteo

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 181. Costos de Inversión de Mobiliario para Salas de Conteo.

“Se objeta el valor de \$873.750 considerado por la concesionaria para el mobiliario de sus salas de conteo por no estar acorde a los valores representativos de mercado.”

Contraproposición de los Ministerios N° 181. Costos de Inversión de Mobiliario para Salas de Conteo.

“Se contrapropone utilizar un valor de \$200.000 para cada sala de conteo, de acuerdo a los valores representativos de mercado.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica parcialmente su propuesta original e insiste justificadamente respecto de lo mismo en los términos que se exponen a continuación.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

En el anexo K.16. Costos de Inversión de Mobiliario para Salas de Conteo se presenta el respaldo de cada ítem componente que respalda el costo modelado, basado en una cotización que también se adjunta en el señalado Anexo.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitan a efectuar aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como simplemente sostener que se objetan los costos propuestos *“por no estar acorde a los valores representativos de mercado”*. Tampoco acompañan antecedentes, estudios u opinión de especialistas que las justifiquen.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Sin perjuicio de que Telefónica CTC Chile ha modificado el costo presentado, acogiendo parcialmente la objeción formulada en lo que estima razonable, no procede suprimir el resto de los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos

por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Se modifica considerando que la sala de conteo tipo 1 posee costo de mobiliario de \$873.750; a la vez, las salas de conteo tipo 2 y tipo 3 se costean con el 75% (\$655.313) y 50% (\$436.875) de dicho monto base respectivamente.

K.17. Superficie de las Salas de Conteo

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 182. Superficie de las Salas de Conteo.

“Se objetan las superficies de sala de conteo considerados para las ciudades Arica, Iquique, Curicó y Santiago, ya que no se fundamenta que sean las necesarias para el modelo de empresa eficiente.”

Contraproposición de los Ministerios N° 182. Superficie de las Salas de Conteo.

“Se contrapropone para Arica, Iquique y Curicó cambiar de 20m² a 9m², y para Santiago, cambiar de 72 m² a 50 m².”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica parcialmente su propuesta original e insiste justificadamente respecto de lo mismo en los términos que se exponen a continuación.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

En el anexo K.17. Superficie de las Salas de Conteo se presenta un diagrama de distribución del equipamiento para cada tipo de sala de conteo.

Considerando las máquinas de conteo y las instalaciones complementarias, las superficies estimadas están dentro de las dimensiones eficientes para este tipo de instalaciones, las que requieren espacios de circulación amplios para el movimiento de carros y el desplazamiento del personal dentro de la sala.

Por otra parte, al reconsiderar la actividad de conteo por cada sala de conteo, se modifica el tamaño de las salas de Arica e Iquique a 9 mt² cada una, quedando clasificadas según el tipo 3 dentro de la modelación.

A la vez, y por el mismo argumento, se insiste en el tamaño proyectado en la propuesta para las salas de Curicó (donde se cuenta 4 veces y 2 veces la cantidad de monedas de las salas de Arica e Iquique respectivamente) y de Santiago.

Considerando las modificaciones informadas en esta Objeción, en el anexo K.17. Superficie de las Salas de Conteo se presenta cada sala de conteo proyectada según su respectiva categoría.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en los incisos primero y tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitaron a imputar que la proposición de Telefónica CTC no cumpliría a su vez con la exigencia de ser fundada, sosteniendo que se objetan las superficies de sala de conteo ya que *“no se fundamenta que sean necesarias para el modelo de empresa eficiente”*. De haber sido efectiva esta imputación, ello en ningún caso exime a la autoridad de efectuar su propia fundamentación debidamente acompañada de antecedentes, estudios u opinión de especialistas que los justifiquen, como lo exige la ley.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Sin perjuicio de que Telefónica CTC Chile ha modificado el costo presentado, acogiendo parcialmente la objeción formulada en lo que estima razonable, no procede suprimir el resto de los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Según lo indicado en los fundamentos, se insiste en el tamaño de las salas de conteo de Santiago (72 mt²) y Curicó (20 mt²).

Por otra parte, se modifica el tamaño de las salas de conteo de Arica e Iquique a 9 mt² cada una.

K.18. Inversiones de Contadores de Moneda

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 183. Inversiones de Contadores de Moneda.

“Se objetan el valor de inversión para contadores de moneda por no estar debidamente fundamentado que sea el valor a utilizar por la empresa eficiente.”

Contraproposición de los Ministerios N° 183. Inversiones de Contadores de Moneda.

“Se contrapropone disminuir dicho valor en 20%.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

En el anexo K.18. Inversiones de Contadores de Moneda se presenta el respaldo de cotizaciones de las contadoras de monedas utilizadas en la propuesta tarifaria de Telefónica CTC.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en los incisos primero y tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitaron a imputar que la proposición de Telefónica CTC no cumpliría a su vez con la exigencia de ser fundada, sosteniendo que se objeta el valor de inversión para contadores de moneda por *“no estar debidamente fundamentado que sea el valor a utilizar por la empresa eficiente”*. De haber sido efectiva esta imputación, ello en ningún caso exime a la autoridad de efectuar su propia fundamentación debidamente acompañada de antecedentes, estudios u opinión de especialistas que los justifiquen, como lo exige la ley.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Determinada la necesidad de los requerimientos de bienes comprendidos en la proposición atendida la naturaleza del servicio, no procede suprimir los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

La máquina clasificadora y contadora de monedas se costea en US\$22.580 y la máquina contadora de monedas en US\$4.286.

K.19. Costos por Espacios Utilizados en TPU en la RM

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 184. Costos por espacios utilizados en TPU en la RM.

“Se objetan los valores propuestos por la concesionaria para el uso del espacio en M², por no estar debidamente fundamentado que sean acordes a los valores representativos de mercado.”

Contraproposición de los Ministerios N° 184. Costos por espacios utilizados en TPU en la RM.

*“Se contrapropone para el concepto anterior los valores cobrados por los municipios de acuerdo a la siguiente formula; $0,015 (UTM/ día-m^2) * 30 (días/mes) * 1 (M^2)$.”*

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica parcialmente su propuesta original e insiste justificadamente respecto de lo mismo en los términos que se exponen a continuación.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

El valor contrapuesto por los Ministerios por el cobro de los municipios, estimado en \$13.225 mensual por TUP, no es representativo del costo de la empresa eficiente con cobertura nacional que posee parque en vía pública.

Al considerar la información de cobros reales del año 2003 como respaldo, presentada en el anexo K.19. Costos por Espacios Utilizados en TPU en la RM, se modifica la modelación considerando un cobro promedio mensual de \$24.347 por equipo en la Región Metropolitana, con un parque afecto superior al modelado.

Este valor se modifica respecto al promedio de \$30.322 presentado en la propuesta tarifaria de Telefónica CTC, dado que ésta asumió efectivo el cobro excesivo de dos municipios, temas que actualmente están en proceso judicial; estas respectivas provisiones respectivas no han sido contempladas en el respaldo del año 2003 que se adjuntó en el anexo referido.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en los incisos primero y tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitaron a imputar que la proposición de Telefónica CTC no cumpliría a su vez con la exigencia de ser fundada, sosteniendo que se objetan los valores propuestos por la concesionaria *“por no estar debidamente fundamentado que sean acordes a los valores representativos de mercado”*. De haber sido efectiva esta imputación, ello en ningún caso exime a la autoridad de efectuar su propia fundamentación debidamente acompañada de antecedentes, estudios u opinión de especialistas que los justifiquen, como lo exige la ley.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Sin perjuicio de que Telefónica CTC Chile ha modificado el costo presentado, acogiendo parcialmente la objeción formulada en lo que estima razonable, no procede suprimir el resto de los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

El valor promedio costeadado por pago de derechos municipales corresponde a \$24.347 mensuales por equipo.

K.20. Cantidades Unitarias de Elementos de Sala de Conteo

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 185. Cantidades Unitarias de Elementos de Sala de Conteo.

“Se objetan cantidades unitarias de elementos asociados a las salas de conteo, por no estar debidamente justificado el hecho que sean las cantidades acordes al modelo de una empresa eficiente.”

Contraproposición de los Ministerios N° 185. Cantidades Unitarias de Elementos de Sala de Conteo

“Se contrapropone adecuar las cantidades de equipos al requerimiento de la empresa eficiente y al tipo de sala, de acuerdo a los supuestos hechos por la concesionaria, pero recogiendo las objeciones y contraproposiciones anteriores. “

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica parcialmente su propuesta original e insiste justificadamente respecto de lo mismo en los términos que se exponen a continuación.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Según lo indicado en los fundamentos técnico-económicos asociados a las objeciones y contraproposiciones N° 181, 182 y 183, se realizan las modificaciones de los elementos de sala de conteo según se indica en el anexo K.20. Cantidades Unitarias de Elementos de Sala de Conteo.

En resumen, las modificaciones contemplan ajustes en la cantidad de máquinas por tipo de sala, y por otra parte, los elementos complementarios como selladoras y balanzas se ajustan a la cantidad de máquinas contadoras de monedas en cada tipo de sala de conteo.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en los incisos primero y tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitaron a imputar que la proposición de Telefónica CTC no cumpliría a su vez con la exigencia de ser fundada, sosteniendo que se objetan las cantidades unitarias de elementos asociados a las salas de conteo *“por no estar debidamente justificado el hecho que sea las cantidades acordes al modelo de una empresa eficiente”*. De haber sido efectiva esta imputación, ello en ningún caso exime a la autoridad de efectuar su propia

fundamentación debidamente acompañada de antecedentes, estudios u opinión de especialistas que los justifiquen, como lo exige la ley.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Sin perjuicio de que Telefónica CTC Chile ha modificado el costo presentado, acogiendo parcialmente la objeción formulada en lo que estima razonable, no procede suprimir el resto de los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Las modificaciones se asocian a la cantidad de máquinas por tipo de sala: la sala tipo 1 se proyecta con 3 máquinas (2 contadoras y clasificadoras y 1 contadora); a su vez, las salas de conteo tipo 2, que corresponden a 6 salas a nivel nacional, se asumen con 1 máquina contadora y clasificadora cada una; y, las salas de conteo tipo 3 (que corresponden a 4 salas de conteo) se costean con una máquina contadora cada una.

Respecto de las máquinas complementarias, se proyectan 3 selladoras y 3 balanzas para la sala tipo 1, y se costea 1 selladora y 1 balanza en cada una de las salas tipo 2 y tipo 3.

K.21. Costos de los Mecanismos Antifraude

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 186. Costos de los Mecanismos Antifraude

“Se objeta la inclusión de los siguientes costos, ya que algunos de ellos no son estrictamente necesarios y los valores no son acordes a los valores representativos de mercado.

<i>“N°</i>	<i>Nombre Inversión</i>	<i>Valor Empresa (\$)</i>
1	<i>Prototipo</i>	<i>1.480.000</i>
2	<i>Protector Caja Eléctrica Cabina</i>	<i>15.500</i>
3	<i>Protector Acometida Eléctrica</i>	<i>18.900</i>
4	<i>Modificación de Alcancía</i>	<i>2.650</i>
5	<i>Antifraude Línea</i>	<i>74.760</i>
7	<i>Protector Entrada</i>	<i>48.000</i>

6	<i>Protección Metálica TPU</i>	<i>38.740</i>
8	<i>Pernos de Sujeción de la Cabina</i>	<i>5.800</i>
9	<i>Cielo Enrejado</i>	<i>18.500”</i>

Contraproposición de los Ministerios N° 186. Costo de Mecanismos Antifraude.

“Se contraponen los siguientes valores para cada ítem, de acuerdo a valores representativos de mercado y a la exclusión de costos no estrictamente necesarios para la operación de la empresa eficiente.

“N°	Nombre Inversión	Valor Propuesto (\$)
1	<i>Prototipo</i>	<i>0</i>
2	<i>Protector Caja Eléctrica Cabina</i>	<i>10.000</i>
3	<i>Protector Acometida Eléctrica</i>	<i>0</i>
4	<i>Modificación de Alcancía</i>	<i>0</i>
5	<i>Antifraude Línea</i>	<i>0</i>
7	<i>Protector Entrada</i>	<i>20.000</i>
6	<i>Protección Metálica TPU</i>	<i>0</i>
8	<i>Pernos de Sujeción de la Cabina</i>	<i>0</i>
9	<i>Cielo Enrejado</i>	<i>0”</i>

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica parcialmente su propuesta original e insiste justificadamente respecto de lo mismo en los términos que se exponen a continuación.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Respecto de los sistemas antifraudes contrapuestos por los Ministerios con un costo mayor que \$0:

- Protector de caja eléctrica \$10.000: Se modificó el modelo para incluir este valor.
- Protector de entrada \$20.000: La propuesta tarifaria contempla un costo de \$52.500, el que se modifica a \$40.000 considerando que el precio respaldado en cuadro adjunto puede ser mejorado para mayores volúmenes de producción.

Respecto de los ítem valorados en \$0 en la contrapuesta de los Ministerios:

- Prototipos: El costo asociado está plenamente justificado por el tiempo dedicado a la ejecución de alternativas de solución técnica, pruebas de campo y testeos de funcionamiento y aceptación. Por tal motivo, se insiste en el costeo de la propuesta, es decir, el costo representa \$1.480.000 según se presenta en el anexo K.21.

Costos de los Mecanismos Antifraude, que respaldan la eficiencia del costeo incorporado en la propuesta.

- Protector acometida eléctrica: Se modificó el modelo para incluir este valor.
- Modificación de alcancía: Se insiste en el costo de la propuesta tarifaria por \$2.650, ya que, de eliminar este concepto, se debería costear un mayor volumen de alcancías a reparar y asumir mayores brechas entre la recaudación registrada y la depositada, ambos ítem de costo no considerados en la Contraproposición de los Ministerios.
- Antifraude en la línea telefónica: Se modificó el modelo para incluir este valor.
- Protección metálica TPU: Se modificó el modelo para incluir este valor.
- Pernos de sujeción de cabinas: Se insiste en el valor propuesto, dado que su eliminación genera mayor costo de manutención, el cual no está considerado en la Contraproposición de los Ministerios.
- Cielo enrejado: Se modificó el modelo para incluir este valor.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitan a efectuar aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como simplemente sostener que se objetan los costos propuestos ya que *“los valores no son acordes a los valores representativos de mercado”*. Tampoco acompañan antecedentes, estudios u opinión de especialistas que las justifiquen.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Sin perjuicio de que Telefónica CTC Chile ha modificado el costo presentado, acogiendo parcialmente la objeción formulada en lo que estima razonable, no procede suprimir el resto de los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

El cuadro siguiente resume los costos asociados que se respaldan para el informe de modificaciones e insistencias en el anexo K.21. Costos de los Mecanismos Antifraude.

Nº	Nombre Inversión	Valor Propuesto (\$)
1	Prototipo	1.480.000
2	Protector Caja Eléctrica Cabina	10.000
3	Protector Acometida Eléctrica	0
4	Modificación de Alcancía	2.650
5	Antifraude Línea	0
7	Protector Entrada	40.000
6	Protección Metálica TPU	0
8	Pernos de Sujeción de la Cabina	5.600
9	Cielo Enrejado	0

K.22. Costos de Inversión en Sistemas

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 187. Costos de Inversión en Sistemas.

“Se objeta los valores presentados por la concesionaria para los siguientes sistemas, que no se condicen con el modelo de empresa eficiente, ni con el tamaño reducido de esta empresa que atiende sólo a alrededor de 11.000 clientes y que tiene un personal de no más de 100 personas:

“N°	Nombre Inversión
1	<i>Soporte para Recuperación ante desastres</i>
2	<i>Gestión para TUP</i>
3	<i>Gestión de Alarmas</i>
4	<i>Fraude</i>
5	<i>GIS</i>
7	<i>Mediación</i>
6	<i>Inventario de Red y Housing</i>
8	<i>Recursos Humanos</i>
9	<i>Software Adicional”</i>

Contraproposición de los Ministerios N° 187. Costos de Inversión en Sistemas.

“Se contraproponen los siguientes valores para cada ítem, los que se ajustan al modelo de empresa eficiente.

“N°	Nombre Inversión	Propuesta	Justificación
1	<i>Soporte para Recuperación ante</i>	<i>Valor = \$0</i>	<i>Las Bases de Datos</i>

	<i>desastres</i>		<i>están aseguradas y los sistemas se recuperan.</i>
2	<i>Gestión para TUP</i>	<i>50%</i>	<i>Costo sobre los valores representativos de mercado para la empresa eficiente</i>
3	<i>Gestión de Alarmas</i>	<i>Valor = \$0</i>	<i>No es estrictamente necesario para la operación de la empresa eficiente</i>
4	<i>Fraude</i>	<i>Valor = \$0</i>	<i>No es estrictamente necesario para la operación de la empresa eficiente</i>
5	<i>GIS</i>	<i>15%</i>	<i>Costo sobre los valores representativos de mercado para la empresa eficiente</i>
7	<i>Mediación</i>	<i>Valor = \$0</i>	<i>No es estrictamente necesario para la operación de la empresa eficiente</i>
6	<i>Inventario de Red y Housing</i>	<i>Valor = \$0</i>	<i>No es estrictamente necesario para la operación de la empresa eficiente</i>
8	<i>Recursos Humanos</i>	<i>HW = MM\$1 SW = MM\$ 6 Implantación = MM\$ 4</i>	<i>Todos estos costos son en el año cero. Los valores anteriores eran excesivos para la empresa eficiente y más aún si se considera una empresa pequeña, con pocos empleados.</i>
9	<i>Software Adicional</i>	<i>Valor = \$0</i>	<i>No es estrictamente necesario para la operación de la empresa eficiente”</i>

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia.

K.23. Costo de Reacondicionamiento de TUP

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 188. Costo de Reacondicionamiento de TUP.

“Se objeta la consideración de este ítem de costo hecha por la concesionaria, por no estar debidamente justificado y por no ajustarse al modelo de empresa eficiente.”

Contraproposición de los Ministerios N° 188. Costo de Reacondicionamiento de TUP.

“Se contrapropone considerar sólo un 50% del costo propuesto por la concesionaria, valor más adecuado para la empresa eficiente.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

La tasa anual utilizada en el costeo de la propuesta tarifaria de Telefónica CTC para el reacondicionamiento de los equipos plenamente consecuente con el objetivo de rentabilización del parque en servicio y el aprovechamiento de las oportunidades de mercado disponibles, lo que conlleva una localización dinámica de los teléfonos públicos.

A la vez, el reacondicionamiento de equipos permite evitar compras de nuevos equipos, generando ahorros por la postergación de compras.

Por otra parte, los precios unitarios corresponden a costos para una empresa eficiente, dado que éstos son precios de mercado que surgen de un proceso de licitación. Como respaldo de la afirmación, en el anexo K.23. Costo de Reacondicionamiento de TUP Públicos se adjunta la nómina de las empresas invitadas al proceso, así como las empresas seleccionadas.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en los incisos primero y tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitaron a imputar que la proposición de Telefónica CTC no cumpliría a su vez con la exigencia de ser fundada, sosteniendo que se objetan los costos propuestos por la concesionaria *“por no estar debidamente justificado y por no ajustarse al modelo de una empresa eficiente”*. De haber sido efectiva esta imputación, ello en ningún caso exime a la

autoridad de efectuar su propia fundamentación debidamente acompañada de antecedentes, estudios u opinión de especialistas que los justifiquen, como lo exige la ley.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Determinada la necesidad de reacondicionamiento de TUP y que los valores propuestos surgen de procedimientos de licitación y corresponden a precios de mercado, no procede suprimir los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Se insiste en la tasa de reacondicionamiento presentada en la propuesta tarifaria de Telefónica CTC, equivalente al 10% y 8% para los equipos TPM (destinados a vía pública) y al 8% (asociados a los equipos TMI), respectivamente.

K.24. Costo de Reacondicionamiento de Cabinas

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 189. Costo de Reacondicionamiento de Cabinas.

“Se objeta la consideración de este ítem de costo hecha por la concesionaria, por no estar debidamente justificado y por no ajustarse al modelo de empresa eficiente.”

Contraproposición de los Ministerios N° 189. Costo de Reacondicionamiento de Cabinas.

“Se contrapropone considerar sólo un 30% del costo de la inversión en cabinas, como valor más adecuado para la empresa eficiente.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica parcialmente su propuesta original e insiste justificadamente respecto de lo mismo en los términos que se exponen a continuación.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

La migración del parque de teléfonos públicos desde vía pública hacia sectores más protegidos en recintos de interior, y la permanencia en los mismos, obliga a presentar a lo menos cabinas refaccionadas. De otra forma, no es factible el acceso a estos recintos privados, donde sus dueños o administradores exigen equipamiento de primera calidad, y en varios casos existe exigencia de mobiliario especial, de alto costo de fabricación y de mantención por el bajo volumen involucrado.

Los locatarios más exigentes corresponden a los malls, terminales de buses y supermercados, que corresponden justamente a los puntos de mayor recaudación para los teléfonos públicos.

Los costos unitarios propuestos por Telefónica CTC son obtenidos de los contratos respectivos, los que surgen del proceso de licitación referido en la respuesta a la Objeción N°188.

Sin embargo, y sin perjuicio de lo anterior, se modifica la tasa de reacondicionamiento de las cabinas al 50% presentado en la propuesta tarifaria de Telefónica CTC. Respecto de los precios unitarios costeados, los respectivos respaldos son entregados en los fundamentos de la Objeción N°188.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en los incisos primero y tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitaron a imputar que la proposición de Telefónica CTC no cumpliría a su vez con la exigencia de ser fundada, sosteniendo que se objetan los costos propuestos por la concesionaria *“por no estar debidamente justificado y por no ajustarse al modelo de una empresa eficiente”*. De haber sido efectiva esta imputación, ello en ningún caso exime a la autoridad de efectuar su propia fundamentación debidamente acompañada de antecedentes, estudios u opinión de especialistas que los justifiquen, como lo exige la ley.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Sin perjuicio de que Telefónica CTC Chile ha modificado el costo presentado por reacondicionamiento de cabinas, acogiendo parcialmente la objeción formulada en lo que estima razonable, no procede suprimir el resto de los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son

indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Las tasas de reacondicionamiento de cabinas modificadas equivalen al 3% y 2,8% de las cabinas de vía pública y mercado interior en servicio, respectivamente.

K.25. Factor de Alcancía por Teléfono Público

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 190. Factor de Alcancía por Teléfono Público.

“Se objeta la utilización del factor 1,5 de alcancía de teléfono público, ya que no se encuentra debidamente fundamentado.”

Contraproposición de los Ministerios N° 190. Factor de Alcancía por Teléfono Público.

“Se contrapropone utilizar un factor de 1,2 de acuerdo a los estándares de la industria.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia.

K.26. Costos de la Internación de Inversiones

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 191. Costos de la Internación de Inversiones

“La concesionaria considera un costo de internación promedio de 18,45% que se compone de fletes, seguros y otros.”

Contraproposición de los Ministerios N° 191. Costos de la Internación de Inversiones

“Se contrapropone utilizar un 11,25% desglosado de la siguiente manera; fletes y seguros 4%, costos de internación 7% y otros costos un 0,25%.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia.

K.27. Dotación de Personal

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 192. Dotación de Personal

“La concesionaria modela la sub división de telefonía pública (urbana) con una dotación de personal que asciende a 67 personas, las cuales dependen de 4 subgerencias. Se objeta la dotación de personal, dado que existen consideraciones de operación y gestión comercial que darían cuenta de una sobre estimación de la dotación en aproximadamente 16 personas:”

Contraproposición de los Ministerios N° 192. Dotación de Personal

“Se contrapropone, de acuerdo a lo planteado anteriormente, adoptar una estructura organizacional acorde con los requerimientos específicos de la empresa eficiente, por cuanto se debe mantener un nivel de calidad para los servicios regulados. El detalle de estas consideraciones se incluye en el Anexo de Plantel y Costos de Remuneraciones para Teléfonos Públicos.

“Con esta dotación se debe recalcular la inversión en oficinas administrativas y micro informática.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica parcialmente su propuesta original e insiste justificadamente respecto de lo mismo en los términos que se exponen a continuación.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Se modifica el plantel a 55 personas respecto de la contraproposición de los Ministerios de 51 personas, considerando la necesidad de contar con:

- Un administrativo en Santiago que realice el back office de la Región Metropolitana.
- El asistente de sala de conteo de Santiago, dado que es necesario prestar el servicio de atención de sala de conteo en Santiago en sistema de turnos, lo que no es factible con una sola persona en el cargo de supervisor de salas a nivel nacional.

- El segundo técnico especializado de laboratorio, considerando que la reducción de costos de inversión en antifraudes es compensada por mayor actividad de esta unidad.
- Una persona especializada en seguridad a nivel nacional, dado que debe coordinar todos los vigilantes apostados a lo largo del país.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitan a efectuar aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como simplemente sostener que se objeta la dotación de personal *“dado que existen consideraciones de operación y gestión comercial que daría cuenta de una sobre estimación de la dotación en aproximadamente 16 personas”*. Tampoco acompañan antecedentes, estudios u opinión de especialistas que las justifiquen.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Sin perjuicio de que Telefónica CTC Chile ha modificado el costo presentado, acogiendo parcialmente la objeción formulada en lo que estima razonable, no procede suprimir el resto de los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Por lo expuesto, la modificación de la dotación del personal es la siguiente:

CONFIDENCIAL

K.28. Nivel de Remuneraciones de Cada Cargo

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 193. Nivel de Remuneraciones de Cada Cargo

“Se objeta el nivel de remuneraciones determinado por la concesionaria para el modelo de empresa eficiente, dado que este difiere de los utilizados en el mercado. Adicionalmente, los antecedentes disponibles dan cuenta que el nivel de remuneraciones planteado por la empresa se aproximan más a las remuneraciones del percentil 75 y no al promedio o mediana.”

Contraproposición de los Ministerios N° 193. Nivel de Remuneraciones de Cada Cargo

“De la revisión del nivel de remuneraciones de cada cargo contenido en la encuesta de remuneraciones se pudo apreciar que están por sobre los valores considerados en estudios de otros sectores regulados. El nivel medio de remuneraciones por personas en empresas de tamaño comparable es del orden de M\$ 700 por empleado al mes y la empresa propone un nivel medio de M\$ 1.080 por empleado al mes.”

“Se contrapropone, para determinar las remuneraciones de mercado representativas del tamaño de esta unidad de negocios, proceder a bajar en un nivel de la estructura organizacional para simular el costo de mercado.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia.

K.29. Gasto de Mantenimiento de TUPS

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 194. Gasto de Mantenimiento de TUPS

“Se objeta la forma de determinar los gastos de mantenimiento de TUPS utilizada por la concesionaria, la cual considera gastos por concepto de mantención de TPUS en función de la recaudación de los TPUS. Este criterio equivale a considerar un gasto que representa el 9% de la inversión en equipos.”

Contraproposición de los Ministerios N° 194. Gasto de Mantenimiento de TUPS

“Se contrapropone considerar para efectos del presente estudio una estimación del gasto de mantención sobre la base de un estándar de 1,5% sobre la inversión.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

La variabilización del costo de mantenimiento reduce la exposición de la empresa a las fluctuaciones estacionales propias de la actividad.

El uso de la recaudación como base de estandarización, unido a métricas asociadas a la disponibilidad del servicio como a la cantidad de fallas, es una práctica común del mercado, dado que genera un incentivo en la empresa prestadora del servicio al compartir parte de los beneficios. Este mecanismo no surge con el estándar de la inversión contrapuesto por los Ministerios.

El pago del servicio en función de la recaudación además es propicio para este mercado donde el tráfico, y consecuentemente la recaudación, presentan declinación en el tiempo, evitando asumir un costo fijo que sería el caso del pago en función de la inversión.

Los precios por el servicio de mantenimiento costeados en el Estudio Tarifario se encuentran debidamente licitados; en el anexo K.29. Gasto de Mantenimiento de TUPS se presenta la carta de invitación para participar en el proceso vigente y las cartas de adjudicación.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios lisa y llanamente no las fundamentan de manera alguna, ni menos la acompañan de antecedente, estudio u opinión de especialistas que las justifiquen.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Demostrada la necesidad de los requerimientos de mantenimiento comprendidos en la proposición atendida la naturaleza del servicio, no procede suprimir los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Región	Costo Mantención = % Recaudación
R. Metropolitana	10,5%
Norte	12,0%
V Región	11,0%
VI + VII Regiones	12,0%
VIII Región	13,0%
IX + X Regiones	11,0%
XII Región	17,0%

K.30. Gasto de Aseo de TUPS y Cabinas

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 195. Gasto de Aseo de TUPS y Cabinas

“Se objeta el gasto propuesto por la concesionaria, que representa un 12% de la inversión en cabinas dado que el criterio utilizado por la concesionaria está por sobre el estándar considerado en otras industrias reguladas.”

Contraproposición de los Ministerios N° 195. Gasto de Aseo de TUPS y Cabinas

“En virtud de lo anterior, se contrapropone utilizar un estándar de 1,5% de la inversión en cabinas para determinar el gasto por este concepto, el cual responde adecuadamente a valores de mercado.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

La alta competitividad que presenta el mercado de telefonía pública propicia la segmentación del mercado, generando planes de atención diferenciados por categoría.

En particular, la actividad de aseo se planifica mensualmente definiendo frecuencias diferenciadas por sectores y/o clientes; así, el gasto tiene mayor relación con la actividad (o tráfico) que genera la cabina y por efectos del control, el servicio se paga por visita.

Esta modalidad, si bien tiene costos de supervisión, ha generado una distribución más eficiente de los recursos destinados al aseo de cabinas, en términos de mayor correlación con los puntos de alta rentabilidad, y por la mejor atención que visualizan los clientes más importantes.

Los antecedentes de respaldo aludidos en la respuesta a la Objeción N°194 se aplican a esta respuesta, dado que los servicios licitados incluyen la actividad de aseo.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitan a efectuar aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como simplemente sostener que se objeta el gasto propuesto por la concesionaria *“dado que el criterio utilizado por la concesionaria está por sobre el estándar considerado en otras industrias reguladas”*. Tampoco acompañan antecedentes, estudios u opinión de especialistas que las justifiquen.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Demostrada la necesidad de los requerimientos en gasto de aseo de TUPS y cabinas comprendidos en la proposición atendida la naturaleza del servicio, no procede suprimir los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Aseo TUPs y cabinas	Gto mes/TUP
R. Metropolitana	\$2.335
Norte	\$2.680
V Región	\$2.175
VI + VII Regiones	\$2.750
VIII Región	\$2.350
IX + X Regiones	\$2.950
XII Región	\$7.280

K.31. Gasto de Mantención de Espacios Administrativos

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 196. Gasto de Mantención de Espacios Administrativos

“Para el ítem mantención de espacios administrativos la empresa considera un valor de 0,59 UF/m². Se objeta este valor dado que se encuentra por sobre el representativo de mercado para este servicio.”

Contraproposición de los Ministerios N° 196. Gasto de Mantenimiento de Espacios Administrativos

“Se contrapropone cambiar el valor unitario de costo de mantención de oficinas, por el criterio de 0,5% del monto total de la inversión, adecuado al modelo de empresa eficiente.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

El valor unitario se captura del Modelo de gastos en Bienes y Servicios, con el objeto de mantener la coherencia del modelo global de costos.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitan a efectuar aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como simplemente sostener que se objeta el gasto propuesto por la concesionaria *“dado que se encuentra por sobre el representativo de mercado para este servicio”*. Tampoco acompañan antecedentes, estudios u opinión de especialistas que las justifiquen.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Demostrada la necesidad de los requerimientos de esta actividad comprendidos en la proposición atendida la naturaleza del servicio, no procede suprimir los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

El costo se encuentra en la planilla “BBySS Rep.xls”, en la hoja “CUnit”.

K.32. Gasto en Seguros

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 197. Gasto en Seguros

“Se objeta el valor por concepto de gasto en seguros, donde la prima determinada por la concesionaria se encuentra por sobre los valores de mercado utilizados en la industria.”

Contraproposición de los Ministerios N° 197. Gasto en Seguros

“Se contrapropone utilizar el costo de la prima anual como un porcentaje sobre la inversión en oficinas (3,4/1000 de la inversión) Este criterio corresponde al utilizado por las compañías de seguros y el valor tiene respaldo en estudios públicos presentados por empresas de otros sectores regulados (sanitario, eléctrico, etc.).”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Sin haber realizado una Objeción formal sobre la materia en el IOC, la autoridad realizó cambios sustantivos en el modelo entregado por ésta, al eliminar los seguros sobre patrimonio, sobre oficinas propias, edificios técnicos de red y planta externa. Estos seguros son obligatorios para la Empresa Eficiente, ya que no tenerlos la expone a una situación de riesgo tanto en su inversión principal, como en el desempeño frente a los usuarios que debe necesariamente atender.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitan a efectuar aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como simplemente sostener que se objeta el valor por concepto de gasto en seguros *“donde la prima determinada por la concesionaria se encuentra por sobre los valores de mercado*

utilizados en la industria". Tampoco acompañan antecedentes, estudios u opinión de especialistas que las justifiquen.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Demostrada la necesidad de los requerimientos de seguros comprendidos en la proposición atendida la naturaleza del servicio, no procede suprimir los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

El costo se encuentra en la planilla "BBySS Rep.xls", en la hoja "CUnit".

K.33. Gasto en Iluminación de Cabinas de Teléfonos Públicos

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 198. Gasto en Iluminación de Cabinas de Teléfonos Públicos

"Se objeta los 59 KWMes propuestos por la concesionaria por no corresponder al consumo diario para una instalación de estas características."

Contraproposición de los Ministerios N° 198. Gasto en Iluminación de Cabinas de Teléfonos Públicos

"Se contrapropone el uso del parámetro 30 KWMes, considerado adecuado para una iluminación de 100 watt/hora."

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia.

K.34. Costo de Vigilancia

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 199. Costo de Vigilancia

“Se objeta la inclusión del costo de vigilancia para los TPU, por considerarse no estrictamente necesario para su operación.”

Contraproposición de los Ministerios N° 199. Costo de Vigilancia

“Se contrapropone utilizar los actuales medios de seguridad pública, que no tienen costo para la concesionaria.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

La actividad de seguridad en la que incurre la empresa eficiente es estrictamente necesaria tanto para resguardar los activos, para pesquisar y controlar el robo de tráfico, así como para resguardar la integridad física del personal propio como tercerizado en sectores de muy alto riesgo al realizar las actividades primordiales de operación, y para evitar el emplazamiento de bandas organizadas en torno a los equipos de alta recaudación.

Por otra parte, es la única alternativa viable para lograr el procesamiento judicial de los delincuentes y vándalos, siendo estos encargados de seguridad el soporte más importante que poseen los abogados para llevar a buen término las causas legales de telefonía pública.

Respecto del apoyo en la seguridad pública, si bien existe, éste es mínimo dado que es bien sabido que su capacidad queda sobrepasada por la defensa de la seguridad de las personas.

Si bien se insiste en el concepto de gasto, se modifica su valor y se re-establece el costo de los vehículos para los vigilantes.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitan a efectuar aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como simplemente sostener que se objeta la inclusión del costo de vigilancia “*por considerarse no estrictamente necesario para su operación*”. Tampoco acompañan antecedentes, estudios u opinión de especialistas que las justifiquen.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Demostrada la necesidad de los requerimientos de vigilancia comprendidos en la proposición atendida la naturaleza del servicio, y sin perjuicio de que Telefónica CTC Chile ha modificado el costo presentado, no procede suprimir los demás costos arbitrariamente objetados por los Ministerios basados en una inaceptable presunción de suficiencia de los resguardos de agentes públicos, e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la conservación de los medios de prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

El costo modificado por vigilante es de \$180.000 y se re-establece el 100% del costo por vehículo de \$259.069.

K.35. Costo del Servicio de Línea Telefónica

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 200. Costo del Servicio de Línea telefónica

“La concesionaria presenta valores sin fundamento y sobredimensionados para este servicio.”

Contraproposición de los Ministerios N° 200. Costo del Servicio de Línea telefónica

“Se contrapropone aplicar un descuento de 40%, considerando los valores esperados para este servicio.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

A este respecto, para las líneas que se emplean para los teléfonos públicos urbanos corresponde considerar la tarifa promedio del Servicio de Línea Telefónica, la cual se obtiene del Pliego Tarifario contenido en el Informe de Modificaciones e Insistencias de Telefónica CTC. Se considera que la tarifa promedio es representativa, ya que la distribución de teléfonos públicos urbanos a lo largo del país se asemeja a la distribución de líneas telefónicas del país.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en los incisos primero y tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitaron a imputar que la proposición de Telefónica CTC no cumpliría a su vez con la exigencia de ser fundada, sosteniendo que *“la concesionaria presenta valores sin fundamento y sobredimensionados para este servicio”*. De haber sido efectiva esta imputación, ello en ningún caso exime a la autoridad de efectuar su propia fundamentación debidamente acompañada de antecedentes, estudios u opinión de especialistas que los justifiquen, como lo exige la ley.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Demostrada la necesidad de los requerimientos para el servicio línea telefónica comprendidos en la proposición, atendida la naturaleza del servicio, no procede aplicar el descuento de 40% sobre los costos erróneamente objetados por los Ministerios, por cuanto corresponden a requerimientos indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

El costo unitario del Servicio de Línea Telefónica utilizado corresponde a la tarifa promedio del pliego tarifario contenido en el Informe de Modificaciones e Insistencias de Telefónica CTC.

K.36. Gasto en Viajes al Exterior

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 201. Gasto en viajes al exterior

“Se objeta la consideración de viajes al exterior hecha por la concesionaria, por no estar debidamente justificado que dicho costo sea estrictamente necesario para la empresa eficiente.”

Contraproposición de los Ministerios N° 201. Gasto en viajes al exterior

“Se contrapropone eliminar dicho costo, ya que con los medios actuales de comunicación (E-mail, Internet, teléfono, etc.) pueden realizarse gestiones similares sin incurrir en estos gastos.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia.

K.37. Arriendo de Espacios en Mercado Interior

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 202. Arriendo de Espacios en Mercado Interior

“Se objetan los valores propuestos por la concesionaria para el uso del espacio en M², por no estar debidamente fundamentados y no ajustarse al modelo de empresa eficiente”

Contraproposición de los Ministerios N° 202. Arriendo de Espacios en Mercado Interior

“Se contrapropone un ajuste del 50%, con lo cual los valores se ajustan al modelo de empresa eficiente.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

La estrategia de la empresa eficiente es reducir el impacto del vandalismo y fraude de la vía pública, migrando parque de teléfonos públicos hacia localizaciones protegidas, donde a la vez, se genera tráfico por línea más atractivo, sin perjuicio de la tendencia a la baja del tráfico origen TUP como tendencia general de mercado.

La estrategia señalada de migración al mercado interior, incentiva a los locatarios a maximizar el cobro de arriendo por medio de licitaciones y/o negociaciones, las que derivan en un contrato formal de arriendo.

Esta coyuntura no es ajena a ninguna empresa de telefonía pública que opera en el país. Por tanto, no es factible lograr una eficiencia del 50% respecto al costo de arriendo proyectado y respaldado en la propuesta tarifaria, tal como lo pretenden los Ministerios.

Considerando lo anterior, en el anexo K.37. Arriendo de Espacios en Mercado Interior Públicos se presenta el detalle de cada contrato de arriendo de espacios vigente. El costo anual por dicho concepto representa más de MM\$11 anuales por sobre el costo proyectado en la propuesta tarifaria.

En consecuencia, se insiste en el valor presentado en la propuesta tarifaria para este concepto.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en los incisos primero y tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitaron a imputar que la proposición de Telefónica CTC no cumpliría a su vez con la exigencia de ser fundada, sosteniendo que se objetan los valores propuestos por la concesionaria *“por no estar debidamente fundamentados y no ajustarse al modelo de empresa eficiente”*. De haber sido efectiva esta imputación, ello en ningún caso exime a la autoridad de efectuar su propia fundamentación debidamente acompañada de antecedentes, estudios u opinión de especialistas que los justifiquen, como lo exige la ley.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Demostrada la necesidad de los requerimientos para el servicio línea telefónica comprendidos en la proposición, atendida la naturaleza del servicio, no procede aplicar el descuento de 40% sobre los costos erróneamente objetados por los Ministerios, por cuanto corresponden a requerimientos indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

El canon de arriendo en localizaciones de mercado interior costeadas es de UF0,64 por equipo al mes.

K.38. Costo Capacitación en Centro de Supervisión

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 203. Costo Capacitación en Centro de Supervisión.

“Se objeta la consideración de este ítem de costo hecha por la concesionaria, por no estar justificado que sea necesario para la operación de la empresa eficiente “

Contraproposición de los Ministerios N° 203. Costo Capacitación en Centro de Supervisión.

“Se contrapropone eliminar dicho costo, ya que no es necesario para la operación de la empresa eficiente.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

El costo de capacitación corresponde a un gasto activable asociado a la puesta en marcha del Centro de Supervisión del servicio de comunicaciones desde teléfonos públicos urbanos. Este concepto corresponde al entrenamiento de personal de la empresa eficiente para conocer la operación y explotación del sistema, el cual se realiza en el país con dos monitores de la empresa que ofrece el sistema, considerando dos semanas dedicadas al traspaso tecnológico, por lo que incluye honorarios, traslado y mantención de los monitores en Chile.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en los incisos primero y tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitaron a imputar que la proposición de Telefónica CTC no cumpliría a su vez con la exigencia de ser fundada, sosteniendo que se objeta la consideración de este ítem de costo “*por no estar justificado que sea necesario para la operación de la empresa eficiente*”. De haber sido efectiva esta imputación, ello en ningún caso exime a la autoridad de efectuar su propia fundamentación debidamente acompañada de antecedentes, estudios u opinión de especialistas que los justifiquen, como lo exige la ley.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Demostrada la necesidad de los requerimientos de capacitación en Centro de Supervisión comprendidos en la proposición atendida la naturaleza del servicio, no procede suprimir los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Considerando lo anterior, el concepto corresponde a inversión y equivale a US\$18.139, monto en el cual insiste Telefónica CTC.

L. SERVICIO DE COMUNICACIONES DESDE TELÉFONOS PÚBLICOS LARGA DISTANCIA

L.1. Tasa de Costo de Capital

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 204. Tasa de Costo de Capital

“Se objeta la tasa de costo de capital de 13,5% presentada por la empresa, por estar calculada en base a parámetros estadísticamente erróneos, además de ilegales en el caso de la tasa libre de riesgo y por no ajustarse a las bases en el caso del premio por riesgo local.”

Contraproposición de los Ministerios N° 204. Tasa de Costo de Capital

“Se contrapropone utilizar la tasa de costo de capital de 10,92% fijada en el reciente proceso móvil.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

De conformidad a los fundamentos esgrimidos en la insistencia de Telefónica CTC respecto de las Objeciones y Contraproposiciones N°s 1 a 5, los que se dan por íntegramente reproducidos,

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Se modifica la propuesta contenida en el Estudio Tarifario, en el sentido de utilizar para este servicio específico, una tasa de costo de capital ascendente a un 11,27%.

Sin perjuicio de lo anterior, y para el evento improbable que los Ministerios no acojan la modificación que se da cuenta en el párrafo precedente, se deja expresa constancia que la tasa de costo de capital que se fije para este servicio no podrá ser jamás inferior al 10,92% fijada en los recientes procesos tarifarios de las compañías móviles y de la empresa CTR.

L.2. Proyección de Líneas

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 205. Proyección de Líneas

“La concesionaria presenta como año base del estudio el año 2002. En consecuencia, sus proyecciones de líneas se hacen sólo hasta el año 2007. De esta manera, el modelo presentado por la concesionaria, respecto del período de la proyección de la

demanda, no se ajusta a lo señalado en las Bases¹¹, en razón de que la estimación de la demanda de los servicios regulados, y de los no regulados, si resulta pertinente, se determinará para el período de fijación tarifaria, en relación con cada área tarifaria.

“Los valores presentados por la empresa son los siguientes:

	Parque Inicio período	Parque Fin período	Parque Promedio	Variación	Altas netas	Altas	Bajas	Altas + Bajas
Año 0	356	382	369					
Año 1	382	388	385	1,50%	6	6	0	6
Año 2	388	394	391	1,50%	6	6	0	6
Año 3	394	399	396	1,50%	6	6	0	6
Año 4	399	405	402	1,50%	6	6	0	6
Año 5	405	412	408	1,50%	6	6	0	6

”

Contraproposición de los Ministerios N° 205. Proyección de Líneas

“Se contrapropone el cambio del año base al año 2003, lo que implica la proyección de líneas para un año adicional. Se contraponen los siguientes valores para el año 5 (2008), manteniendo los criterios de proyección utilizados por CTC. Con todo, la demanda contrapropuesta se muestra a continuación:

	Parque Inicio período	Parque Fin período	Parque Promedio	Variación	Altas netas	Altas	Bajas	Altas + Bajas
Año 0	382	388	385					
Año 1	388	394	391	1,50%	6	6	0	6
Año 2	394	399	396	1,50%	6	6	0	6
Año 3	399	405	402	1,50%	6	6	0	6
Año 4	405	412	408	1,50%	6	6	0	6
Año 5	412	418	415	1,48%	6	6	0	6

”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia .

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

La fundamentación de esta insistencia se presenta en los fundamentos técnico-económicos dados en relación a las Objeción N°6 y la Objeción N°13.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

La proyección de parque considerada en la proyección se adjunta en cuadro siguiente:

¹¹ capítulo v, numeral 3°, párrafo 1°, en relación con lo señalado en el numeral 1° de dicho capítulo.

Parque Inicio período	Parque Fin período	Parque Promedio	Variación	Altas netas	Altas	Bajas	Altas + Bajas
-----------------------	--------------------	-----------------	-----------	-------------	-------	-------	---------------

Año 0	382	388	385					
Año 1	388	394	391	1,50%	6	6	0	6
Año 2	394	399	396	1,50%	6	6	0	6
Año 3	399	405	402	1,50%	6	6	0	6
Año 4	405	412	408	1,50%	6	6	0	6
Año 5	412	418	415	1,48%	6	6	0	6
Total					30	30	0	30

L.3. Proyección de Tráfico

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 206. Proyección de tráfico

“La concesionaria presenta como año base del estudio el año 2002. En consecuencia, sus proyecciones de tráfico se hacen sólo hasta el año 2007. De esta manera, el modelo presentado por la concesionaria, respecto del período de la proyección de la demanda, no se ajusta a lo señalado en las Bases¹², en razón de que la estimación de la demanda de los servicios regulados, y de los no regulados, si resulta pertinente, se determinará para el período de fijación tarifaria, en relación con cada área tarifaria.

“Los valores presentados por la empresa son los siguientes:

Tráfico ANUAL (Llamadas y Minutos)	LOCAL		Móviles CPP		LD		Nivel 800		TOTAL	
	Llam	Min	Llam	Min	Llam	Min	Llam	Min	Llam	Min
	Año 0	427.323	962.429	293.527	535.531	345.091	1.161.276	44.043	83.275	1.110.984
Año 1	321.737	739.940	272.125	480.361	267.962	878.742	53.546	110.042	915.369	2.209.086
Año 2	327.934	731.832	261.337	438.842	250.037	784.189	45.052	104.220	884.360	2.059.083
Año 3	329.779	755.702	243.095	408.210	229.150	715.887	42.312	97.893	843.337	1.977.692
Año 4	338.128	789.835	232.311	390.101	210.541	660.935	40.691	94.165	821.671	1.935.036
Año 5	352.906	839.638	225.453	378.585	198.136	622.182	39.723	91.952	816.218	1.932.357

”

Contraproposición de los Ministerios N° 206. Proyección de tráfico

“Se contrapropone el cambio del año base al año 2003, lo que implica la proyección de tráfico para un año adicional. Se contraponen los siguientes valores para el año 5 (2008), manteniendo los criterios de proyección utilizados por CTC. Con todo, la demanda contrapropuesta se muestra a continuación:

12 capítulo v, numeral 3°, párrafo 1°, en relación con lo señalado en el numeral 1° de dicho capítulo.

	Tráfico ANUAL (Llamadas y Minutos)									
	LOCAL		Móviles CPP		LD		Nivel 800		TOTAL	
	Llam	Min	Llam	Min	Llam	Min	Llam	Min	Llam	Min
Año 0	321.737	739.940	272.125	480.361	267.962	878.742	53.546	110.042	915.369	2.209.086
Año 1	327.934	731.832	261.337	438.842	250.037	784.189	45.052	104.220	884.360	2.059.083
Año 2	329.779	755.702	243.095	408.210	228.150	715.887	42.312	97.893	843.337	1.977.692
Año 3	338.128	789.835	232.311	390.101	210.541	660.935	40.691	94.165	821.671	1.935.036
Año 4	352.906	839.638	225.453	378.585	198.136	622.182	39.723	91.952	816.218	1.932.357
Año 5	521.661	900.508	221.288	371.592	189.334	594.643	39.038	90.392	971.321	1.957.135

”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia .

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

La fundamentación de esta insistencia se presenta en los fundamentos técnico-económicos dados en relación a las Objeción N°6 y la Objeción N°13.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

	LOCAL		Móviles CPP		LD		Nivel 800		TOTAL	
	Llam	Min	Llam	Min	Llam	Min	Llam	Min	Llam	Min
Año 0	321.737	739.940	272.125	480.361	267.962	878.742	53.546	110.042	915.369	2.209.086
Año 1	327.934	731.832	261.337	438.842	250.037	784.189	45.052	104.220	884.360	2.059.083
Año 2	329.779	755.702	243.095	408.210	228.150	715.887	42.312	97.893	843.337	1.977.692
Año 3	338.128	789.835	232.311	390.101	210.541	660.935	40.691	94.165	821.671	1.935.036
Año 4	352.906	839.638	225.453	378.585	198.136	622.182	39.723	91.952	816.218	1.932.357
Año 5	358.720	854.233	228.026	382.903	199.535	627.018	40.183	93.086	826.464	1.957.240

L.4. Inversión en Equipos, Instalaciones y Repuestos

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 207. Inversión en Equipos, Instalaciones y Repuestos

“Se objeta el valor que propone la concesionaria para este ítem de costo de US\$ 6.788, dado que no se encuentra debidamente justificado y no es acorde al valor representativo del mercado.”

Contraproposición de los Ministerios N° 207. Inversión en Equipos, Instalaciones y Repuestos

“Se contrapropone utilizar un valor de US\$ 2.621, que corresponde a equipos VSAT utilizados para Teléfonos Públicos Rurales de la empresa CTR. Su respaldo se encuentra en el estudio tarifario realizado en el marco del proceso de tarificación de esa concesionaria.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica parcialmente su propuesta original e insiste justificadamente respecto de lo mismo en los términos que se exponen a continuación.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

La plataforma VSAT que contraponen los Ministerios está diseñada principalmente para servicios de datos, los que son de tipo transaccional, y no de conmutación de circuitos. La plataforma VSAT puede incorporar servicios de voz, pero no es eficiente debido a que no optimiza el uso de ancho de banda satelital. Por tanto, no es recomendable aplicar al servicio de comunicaciones desde Teléfonos Públicos Larga Distancia, dado que éste contempla la transmisión de voz.

Por su parte, la plataforma propuesta por Telefónica CTC emplea topología tipo estrella y opera por asignación de ancho de banda por demanda (tecnología DAMA), lo cual permite dimensionar la red de acuerdo a la carga de tráfico y asignar el segmento satelital en forma eficiente.

En razón de lo anterior, no se insiste en la propuesta de Telefónica CTC.

Además, se modifica el costo de US\$6.788 a US\$ 9.658, debido a que se detectó un error involuntario, consistente en que inversiones que fueron consideradas en el ítem “Servidumbres” corresponde que sean consideradas en los equipos de tecnología DAMA. Por lo tanto, se trasladan a equipos las inversiones que se consideraron inicialmente en “Servidumbres”.

La justificación del costo modificado se presenta en nueva hoja “Costo Satélite” de archivo “Inversiones Red TPLD.xls” y las cotizaciones de respaldo se adjuntan en el anexo L. 4. Inversión en Equipos, Instalaciones y Repuestos.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en los incisos primero y tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitaron a imputar que la proposición de Telefónica CTC no cumpliría a su vez con la exigencia de

ser fundada, sosteniendo que se objeta el valor que propone la concesionaria “*dado que no se encuentra debidamente justificado y no es acorde al valor representativo del mercado*”. De haber sido efectiva esta imputación, ello en ningún caso exime a la autoridad de efectuar su propia fundamentación debidamente acompañada de antecedentes, estudios u opinión de especialistas que los justifiquen, como lo exige la ley.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Demostrada la necesidad de los requerimientos de estos elementos y prestaciones comprendidos en la proposición atendida la naturaleza del servicio, no procede suprimir los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley. Con el mismo fundamento, se ha adicionado el costo presentado incorporando elementos erróneamente omitidos en el estudio.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

El costo modificado es de US\$9.658.

L.5. Obras Civiles - Camino Acceso

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios Nº 208. Obras Civiles - camino acceso

“Se objeta el valor que propone la concesionaria para este ítem de costo de US\$ 1.733,2, dado que no se encuentra debidamente justificado.

“Además, se objeta la inclusión del costo para caminos de acceso, el cual de existir es ínfimo, puesto que los teléfonos públicos se ubican en lugares accesibles para los usuarios, como vía pública, locales comerciales, colegios, etc., es decir en zonas en donde ya existe infraestructura que permite acceder a las instalaciones.

Contraproposición de los Ministerios Nº 208. Obras Civiles - camino acceso

“Se contrapropone un costo de US\$ 800 para el ítem obras civiles , de acuerdo a los parámetros usualmente utilizados en la industria.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica parcialmente su propuesta original e insiste justificadamente respecto de lo mismo en los términos que se exponen a continuación.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

El concepto Obras Civiles considera los costos de instalación de Hub y sitio remoto, no contemplando los costos asociados a caminos de acceso.

Se modifica el costo de US\$1.733 a US\$1.223, cuya justificación se presenta en la hoja “Costo Satélite” del archivo “Inversiones Red TPLD.xls” y las cotizaciones de respaldo se adjuntan en el anexo L. 5. Obras Civiles - Camino Acceso.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en los incisos primero y tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitaron a imputar que la proposición de Telefónica CTC no cumpliría a su vez con la exigencia de ser fundada, sosteniendo que se objeta el valor que propone la concesionaria “*dado que no se encuentra debidamente justificado*”. De haber sido efectiva esta imputación, ello en ningún caso exime a la autoridad de efectuar su propia fundamentación debidamente acompañada de antecedentes, estudios u opinión de especialistas que los justifiquen, como lo exige la ley.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Sin perjuicio de que Telefónica CTC Chile ha modificado el costo presentado para obras civiles, acogiendo parcialmente la objeción formulada en lo que estima razonable, no procede suprimir el resto de los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

El costo modificado es US\$1.223.

L.6. Energía, Gabinete

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 209. Energía, gabinete

“Se objeta el valor que propone la concesionaria para este ítem de costo de US\$ 8.100, dado que no se encuentra debidamente justificado, no es acorde al valor representativo del mercado.”

Contraproposición de los Ministerios N° 209. Energía, gabinete

“Se contrapropone utilizar un valor para este ítem de US\$ 1.361 Su respaldo se encuentra en el Estudio Tarifario realizado para CTC en el marco del proceso de tarificación de esa concesionaria.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica parcialmente su propuesta original e insiste justificadamente respecto de lo mismo en los términos que se exponen a continuación.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

El valor indicado en la contraproposición de los Ministerios no es compatible con el tipo de instalaciones sustentadas, tanto por la calidad de los equipos como por la autonomía de la energía requerida. La insistencia se respalda con la carta de adjudicación y contrato presentado en el anexo L. 6. Energía. Gabinete.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en los incisos primero y tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitaron a imputar que la proposición de Telefónica CTC no cumpliría a su vez con la exigencia de ser fundada, sosteniendo que se objeta el valor que propone la concesionaria *“dado que no se encuentra debidamente justificado, no es acorde al valor representativo del mercado”*. De haber sido efectiva esta imputación, ello en ningún caso exime a la autoridad de efectuar su propia fundamentación debidamente acompañada de antecedentes, estudios u opinión de especialistas que los justifiquen, como lo exige la ley.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Sin perjuicio de que Telefónica CTC Chile ha modificado el costo presentado, acogiendo parcialmente la objeción formulada en lo que estima razonable, no procede suprimir el resto de los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Telefónica CTC modifica el costo de la fuente de energía por el valor de US\$4.100.

L.7. Otros Directos (Accesos Satelitales -Estación Remota Satelital)

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 210. Otros directos

“Se objeta el valor que propone la concesionaria para este ítem de costo de US\$ 842, dado que no esta debidamente justificado.”

Contraproposición de los Ministerios N° 210. Otros directos

“Se contrapropone utilizar un valor de US\$ 1.639, costo que se obtiene del Estudio Tarifario de CTR.

“Se consideran una serie de costos necesarios para dar el servicio, los que suman US\$ 3.800, al descontar los valores propuestos en las contraproposiciones anteriores se obtiene el valor del concepto otros, que permite mantener la consistencia.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia.

L.8. Inversión en Equipos, Instalaciones y Repuestos

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 211. Inversión en Equipos, Instalaciones y Repuestos

“Se objeta el valor que propone la concesionaria para este ítem de costo de US\$ 10.124, dado que no se encuentra debidamente justificado y no es acorde al valor representativo del mercado.”

Contraproposición de los Ministerios N° 211. Inversión en Equipos, Instalaciones y Repuestos

“Se contrapropone utilizar un valor de US\$ 3.931,4 que corresponde a equipos de Radio Monocanal utilizados para Teléfonos Públicos Rurales de la empresa CTR. Su respaldo se encuentra en el Estudio Tarifario realizado en el marco del proceso de tarificación de esa concesionaria.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica parcialmente su propuesta original e insiste justificadamente respecto de lo mismo en los términos que se exponen a continuación.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Considerando la cotización que se adjunta en el anexo L. 8. Inversión en Equipos. Instalaciones y Repuestos, se modifica el costo promedio asociado a equipos e instalaciones, valor que Telefónica CTC modifica en el modelo de costos de inversiones.

Cabe señalar que al analizar el desglose de esta cotización, se estima que el valor contrapuesto por los Ministerios sólo involucra la partida de equipos, quedando sin costear las instalaciones e infraestructura asociada.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en los incisos primero y tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitaron a imputar que la proposición de Telefónica CTC no cumpliría a su vez con la exigencia de ser fundada, sosteniendo que se objeta el valor que propone la concesionaria *“dado que no se encuentra debidamente justificado y no es acorde al valor representativo del mercado”*. De haber sido efectiva esta imputación, ello en ningún caso exime a la autoridad de efectuar su propia fundamentación debidamente acompañada de

antecedentes, estudios u opinión de especialistas que los justifiquen, como lo exige la ley.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Sin perjuicio de que Telefónica CTC Chile ha modificado el costo presentado, acogiendo parcialmente la objeción formulada en lo que estima razonable, no procede suprimir el resto de los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

El costo modificado es de US\$8.229.

L.9. Otros Directos (Accesos de Radio - Radio bicanal)

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 212. Otros Directos

“Se objeta el valor que propone la concesionaria para este ítem de costo de US\$ 1.012, dado que no se encuentra debidamente justificado.”

Contraproposición de los Ministerios N° 212. Otros Directos

“Se contrapropone utilizar un valor de US\$ 759,3 que corresponde al 75% del valor de la concesionaria. Para ello, se estima una corrección del 25% por eficiencia al no haber respaldo.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica parcialmente su propuesta original e insiste justificadamente respecto de lo mismo en los términos que se exponen a continuación.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Al modificar la base de los US\$8.229, correspondientes a equipos, instalaciones y repuestos, luego calcular los otros directos como el 10% de dicho valor, y al aplicar el 75% de corrección, el valor final resultante por fórmula es US\$617,2.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en los incisos primero y tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitaron a imputar que la proposición de Telefónica CTC no cumpliría a su vez con la exigencia de ser fundada, sosteniendo que se objeta el valor que propone la concesionaria *“dado que no se encuentra debidamente justificado”*. De haber sido efectiva esta imputación, ello en ningún caso exime a la autoridad de efectuar su propia fundamentación debidamente acompañada de antecedentes, estudios u opinión de especialistas que los justifiquen, como lo exige la ley.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Sin perjuicio de que Telefónica CTC Chile ha modificado el costo presentado, acogiendo parcialmente la objeción formulada en lo que estima razonable, no procede suprimir el resto de los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

El costo de la insistencia es de US\$617,2.

L.10. Inversión en Equipos, Instalaciones y Repuestos

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 213. Inversión en Equipos, Instalaciones y Repuestos

“Se objeta el valor que propone la concesionaria para este ítem de costo de US\$ 19.941, dado que no se encuentra debidamente justificado y no es acorde al valor representativo del mercado.”

Contraproposición de los Ministerios N° 213. Inversión en Equipos, Instalaciones y Repuestos

“Se contrapropone utilizar un valor de US\$ 7.860,9 que corresponde a la consideración del doble del costo de los equipos de Radio Monocanal utilizados para Teléfonos Públicos Rurales de la empresa CTR. Su respaldo se encuentra en el Estudio Tarifario realizado en el marco del proceso de tarificación de esa concesionaria.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica parcialmente su propuesta original e insiste justificadamente respecto de lo mismo en los términos que se exponen a continuación.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Considerando la cotización que se adjunta en el anexo L. 10. Inversión en Equipos. Instalaciones y Repuestos, el costo promedio asociado a equipos e instalaciones se modifica en el modelo de costos de inversiones.

Cabe señalar que al analizar el desglose de esta cotización, se estima que el valor contrapuesto por los Ministerios sólo involucra la partida de equipos, quedando sin costear las instalaciones e infraestructura asociada, motivo por el cual Telefónica CTC no acepta la contraposición de los Ministerios.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en los incisos primero y tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitaron a imputar que la proposición de Telefónica CTC no cumpliría a su vez con la exigencia de ser fundada, sosteniendo que se objeta el valor que propone la concesionaria *“dado que no se encuentra debidamente justificad y no es acorde al valor representativo del mercado”*. De haber sido efectiva esta imputación, ello en ningún caso exime a la autoridad de efectuar su propia fundamentación debidamente acompañada de antecedentes, estudios u opinión de especialistas que los justifiquen, como lo exige la ley.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Sin perjuicio de que Telefónica CTC Chile ha modificado el costo presentado, acogiendo parcialmente la objeción formulada en lo que estima razonable, no procede suprimir el resto de los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

El costo promedio asociado a equipos e instalaciones suma US\$16.150.

L.11. Otros Directos (Accesos de Radio - Radio bicanal con Repetidor)

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 214. Otros Directos

“Se objeta el valor que propone la concesionaria para este ítem de costo de US\$ 1.994,4 dado que no se encuentra debidamente justificado.”

Contraproposición de los Ministerios N° 214. Otros Directos

“Se contrapropone utilizar un valor de US\$ 1.495,6 que corresponde al 75% del valor presentado por la concesionaria. Para ello, se estima una corrección del 25% por eficiencia al no haber respaldo.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica parcialmente su propuesta original e insiste justificadamente respecto de lo mismo en los términos que se exponen a continuación.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Al modificar la base de los US\$16.150, correspondientes a equipos, instalaciones y repuestos, y al calcular los otros directos como el 10% de dicho valor, y al aplicar el 75% de corrección, el valor final resultante por fórmula es US\$1.211,3.

b.2) Aspectos Jurídicos

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en los incisos primero y tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitaron a imputar que la proposición de Telefónica CTC no cumpliría a su vez con la exigencia de ser fundada, sosteniendo que se objeta el valor que propone la concesionaria “*dado que no se encuentra debidamente justificado*”. De haber sido efectiva esta imputación, ello en ningún caso exime a la autoridad de efectuar su propia fundamentación debidamente acompañada de antecedentes, estudios u opinión de especialistas que los justifiquen, como lo exige la ley.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

El costo modificado es US\$1.211,3.

L.12. Accesos Planta Externa - Planta externa (cable 10 pares 2Km y 4Km)

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 215. Accesos Planta Externa - Planta externa (cable 10 pares 2Km y 4Km)

“Se objeta el valor total de este costo de inversión por no ajustarse a los estándares de empresa eficiente. No se incluye Servidumbres.”

Contraproposición de los Ministerios N° 215. Accesos Planta Externa - Planta externa (cable 10 pares 2Km y 4Km)

“Se contrapropone utilizar un valor recalculado considerando cotizaciones reales de mercado para un cable de 50 pares. Este valor corresponde a \$3.067.742 / Km.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia.

Es necesario precisar que el costo de servidumbre aludido en la Objeción, en este caso asociado a planta externa para proveer el servicio de comunicaciones desde Teléfonos Públicos de Larga Distancia, corresponde a los permisos municipales para ruptura y reposición asociado a postes, anclas y rieles, los que no se incluyen dentro de la estructura de costos porque el objetivo era incorporarlos como gastos de puesta en marcha en el año de reposición, propuesta que finalmente no se concretó en el modelo de los Teléfonos Públicos de Larga Distancia, y los costos respectivos tampoco fueron incorporados dentro de los cinco años de proyección.

L.13. Costo del Servicio de Línea Telefónica

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 216. Costo del Servicio de Línea telefónica.

“La concesionaria presenta valores sobredimensionados y sin fundamento para este servicio.”

Contraproposición de los Ministerios N° 216. Costo del Servicio de Línea telefónica.

“Se contrapropone aplicar un descuento de 40%, considerando los valores esperados para este servicio.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

A este respecto, para las líneas que se emplean para los teléfonos públicos de larga distancia corresponde considerar la tarifa promedio del Servicio de Línea Telefónica, la cual se obtiene del Pliego Tarifario contenido en el Informe de Modificaciones e Insistencias de Telefónica CTC. Se considera que la tarifa promedio es representativa, ya que la distribución de teléfonos públicos de larga distancia a lo largo del país se asemeja a la distribución de líneas telefónicas del país.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en los incisos primero y tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitaron a imputar que la proposición de Telefónica CTC no cumpliría a su vez con la exigencia de ser fundada, sosteniendo que *“la concesionaria presenta valores sobredimensionados y sin fundamento para este servicio”*. De haber sido efectiva esta imputación, ello en ningún caso exime a la autoridad de efectuar su propia fundamentación debidamente acompañada de antecedentes, estudios u opinión de especialistas que los justifiquen, como lo exige la ley.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Demostrada la necesidad de los requerimientos de elementos comprendidos en la proposición atendida la naturaleza del servicio, no procede suprimir los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

El costo unitario del Servicio de Línea Telefónica utilizado corresponde a la tarifa promedio del pliego tarifario contenido en el Informe de Modificaciones e Insistencias de Telefónica CTC.

L.14. Uso de Tecnologías Eficientes

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 217. Uso de Tecnologías Eficientes

“Se objeta el uso de ciertas tecnologías en determinados lugares del país para otorgar el servicio de telefonía pública de larga distancia, porque no se ajustan al modelo de empresa eficiente.”

Contraproposición de los Ministerios N° 217. Uso de Tecnologías Eficientes

“Se contrapropone realizar las siguientes modificaciones ceñidas a criterios de eficiencia técnica:

“ÁREA PRIMARIA	CENTRAL	SOLUCIÓN TÉCNICA ACCESO EMPRESA	SOLUCIÓN TÉCNICA ACCESO SUBTEL
Antofagasta	Caleta Paposo	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
Antofagasta	CALLE PRINCIPAL # S/N, ANTOFAGAST	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
Antofagasta	CALLE PRINCIPAL # S/N, ANTOFAGAST	Estación Remota Satelital	*
Antofagasta	CALLE PRINCIPAL # S/N, ANTOFAGAST	Estación Remota Satelital	*
Copiapó	Buena Esperanza	Estación Remota Satelital	Radio bicanal

Copiapó	PEDRO LAGOS # 3037, COPIAPO	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
Copiapó	PEDRO LAGOS # 3037, COPIAPO	Estación Remota Satelital	*
Copiapó	PEDRO LAGOS # 3037, COPIAPO	Estación Remota Satelital	*
Copiapó	PEDRO LAGOS # 3037, COPIAPO	Estación Remota Satelital	*
Copiapó	PEDRO LAGOS # 3037, COPIAPO	Estación Remota Satelital	*
Copiapó	LOS LOROS	Planta externa	Radio bicanal
LA SERENA	HORCON	Planta externa	Radio bicanal
LA SERENA	LA JARILLA	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
LA SERENA	LA JARILLA	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
LA SERENA	LA JARILLA	Estación Remota Satelital	*
LA SERENA	LA JARILLA	Estación Remota Satelital	*
LA SERENA	LA HIGUERA	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
OVALLE	COGOTI	Terminal de SAM Digital (hasta 30 Km.)	Radio bicanal
OVALLE	MINCHA NORTE	Planta externa	Radio bicanal
OVALLE	PEDREGAL	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
OVALLE	SAMO ALTO	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
OVALLE	SAN MARCOS	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
OVALLE	PAMA	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
OVALLE	PAMA	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
OVALLE	PAMA	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
OVALLE	PAMA	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
OVALLE	PAMA	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
OVALLE	PAMA	Estación Remota Satelital	*
OVALLE	PAMA	Estación Remota Satelital	*
OVALLE	PAMA	Estación Remota Satelital	*
OVALLE	PAMA	Estación Remota Satelital	*
OVALLE	PAMA	Estación Remota Satelital	*
OVALLE	PAMA	Estación Remota Satelital	*
OVALLE	PARCELA # 4,	Estación Remota	Radio bicanal

	CAMARICO	Satelital	
OVALLE	PRINCIPAL # S N, CAMARICO	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
OVALLE	CARCAMO CORREO # S/N, ILLAPEL	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
OVALLE	PRINCIPAL # S, CAMARICO	Estación Remota Satelital	*
VALPARAISO	LAS DICHAS	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
VALPARAISO	MELOSILLA	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
VALPARAISO	MELOSILLA	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
VIÑA DEL MAR / QUINTERO	POMABAMBA # 1748, QUINTERO	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
VIÑA DEL MAR / QUINTERO	EUSEBIO LILLO # 2415, QUINTERO	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
VIÑA DEL MAR / QUINTERO	GOMEZ CARRENO # S/N, QUINTERO	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
VIÑA DEL MAR / ZAPALLAR	AV DEL MAR # S, MAITENCILL	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
VIÑA DEL MAR / ZAPALLAR	AV DEL MAR # S, MAITENCILL	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
VIÑA DEL MAR / ZAPALLAR	AV DEL MAR # S, MAITENCILL	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
VIÑA DEL MAR / QUINTERO	DANIEL VEGA # 24, LAS	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
QUILPUE	MARCONI # 1065, V	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
SAN ANTONIO	PUPILLA / PUPUYA	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
SAN ANTONIO	RAPEL DE NAVIDAD	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
PUENTE ALTO	AV LOS TOROS # 001050, SANTIAGO	Planta Externa	**
PUENTE ALTO	PJE PERQUILAUQUEN # 3420, PTE ALTO	Planta Externa	**
PUENTE ALTO	SAN JOSE D LA ESTRELLA # 970, SANTIAGO	Planta Externa	**
PUENTE ALTO	HUICHA # 01051, SANTIAGO	Planta Externa	**
PUENTE ALTO	PEDRO LIRA # 000149, SANTIAGO	Planta Externa	**
PUENTE ALTO	AV VICUNA MACKEN # 10324, LA	Planta Externa	**
PUENTE ALTO	VERDE # 12539, SANTIAGO	Planta Externa	**
PUENTE ALTO	PJE FOSFATO # 1087, SANTIAGO	Planta Externa	**
PUENTE ALTO	PJE 26 # 656, PTE ALTO	Planta Externa	**
PUENTE ALTO	PJE.JUAN CARLOS # 1840, P.ALTO	Planta Externa	**
PUENTE ALTO	LOS CLAVELES # 003288, SANTIAGO	Planta Externa	**

RANCAGUA	EL MANZANO/LAS CABRAS	5 * Radio bicanal	2 * Radio bicanal
RANCAGUA	SITIO # 34, RANCAGUA	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
RANCAGUA	AV LAS PILASTRAS # 205, RANCAGUA	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
RANCAGUA	PARCELA # 21, RANCAGUA	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
RANCAGUA	RUTA H-40 # S/N, OLIVAR	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
RANCAGUA	LOS LINGUES VALENTIN LETELIER	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
LINARES	# 1465, LINARES VALENTIN LETELIER	Planta Externa	***
LINARES	VALENTIN LETELIER # 1465, LINARES	Planta Externa	***
LINARES	VALENTIN LETELIER # 1465, LINARES	Planta Externa	***
LINARES	VALENTIN LETELIER # 1465, LINARES	Planta Externa	***
LINARES	VALENTIN LETELIER # 1465, LINARES	Planta Externa	***
CHILLAN	ORILLAS DE ITATA	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
CHILLAN	QUINQUEHUA	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
CHILLAN	QUIRAO	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
CHILLAN	RIBERAS DE ÑUBLE	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
CHILLAN	SAN MIGUEL	Radio bicanal	*
CHILLAN	SAN MIGUEL	Radio bicanal	*
CHILLAN	SAN MIGUEL	Radio bicanal	*
CHILLAN	SAN MIGUEL	Radio bicanal	*
CHILLAN	SAN MIGUEL	Radio bicanal	*
CHILLAN	SAN MIGUEL	Radio bicanal	*
CHILLAN	SAN MIGUEL	Radio bicanal	*
CHILLAN	SAN MIGUEL	Radio bicanal	*
CHILLAN	SAN CARLOS / CASERIO DE BULI	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
CONCEPCION	BELGICA # S/N, FLORIDA	Radio bicanal	*
CONCEPCION	BELGICA # S/N, FLORIDA	Radio bicanal	*
CONCEPCION	BELGICA # S/N, FLORIDA	Radio bicanal	*
CONCEPCION	VILLA PEHUEN	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
LOS ANGELES	TURQUIA	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
LOS ANGELES	TURQUIA	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
LOS ANGELES	TURQUIA	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
LOS ANGELES	TURQUIA	Estación Remota Satelital	*
LOS ANGELES	TURQUIA	Estación Remota Satelital	*

LOS ANGELES	TURQUIA	Estación Remota Satelital	*
TEMUCO	BARROS ARANA	Terminal de SAM Digital (hasta 30 Km.)	**
TEMUCO	BARROS ARANA	Terminal de SAM Digital (hasta 30 Km.)	**
TEMUCO	BARROS ARANA	Terminal de SAM Digital (hasta 30 Km.)	**
TEMUCO	BARROS ARANA	Terminal de SAM Digital (hasta 30 Km.)	**
TEMUCO	BARROS ARANA	Terminal de SAM Digital (hasta 30 Km.)	**
TEMUCO	BARROS ARANA	Terminal de SAM Digital (hasta 30 Km.)	**
TEMUCO	BARROS ARANA	Terminal de SAM Digital (hasta 30 Km.)	**
TEMUCO	BARROS ARANA	Terminal de SAM Digital (hasta 30 Km.)	**
TEMUCO	BARROS ARANA	Terminal de SAM Digital (hasta 30 Km.)	**
TEMUCO	BARROS ARANA	Terminal de SAM Digital (hasta 30 Km.)	**
TEMUCO	BARROS ARANA	Terminal de SAM Digital (hasta 30 Km.)	**
TEMUCO	BARROS ARANA	Terminal de SAM Digital (hasta 30 Km.)	**
TEMUCO	BARROS ARANA	Terminal de SAM Digital (hasta 30 Km.)	**
TEMUCO	BARROS ARANA	Terminal de SAM Digital (hasta 30 Km.)	**
TEMUCO	BARROS ARANA	Terminal de SAM Digital (hasta 30 Km.)	**
TEMUCO	BARROS ARANA	Terminal de SAM Digital (hasta 30 Km.)	**
TEMUCO	BARROS ARANA	Terminal de SAM Digital (hasta 30 Km.)	**
TEMUCO	FAJA MAISAN	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
TEMUCO	MOLULPIDENCO	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
TEMUCO	MONTE VERDE	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
TEMUCO	QUEULE / TEODORO SCHMIDT	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
TEMUCO	SAN RAMON	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
TEMUCO	TROYO	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
TEMUCO	ÑANCUL	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
TEMUCO	ÑIRRIMAPU	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
TEMUCO	CARILAFQUEN	Estación Remota Satelital	Radio bicanal
TEMUCO	EL LIUCO	Estación Remota Satelital	Radio bicanal

		Satelital	
--	--	-----------	--

* : Se considera la no duplicación de las inversiones en un mismo lugar.

** : Se considera que estas instalaciones son innecesarias, y que se puede tener conexión a la actual red de servicio público telefónico.

*** : Para estos casos se considera sólo la inversión en un cable de 50 pares en la misma dirección.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia.

M. FONDO DE DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES

M.1. Tasa de Costo de Capital

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 218. Tasa Costo de Capital

“La concesionaria presenta una tasa costo de capital para el Fondo de Desarrollo de Telecomunicaciones de 15,58% de acuerdo a la tasa propuesta para el proceso de Fijación Tarifaria Móvil, ya que según definen son competidores. Se objeta dicha tasa por estar calculada en base a parámetros estadísticamente incorrectos, además de ilegales en el caso de la tasa libre de riesgo y por no ajustarse a las bases en el caso del premio por riesgo local.”

Contraproposición de los Ministerios N° 218. Tasa Costo de Capital

“Se contrapropone utilizar la tasa de costo de capital de 10,92% fijada en el reciente proceso móvil.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

De conformidad a los fundamentos esgrimidos en la insistencia de Telefónica CTC respecto de las Objeciones y Contraproposiciones N°s 1 a 5, los que se dan por íntegramente reproducidos,

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Se modifica la propuesta contenida en el Estudio Tarifario, en el sentido de utilizar para este servicio específico, una tasa de costo de capital ascendente a un 11,27%.

Sin perjuicio de lo anterior, y para el evento improbable que los Ministerios no acojan la modificación que se da cuenta en el párrafo precedente, se deja expresa constancia que la tasa de costo de capital que se fije para este servicio no podrá ser jamás inferior al 10,92% fijada en los recientes procesos tarifarios de las compañías móviles y de la empresa CTR.

M.2. Tasa de Crecimiento de Población

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 219. Tasa de Crecimiento de Población

“Se objeta la tasa de crecimiento utilizada por la concesionaria de 1,2% para la proyección de población base.”

Contraproposición de los Ministerios N° 219. Tasa de Crecimiento de Población

“Se contrapropone adoptar la tendencia observada con el censo del año 2002, de una tasa creciente de 1,04 % anual para el periodo 2004-2008.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia.

M.3. Tráfico de Salida

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 220. Tráfico de salida

“La concesionaria presenta una proyección para el tráfico de Salida de Larga Distancia, el cual se objeta dado que no presenta fundamento en su criterio de estimación. Los valores que propone la empresa son los siguientes:

Año	(min/Año)
Año 0	3.556.266
Año 1	2.441.069
Año 2	767.867
Año 3	686.727
Año 4	622.265
Año 5	576.551”

Contraproposición de los Ministerios N° 220. Tráfico de salida

“Se contrapropone adoptar el siguiente modelo de regresión para el tráfico mensual, en minutos por línea (los estadísticos y test se presentan en anexo adjunto denominado regresión y proyección de tráfico salida larga distancia.

$$\text{“Tráfico} = \alpha + \beta * \text{Ln(mes)} + \gamma * \text{dummy1} + \delta * \text{dummy2}$$

“En que las variables dummy1 y dummy2 toma los valores 1 para los meses de enero y febrero respectivamente.

“Los resultados obtenidos al acumular por año, son los siguientes:

Tráfico Larga Distancia Subtel - FDT	
Año	(min/Año)
Año 0	2.253.590
Año 1	1.831.929
Año 2	1.555.989
Año 3	1.349.957
Año 4	1.185.238
Año 5	1.047.841

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

No se acepta el uso del modelo que proponen los Ministerios por las siguientes razones:

- El modelo es indiferente a cambios en el ingreso, precio propio y precio de sustitutos.
- De acuerdo al modelo, el tráfico por línea por año permanece constante.
- Se utilizan sólo datos del año 2002 para proyectar estacionalidades (el modelo usa únicamente variables calendario).
- Para probar la calidad de las proyecciones del modelo se compara el tráfico real de enero a julio 2003 con las proyecciones del modelo, comparación que arroja que el modelo sobreestima el tráfico por línea en un promedio de 61% por mes.

Adicionalmente, con la información proporcionada en el *Anexo Regresión y Proyección de Tráfico de Salida Larga Distancia FDT*, y el detalle de líneas por mes que se encuentra en el archivo demanda líneas FDT, no es factible reproducir la serie de tráfico de salida de larga distancia que los Ministerios contraponen y explicitan en la tabla "Tráfico Larga Distancia Subtel – FDT".

Dado lo anterior, se insiste en la metodología utilizada en la propuesta tarifaria, considerando solamente un cambio en la tasa de reducción anual del año 2 a -17,9%.

b.2) Aspectos Jurídicos

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en los incisos primero y tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitaron a imputar que la proposición de Telefónica CTC no cumpliría a su vez con la exigencia de ser fundada, sosteniendo que se objeta la proyección para el tráfico de Salida de Larga Distancia *“dado que no presenta fundamento en su criterio de estimación”*. De haber sido efectiva esta imputación, ello en ningún caso exime a la autoridad de efectuar su propia fundamentación debidamente acompañada de antecedentes, estudios u opinión de especialistas que los justifiquen, como lo exige la ley.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Tráfico Larga Distancia Salida (minutos/Año)	
Año 0	3.556.266
Año 1	2.441.069
Año 2	2.009.811
Año 3	1.797.435
Año 4	1.628.713
Año 5	1.509.060

M.4. Tráfico Afecto a Cargo De Acceso

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 221. Tráfico afecto a cargo de acceso.

“Se objeta la estimación de los cargos de acceso, puesto que la concesionaria determina que no se consideran en los costos asociados a planta externa, equipos terminales ni aquellos asociados a la comercialización del servicio. Al respecto, propone ajustar los costos de inversión y operación en base a la proporción:

$$\text{“Prorrrateo(\%)} = \frac{\text{Trafico Entrada + Salida Larga Distancia}}{\text{Trafico Total}} = 46,8\%$$

“Además, la empresa en la determinación del tráfico total no incluye el tráfico asociado a “Intra System”.”

Contraproposición de los Ministerios N° 221. Tráfico afecto a cargo de acceso

Se contrapropone el uso de un factor de 44,50%, el cual se obtiene al aplicar al Tráfico Total obtenido por la concesionaria para sus zonas rurales, el ratio que se presenta a continuación (fuente: estudio CTR 2004-2009):

$$\text{Ratio} = \frac{\text{Tráfico Intra Zona}}{\text{Tráfico Total} - \text{Tráfico Intra Zona}} = 5,05\%$$

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia.

M.5. Horizonte de Proyección

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 222. Horizonte de proyección

“Para efectos de la proyección, la empresa considera como horizonte de proyección el periodo 2002-2007, definiendo el año 0 en el año 2002 para efectos de cálculo de tarifas.”

Contraproposición de los Ministerios N° 222. Horizonte de proyección

“Se contrapropone el uso del Año 0 correspondiente al año 2003. Las implicancias son la proyección de una año adicional para la población, el parque de clientes privados (los teléfonos públicos FDT se mantienen constantes), utilizando los criterios propuestos por CTC para la proyección de líneas.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia .

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia respecto a que el periodo tarifario corresponda a los años 2004-2008, y que el año 0 corresponda al año 2003.

Consecuentemente, se han realizado los cambios en las proyecciones de demanda de teléfonos FDT y de tráfico.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Se modifica el periodo tarifario a los años 2004-2008 y el año 0 corresponde al año 2003.

M.6. Inversiones Asociadas a Acceso Satelital

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 223. Inversiones asociadas a acceso satelital.

“La concesionaria determina los siguientes valores de inversión (\$US) asociados a los enlaces satelitales remotos, con el objeto de asociarlas al costo de acceso.

Sitios	Inversión Eq., Ex, Inst. y Rptos. (US\$)
Antofagasta	91.122
Copiapo	122.162
La Serena	847.859
Ovalle	1.193.904
Los Andes	80.742
Quillota	0
Valparaiso	43.281
San Antonio	0
Santiago	350.243
Rancagua	43.281
Curico	132.103
Talca	132.244
Linares	55.102
Chillan	99.642
Los Angeles	165.802
Temuco	0
Puerto Montt	44.881
Coyhaique	689.150
Punta Arenas	155.664
Total	4.247.182

“Se objeta esta asignación de costos debido a que forman parte de costos asignables individual e independientemente a cada usuario (costo de planta externa), ya sea público o privado.”

Contraproposición de los Ministerios N° 223. Inversiones asociadas a acceso satelital

“Se contrapropone no asignar los costos de inversión al cargo de acceso. Asimismo, sólo se considera una inversión de US\$ 275.243 en el Hub satelital ubicado en Santiago, el cual recepciona, de manera conjunta la totalidad de los accesos satelitales. Este costo se estima a partir de la siguiente depuración de costos:

“La concesionaria determina para Santiago una inversión de US\$ 350.243, del que US\$ 75.000 corresponde a 5 enlaces satelitales, luego el costo del Hub es de US\$ 275.243.

“Por lo tanto, la inversión asociada a acceso satelital, es la siguiente:

Sitios	Inversión Eq., Ex, Inst. y Rptos.(US\$)
Antofagasta	0
Copiapo	0
La Serena	0
Ovalle	0
Los Andes	0
Quillota	0
Valparaíso	0
San Antonio	0
Santiago	275.243
Rancagua	0
Curico	0
Talca	0
Linares	0
Chillan	0
Los Angeles	0
Temuco	0
Puerto Montt	0
Coyhaique	0
Punta Arenas	0
Total	275.243

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica parcialmente su propuesta original e insiste justificadamente respecto de lo mismo en los términos que se exponen a continuación sobre la base de la Contraproposición de los Ministerios.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Se acepta no incluir el costo de inversión del terminal satelital de abonado en los costos de inversión que se asignan al cargo de acceso, considerando solamente la inversión en el equipamiento común, que corresponde al Hub satelital ubicado en Santiago.

Respecto del Hub, la inversión para Santiago corresponde a US\$350.243, de la cual US\$280.645 corresponden al Hub Satelital y la diferencia de US\$69.598 corresponde al costo de inversión de 5 estaciones satelitales para acceso remoto.

En el anexo M.6. Inversiones Asociadas a Acceso Satelital se justifica la inversión del hub.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

El costo del hub es US\$280.645, monto modificado en la insistencia.

M.7. Otras Inversiones asociadas a Acceso Satelital

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 224. Otras Inversiones asociadas a acceso satelital

“La concesionaria determina los siguientes valores (\$US) asociados a los costos de ingeniería de detalle (Gastos activables u “Otros Directos”) con el objeto de asociarlas al cargo de acceso.

Sitios	Otros Directos (US\$)
Antofagasta	4.211
Copiapo	5.615
La Serena	43.516
Ovalle	55.448
Los Andes	4.913
Quillota	0
Valparaiso	2.807
San Antonio	0
Santiago	3.509
Rancagua	2.807
Curico	7.019
Talca	8.422
Linares	3.509
Chillan	4.913
Los Angeles	3.509
Temuco	0
Puerto Montt	2.807
Coyhaique	22.460
Punta Arenas	9.124
Total	184.592

Contraproposición de los Ministerios N° 224. Otras Inversiones asociadas a acceso satelital

“Se contrapropone no asignar los costos de ingeniería de detalle al cargo de acceso, ya que forman parte de costos asignables individual e independientemente a cada usuario. En el caso de Santiago la concesionaria no considera gastos de ingeniería asociados a Hub.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica parcialmente su propuesta original e insiste justificadamente respecto de lo mismo en los términos que se exponen a continuación sobre la base de la Contraproposición de los Ministerios.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Sobre la base de lo argumentado en la Objeción N° 223, se acepta no asignar el costo de inversión “otros directos” de los accesos satelitales, salvo los costos “otros directos” correspondientes al Hub satelital de Santiago. La inversión asociada a “otros directos” corresponde al 1% del costo de inversión modificado del Hub satelital de Santiago.

b.2) Aspectos Jurídicos

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

La inversión asociada a “otros directos” corresponde a US\$2.806,5.

M.8. Tecnología de Expansión

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 225. Tecnología de Expansión

“La concesionaria determina que el crecimiento de líneas del FDT entre los años 1 y 5 del horizonte de evaluación se llevará a cabo mediante accesos satelitales. Bajo esta perspectiva, el costo unitario de expansión en red se ajusta a 16.149 \$US/ línea.

“Se objeta este valor, dado que existen otras configuraciones tecnológicas que permiten ofrecer el servicio con la misma calidad y a un menor costo.”

Contraproposición de los Ministerios N° 225. Tecnología de Expansión

“En virtud de lo anterior, se contrapropone que el crecimiento de líneas entre el año 1 y 5 se lleve a cabo por medios terrestres de radiofrecuencia, bajo la premisa que la concesión asume que la expansión se llevará a cabo hasta que los medios lo dispongan. De esta manera, el costo unitario de las nuevas líneas se ajustan a 3.547 \$US / línea.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia.

M.9. Energía Eléctrica

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 226. Energía Eléctrica

“Para efectos de determinar el gasto en consumo de energía eléctrica, la concesionaria determina un valor promedio nacional de 160 \$/Kwh. Se objeta este valor dado que se encuentra por sobre el valor representativo de consumo de energía, de acuerdo al valor promedio de mercado.”

Contraproposición de los Ministerios N° 226. Energía Eléctrica

“Se contrapropone un valor promedio de 20,7 \$/Kwh, tomando como referencia el valor representativo pagado por empresas de características similares.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

A este respecto, corresponde considerar la tarifa de "Energía rectificada y respaldada" que se fije a Telefónica CTC, la cual se obtiene del Pliego Tarifario contenido en el Informe de Modificaciones e Insistencias de Telefónica CTC.

Corresponde usar esta tarifa, ya que el modelo del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones considera Housing de Espacio y Energía en corriente continua respaldada, para la instalación y operación de los centros de conmutación, la que proviene del operador dominante, en este caso, Telefonica CTC.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitan a efectuar aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como simplemente sostener que se objeta el valor propuesto por la concesionaria *“dado que se encuentra por sobre el valor representativo de consumo de energía, de acuerdo al valor promedio de mercado”*. Tampoco acompañan antecedentes, estudios u opinión de especialistas que las justifiquen.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Demostrada la necesidad de los requerimientos de energía eléctrica comprendidos en la proposición atendida la naturaleza del servicio, no procede suprimir los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

El costo corresponde a la tarifa de Energía rectificada y respaldada del pliego tarifario contenido en el Informe de Modificaciones e Insistencias de Telefónica CTC.

M.10. Mantenimiento Hardware

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 227. Mantenimiento hardware

“En el ítem Sistemas de gestión, la concesionaria utiliza como costo de mantenimiento el equivalente al 80% de la inversión para el hardware. Se objeta dicho valor por no quedar fundamentado que sea un criterio que optimice la mantención desde un punto de vista técnico económico.”

Contraproposición de los Ministerios N° 227. Mantenimiento hardware

“Se contrapropone considerar un 8% de la inversión como gastos de mantención en Sistemas de Gestión, valor considerado por la industria.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia.

M.11. Instalación y Configuración Sistemas de Gestión

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 228. Instalación y Configuración Sistemas de Gestión

“En el ítem Sistemas de Gestión, para el caso de Inversión en Equipos de Conmutación, la concesionaria propone como criterio de determinación del costo de "Instalación de Plataforma y carga aplicación" y "Configuración y pruebas de todo el equipamiento", un 52% de la inversión. Se objeta este valor, por encontrarse por sobre los estándares de mercado.”

Contraproposición de los Ministerios N° 228. Instalación y Configuración Sistemas de Gestión

“Se contrapropone considerar como costo de instalación y configuración un 10% para el tipo de equipamiento considerado. Este criterio corresponde al presentado por la concesionaria para el ítem de Multiacceso.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Se modifica el costo de "Instalación de Plataforma y carga aplicación" y "Configuración y pruebas de todo el equipamiento" por el equivalente al 17% de la inversión, para ser consecuente con el ítem Multiacceso, que utiliza este porcentaje según se indica en la celda I31 de la hoja "multiacceso" del archivo "Detalle de Sistemas gestión y OSS FDTI.xls", en lugar del 10% indicado en la contraproposición de los Ministerios.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitan a efectuar aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como simplemente sostener que se objeta el valor propuesto por la concesionaria “*por encontrarse por sobre los estándares de mercado*”. Tampoco acompañan antecedentes, estudios u opinión de especialistas que las justifiquen.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Sin perjuicio de que Telefónica CTC Chile ha modificado el costo presentado, acogiendo parcialmente la objeción formulada en lo que estima razonable, no procede suprimir el resto del valor de inversión erróneamente objetado por los Ministerios e insistido por Telefónica CTC Chile, por cuanto es indispensable para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Se modifica el costo de instalación y configuración por el 17% de la inversión.

M.12. Inversiones en PC

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 229. Inversiones en PC

“En Sistemas de Gestión, para el servicio Alarmas, la empresa propone el uso de PC para usuarios por un valor de US\$ 3.500 por unidad. Se objeta este valor dado que se encuentra por sobre el valor representativo de mercado.”

Contraproposición de los Ministerios N° 229. Inversiones en PC

“Se contrapropone utilizar un valor de US\$ 2.000 por unidad, valor comúnmente utilizado en el mercado.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Se modifica el valor de US\$3.500 asignado al valor unitario del computador utilizado en los Sistemas de Gestión, modificándolo por el costo que posee el computador del perfil “avanzado”, definido en la Inversión Microinformática.

Esta corrección se realiza con el objeto de relacionar dicho costo con el Modelo de Infraestructura y Sistemas Informáticos, el cual presenta los debidos respaldos de costo y de configuración.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitan a efectuar aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como simplemente sostener que se objeta el valor propuesto por la concesionaria “*dado que se encuentra por sobre el valor representativo de mercado*”. Tampoco acompañan antecedentes, estudios u opinión de especialistas que las justifiquen.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Sin perjuicio de que Telefónica CTC Chile ha modificado el costo presentado, acogiendo parcialmente la objeción formulada en lo que estima razonable, no procede suprimir el resto del valor de inversión erróneamente objetado por los Ministerios e insistido por Telefónica CTC Chile, por cuanto es indispensable para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

El costo modificado corresponde al costo que posee el computador del perfil “avanzado”, definido en el archivo “Microinformática FDT.xls”, en la hoja “Perfiles”.

M.13. Mantención Instalaciones Espacios Administrativos

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 230. Mantención Instalaciones espacios administrativos

“Para el ítem mantención de espacios administrativos la empresa considera un valor de 0.59 UF/m² mes. Se objeta este valor dado que se encuentra por sobre el valor representativo de mercado.”

Contraproposición de los Ministerios N° 230. Mantención Instalaciones espacios administrativos

“Se contrapropone considerar el valor unitario de costo de mantención de oficinas, por un criterio ampliamente aceptado en otros sectores (sanitario, eléctrico, etc.), correspondiente a un 0,5% del monto total de la inversión.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

El valor unitario se captura del Modelo de gastos en Bienes y Servicios, con el objeto de mantener la coherencia del modelo global de costos

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitan a efectuar aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como simplemente sostener que se objeta el valor propuesto por la concesionaria *“dado que se encuentra por sobre el valor representativo de mercado”*. Tampoco acompañan antecedentes, estudios u opinión de especialistas que las justifiquen.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Demostrada la necesidad de los requerimientos comprendidos en la proposición atendida la naturaleza del servicio, no procede suprimir los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son

indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

El costo se encuentra en la planilla “BBySS Rep.xls”, en la hoja “CUnit”.

M.14. Mejoras en Inversión Administrativa

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 231. Mejoras en Inversión Administrativa

“En el ítem Costos de Inversión Administrativa, espacios administrativos y técnicos y no técnicos respectivamente, la empresa utiliza los porcentajes de la inversión sin terreno en 1,8% y 9,6% respectivamente. Se objeta la inclusión de estos gastos, pues ya están considerados en la mantención de Oficinas Administrativas.”

Contraproposición de los Ministerios N° 231. Mejoras en Inversión Administrativa

“Se contrapropone la exclusión del uso de dichos gastos en la estructura de costo de la empresa eficiente.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

La fundamentación de esta insistencia se presenta en los fundamentos técnico-económicos dados en relación a la Objeción N°82.

b.2) Aspecto Jurídicos

Demostrada la necesidad de los requerimientos comprendidos en la proposición atendida la naturaleza del servicio, no procede suprimir los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

El costo se encuentra en la planilla “Inv. Administrativa para Interconexiones y 103.xls”, en la hoja “Datos de Inv. Administrativa”.

M.15. Gastos en Servicios de Comunicación

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 232. Gastos en Servicios de Comunicación

“Para los servicios de comunicaciones, la concesionaria utiliza para el servicio de Fax 85 (M\$/mes) y 358 (M\$/mes) servicio/mes respectivamente en Oficinas Centrales, y Oficinas Administrativo - Técnico. Se objetan los valores considerados por no quedar fundamentado que respondan a un estándar de mercado.”

Contraproposición de los Ministerios N° 232. Gastos en Servicios de Comunicación

“Se contrapropone considerar el criterio de determinación utilizado para Servicios de Comunicación en TUP, asociado respectivamente a personal.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia.

M.16. Seguros de Teléfonos y Cabinas

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 233. Seguros de Teléfonos y Cabinas

“Para los seguros sobre activos (teléfonos y cabinas) la empresa utiliza una prima de 25 UF/mes.

“Se objeta el seguro sobre este tipo de activos (teléfonos y cabinas) dado que el costo de seguros de cabinas y teléfonos está incluido dentro del cargo de administración.”

Contraproposición de los Ministerios N° 233. Seguros de Teléfonos y Cabinas

“Se contrapropone no considerar este costo, ya que el costo de seguros de cabinas y teléfonos esta incluido dentro del cargo de administración.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia.

M.17. Seguros sobre Edificaciones

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 234. Seguros sobre Edificaciones

“Para los seguros sobre Edificios Administrativos la empresa utiliza una prima de 38 UF/mes. Se objetan los valores considerados por no quedar fundamentado que respondan a un estándar de mercado.”

Contraproposición de los Ministerios N° 234. Seguros sobre Edificaciones

“Se contrapropone utilizar el costo de la prima anual equivalente al 3,4 por 1000 del monto de la inversión en dichos activos (los riesgos a cubrir tienen relación a robo, incendio, sismo y sus adicionales). Este criterio corresponde a un valor comúnmente utilizado por las compañías de seguros y el valor tiene respaldo en estudios públicos presentados por empresas del sector sanitario.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Sin haber realizado una Objeción formal sobre la materia en el IOC, la autoridad realizó cambios sustantivos en el modelo entregado por ésta, al eliminar los seguros sobre patrimonio, sobre oficinas propias, edificios técnicos de red y planta externa. Estos seguros son obligatorios para la Empresa Eficiente, ya que no tenerlos la expone a una situación de riesgo tanto en su inversión principal, como en el desempeño frente a los usuarios que debe necesariamente atender.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en los incisos primero y tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitaron a imputar que la proposición de Telefónica CTC no cumpliría a su vez con la exigencia de ser fundada, sosteniendo que se objetan los valores considerados “*por no quedar fundamentado que respondan a un estándar de mercado*”. De haber sido efectiva esta imputación, ello en ningún caso exime a la autoridad de efectuar su propia fundamentación debidamente acompañada de antecedentes, estudios u opinión de especialistas que los justifiquen, como lo exige la ley.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Sin perjuicio de que Telefónica CTC Chile ha modificado el costo presentado, acogiendo parcialmente la objeción formulada en lo que estima razonable, no procede suprimir el resto de los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Se modifica el valor presentado en la propuesta por el costo se encuentra en la planilla “BBySS Rep.xls”, en la hoja “CUnit”.

M.18. Pago Unitario Mantenición de Microinformática

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 235. Pago Unitario Mantenición de Microinformática

“Se objeta en el ítem gastos en mantención microinformática, el pago unitario por mes equivalente a UF 16,6, por estar considerada directamente en mantención de microinformática.”

Contraproposición de los Ministerios N° 235. Pago Unitario Mantenición de Microinformática

“Se contrapropone eliminar dicha partida de la estructura de costos de la empresa eficiente, por estar incorporada directamente en el ítem de mantención de microinformática.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

El costo de UF16,6 que en el estudio se denomina “mesa de ayuda” corresponde a las funciones de “*help desk* técnico” y “*help desk* funcional”, los cuales son partidas de costo distintas al concepto mantenimiento de microinformática propiamente tal, según se define en el punto 2.10.2. Metodología de estimación de costos, que forma parte del Anexo B.5 Modelo de costos de infraestructura y sistemas informáticos.

Bajo dicho contexto, los conceptos de “*help desk* técnico” y “*help desk* funcional” corresponden a la solicitud de ayuda telefónica atendida por un ejecutivo de mesa de ayuda. Por su parte, el ítem de mantención microinformática se asocia al mantenimiento de los equipos que forman parte de la microinformática.

Con el objeto de mantener la coherencia general del modelo, declarada en el Anexo C.7 de la propuesta de Telefónica CTC (punto d.1.3.Costos de Inversión Informática) se modifica el valor del servicio “mesa de ayuda” de UF16,6 mensuales por la tarifa que se costea en el Modelo de costos de infraestructura y sistemas informáticos.

b.2) Aspectos Jurídicos

Sin perjuicio de que Telefónica CTC Chile ha modificado el costo presentado, con el objeto de mantener la coherencia general del modelo, no procede suprimir los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

El servicio de “*help desk* técnico” y “*help desk* funcional” se costean según la tarifa presentada en el Modelo de costos de infraestructura y sistemas informáticos, en el archivo “Sistemas.xls”, hoja “Gastos OSI.xls”.

M.19. Mantención Microinformática

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 236. Mantención Microinformática

“Se objeta los gastos en mantención de microinformática, pues la concesionaria utiliza porcentajes para Mantenimiento Software y Hardware de 40% y 10% respectivamente, los cuales son superiores a los utilizados en el mercado.”

Contraproposición de los Ministerios N° 236. Mantenición Microinformática

“Se contrapropone utilizar un gasto en mantención de un 16% para Software y un 8% para Hardware, incluyendo upgrade.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia.

M.20. Mantenición de Espacio Administrativo

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 237. Mantenición de espacio administrativo

“En el ítem mantención de espacios administrativos, la empresa considera como superficie total afecta a mantención, a aquella que incluye terreno, seguridad y equipamiento de oficina. Se objetan los valores considerados por no quedar fundamentado que sea necesaria la mantención en todas las superficies consideradas.”

Contraproposición de los Ministerios N° 237. Mantenición de espacio administrativo

“Se contrapropone considerar mantención de espacios administrativos incluyendo sólo el concepto de superficie de oficinas.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia.

M.21. Driver para Dimensionamiento de Superficie

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 238. Driver para dimensionamiento de superficie

“Para efectos de Inversión en espacios administrativos central y Administrativo – Técnico (construcción), la empresa propone el uso de 14,27 m²/persona en ambos casos. Se objeta el valor considerado por no quedar fundamentado que respondan a un criterio de eficiencia en el diseño de los espacios.”

Contraproposición de los Ministerios N° 238. Driver para dimensionamiento de superficie

“Se contrapropone utilizar un indicador de superficie de 10 m²/empleado, estándar recomendado y utilizado en el dimensionamiento de oficinas.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

La argumentación de esta insistencia se presenta en los fundamentos técnico-económicos dados en relación a la Objeción N°78.

b.2) Aspectos Jurídicos

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en los incisos primero y tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitaron a imputar que la proposición de Telefónica CTC no cumpliría a su vez con la exigencia de ser fundada, sosteniendo que se objeta el valor considerado *“por no quedar fundamentado que respondan a un criterio de eficiencia en el diseño de los especios”*. De haber sido efectiva esta imputación, ello en ningún caso exime a la autoridad de efectuar su propia fundamentación debidamente acompañada de antecedentes suficientes, estudios u opinión de especialistas que los justifiquen, como lo exige la ley.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

La modificación del valor se extrae del Modelo de Inversión Administrativa, capturado del archivo “Inv. Admnsitrativa para Interconexiones y 103.xls”, de la hoja “Datos de Inv. Administrativa”.

M.22. Dotación de Personal

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 239. Dotación de personal

“La concesionaria establece una dotación de personal de 64 personas, las cuales dependen de 3 subgerencias: subgerencia comercial, subgerencia producción y subgerencia de administración y finanzas. Se objeta la dotación de personal, dado que existen consideraciones de operación y gestión comercial que darían cuenta de una sobre estimación de la dotación en aproximadamente 21 personas.”

Contraproposición de los Ministerios N° 239. Dotación de personal

“Se contrapropone adoptar una estructura organizacional acorde con los requerimientos específicos de la empresa eficiente, por cuanto se debe mantener un nivel de calidad para los servicios regulados. El detalle de estas consideraciones se incluye en el Anexo de Plantel y Costos de Remuneraciones para FDT.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica parcialmente su propuesta original e insiste justificadamente respecto de lo mismo en los términos que se exponen a continuación.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Se modificó el modelo para incorporar los argumentos de los Ministerios presentados en el punto “1.2. Propuesta de Dotación de Personal” del “Anexo de Plantel y Costos de Remuneraciones para FDT”, donde se proporciona un análisis de las dotaciones por cada unidad organizacional, presentando argumentos razonables para justificar el menor plantel contrapropuesto.

Sin embargo, no se acepta la metodología de empleados por línea (punto “1.1. Dotación de personal”) para definir el plantel total que el anexo referido utiliza, puesto que el señalado indicador no es un criterio válido para el dimensionamiento del plantel.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Se considera una dotación de 36 personas.

M.23. Nivel de Remuneraciones de Cada Cargo

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 240. Nivel de Remuneraciones de Cada Cargo

“Se objeta el nivel de remuneraciones determinado por la concesionaria para el modelo de empresa eficiente, dado que este difiere de los utilizados en el mercado.”

Adicionalmente, los antecedentes disponibles dan cuenta que el nivel de remuneraciones planteado por la empresa se aproximan más a las remuneraciones del percentil 75 y no al promedio o mediana.”

“De la revisión del nivel de remuneraciones de cada cargo contenido en la encuesta de remuneraciones se pudo apreciar que están por sobre los valores considerados en estudios de otros sectores regulados. El nivel medio de remuneraciones por personas en empresas de tamaño comparable es del orden de M\$ 700 por empleado al mes y la empresa propone un nivel medio de M\$ 1.080 por empleado al mes.”

Contraproposición de los Ministerios N° 240. Nivel de Remuneraciones de Cada Cargo

“Se contrapropone, para determinar las remuneraciones de mercado representativas del tamaño de esta unidad de negocios, proceder a bajar en un nivel de la estructura organizacional para simular el costo de mercado como se muestra en el Anexo de Plantel y Costos de Remuneraciones para FDT.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia.

N. NIVEL 103

N.1. Gastos de Mantenición Software y Hardware

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 241. Gastos de mantención software y hardware

“Se objeta el criterio de estimación de gastos de mantención de software y hardware utilizado por la concesionaria, de un 20% y 12% respectivamente. Se objetan los valores considerados por no quedar fundamentado que respondan a un estándar de mercado para la mantención de los softwares y hardwares.”

Contraproposición de los Ministerios N° 241. Gastos de mantención software y hardware

“Se contrapropone utilizar el criterio indicado por la empresa para el cálculo de la tarifa de FDT igual a 16% para software y 8% para hardware, criterio que además es ampliamente utilizado en la evaluación de proyectos de informática.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta de acuerdo a la insistencia de las Objeciones y Contraproposiciones N° 112 y 113.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Los fundamentos de esta insistencia son mismos los de las insistencias a las Objeciones y Contraproposiciones N° 112 y 113.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en los incisos primero y tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitaron a imputar que la proposición de Telefónica CTC no cumpliría a su vez con la exigencia de ser fundada, sosteniendo que se objetan los valores considerados *“por no quedar fundamentado que respondan a un estándar de mercado para la mantención de los softwares y hardwares”*. De haber sido efectiva esta imputación, ello en ningún caso exime a la autoridad de efectuar su propia fundamentación debidamente acompañada

de antecedentes, estudios u opinión de especialistas que los justifiquen, como lo exige la ley.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Sin perjuicio de los fundamentos expresados en la insistencia formulada a propósito de las Objeciones y Contraproposiciones N° 112 y 113, cabe señalar que no procede suprimir los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Se modifican los valores correspondientes en las planillas del Modelo 103 en la hoja "Sistemas 2". Los cambios introducidos en la planilla por los Ministerios fueron marcados en fondo morado. La insistencia de Telefónica CTC ha sido marcada en fondo azul claro, para facilitar su lectura.

N.2. Inversión en Microinformática

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 242. Inversión en Microinformática

"Se objeta la inversión en Microinformática, por estar determinada según criterios que no responden a un diseño eficiente en dichas Inversiones. En particular, se objetan los siguientes criterios:

- *"La inclusión de equipamiento innecesario y/o suntuario para el desarrollo de las funciones de la empresa eficiente.*
- *"Considerar un 3% por incremento por pérdida."*

Contraproposición de los Ministerios N° 242. Inversión en Microinformática

"Se contrapropone utilizar una asignación acorde con las necesidades de la empresa eficiente para los diferentes perfiles definidos de usuario.

"Para lo cual se determinan las siguientes modificaciones en perfiles y criterios:

- *"Avanzado : se cambia pantalla de Desktop para 17"*
- *"Móvil (Ejecutivo): se excluye pantalla adicional y dockstation de equipo notebook.*

- “No considerar tasa de pérdida”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta de acuerdo a la insistencia de la Objeción y Contraproposición N°112 y los cambios que se realicen en los sub-modelos de informática.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Los fundamentos de esta insistencia son los mismos de la insistencia a la Objeción y Contraproposición N°112.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitan a efectuar aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como simplemente sostener que se objeta la inversión en microinformática “*por estar determinada según criterios que no responden a un diseño eficiente de dichas inversiones*”. Tampoco acompañan antecedentes, estudios u opinión de especialistas que las justifiquen.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Sin perjuicio de los fundamentos expresados en la insistencia formulada a propósito de las Objeciones y Contraproposiciones N° 112, cabe señalar que no procede suprimir los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Se modifican los valores correspondientes en las planillas del Modelo 103 en la hoja “Perfiles Microinformática”. Los cambios introducidos en la planilla por los Ministerios fueron marcados en fondo morado. La insistencia de Telefónica CTC ha sido marcada en fondo azul claro, para facilitar su lectura.

N.3. Inversión Base de Datos

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N°243 de los ministerios : Inversión Base de Datos

“Se objeta el costo asociado a la creación de la base de datos para la entrega de información del servicio, debido a que dicha base de datos es de cargo del área comercial de la concesionaria de servicio local y es creada mediante el enrolamiento de clientes, para la correcta facturación y cobro de cuentas.”

Contraproposición N° 243 de los ministerios: Inversión Base de Datos

“Se contrapropone no considerar dicho costo en la estructura de la empresa eficiente.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

La base de datos necesaria para el servicio de información 103 posee cualidades especiales en relación al tipo de información y de consultas que se realizan sobre ella. Es por ello que la información que proviene de la base de datos comercial que detenta la Empresa Eficiente no es aplicable, por cuanto no está estructurada de acuerdo a la funcionalidad de este servicio.

En efecto, el servicio de información 103 requiere que la atención se realice de manera ágil y expedita, de modo que el acceso por parte del personal de atención de clientes les permita cumplir con los tiempos y niveles de atención establecidos, minimizando así los costos por el uso del servicio del call center.

Por este motivo es que debe existir como recurso básico una Base de Datos dedicada a este servicio, la cual debe contar con datos completos, homologados, estructurados, formateados y codificados, de acuerdo a los requerimientos propios y específicos de este servicio.

A modo de ejemplo, en la Base de Datos del servicio de información 103 debe existir un diccionario oficial de calles codificadas, en cambio, en la base de datos comercial, las calles son ingresadas sobre la base de información que especifica cada cliente.

A mayor abundamiento, cabe señalar que Telefónica CTC respecto de este punto, ha mantenido el criterio aplicado en el proceso tarifario anterior, en el cual se consideró la

inclusión del costo de una base de datos especializada, dado que en aquella oportunidad la autoridad reconoció¹³ la necesidad que este servicio de informaciones 103 sea prestado con la ayuda de un soporte informático que es consustancial al mismo.

Dicho soporte consiste en archivos secuenciales (base de datos) asociados por clave que son únicos y exclusivos de este servicio y que conllevan operaciones periódicas de poblamiento, actualización, mantenimiento y normalización de los registros para ser informados.

b.2) Recomendación de la Comisión Pericial

Recomendación Solicitada:

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que se debe restituir los costos de inversión y operación asociados a la Base de Datos del servicio de informaciones 103, en las condiciones propuestas por Telefónica CTC en su Estudio Tarifario.

Recomendación de la Comisión Pericial:

Ver Informe de la Comisión Pericial que se adjunta en anexo A.

b.3) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

De conformidad a lo establecido en el artículo 30 A de la Ley General de Telecomunicaciones, y lo dispuesto en el Numeral 4 de las Bases Técnico-Económicas, en el diseño de la empresa eficiente se deben considerar todos los costos indispensables para que dicha empresa eficiente pueda proveer los servicios de telecomunicaciones sujetos a regulación tarifaria, de acuerdo a la tecnología disponible y manteniendo la calidad establecida para dichos servicios.

En la especie, con su Objeción y Contraproposición los Ministerios lisa y llanamente excluyeron un costo indispensable para la prestación del servicio regulado, como lo era el costo asociado a la creación de la base de datos para la entrega de información del servicio, infringiendo el referido artículo 30 A de la Ley y las Bases Técnico-Económicas, y, con ello, atentando en contra del autofinanciamiento de la empresa eficiente garantizado en la propia Ley.

Aspectos de Fondo

De conformidad a lo establecido en el artículo 30 A de la Ley General de Telecomunicaciones, y lo dispuesto en el Numeral 4 de las Bases Técnico-Económicas, en el diseño de la empresa eficiente se deben considerar todos los costos

¹³ informe de sustentación del decreto n° 187, página 21, numeral iii.37.5

indispensables para que dicha empresa eficiente pueda proveer los servicios de telecomunicaciones sujetos a regulación tarifaria, de acuerdo a la tecnología disponible y manteniendo la calidad establecida para dichos servicios.

En la especie, con su Objeción y Contraproposición los Ministerios lisa y llanamente excluyeron un costo indispensable para la prestación del servicio regulado, como lo era el costo asociado a la creación de la base de datos para la entrega de información del servicio, infringiendo el referido artículo 30 A de la Ley y las Bases Técnico-Económicas, y, con ello, atentando en contra del autofinanciamiento de la empresa eficiente garantizado en la propia Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Acogiendo la recomendación de la Comisión Pericial, se va a utilizar la misma base de datos que posee la empresa eficiente para su proceso de facturación, agregando las potenciales adicionales requeridas. En efecto, se debe considerar que, al ser utilizada dicha base de datos por el nivel 103, se va a producir un aumento de las transacciones del equipo donde reside la aplicación CRM. Por lo cual, se requiere incrementar la potencia del hardware en términos de capacidad de procesamiento (TpmC y RAM).

La metodología detallada para estimar dicho incremento de hardware y la consiguiente inversión necesaria, se explica en los antecedentes incorporados en el numeral H7.7.

Se modifica la inversión en base de datos que estaba considerada en el modelo 103, reemplazando el valor de la propuesta original de Telefónica CTC por el nuevo valor informado en la hoja BBDD, celda C6, de la planilla modelo 103.xls.

N.4. Mantención de Base de Datos

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 244. Mantención de base de datos

“Se objeta el cobro de mantención de la base de datos, que corresponde a la normalización, actualización de registros y enriquecimiento de la base con las altas, bajas y modificaciones de registros, por estar considerado en la función comercial de la concesionaria de servicio local, para la correcta facturación de los servicios.”

Contraproposición de los Ministerios N° 244. Mantención de base de datos

“Se contrapropone eliminar dicho costo, por ser una actividad necesaria a realizar para la correcta facturación de los servicios a los clientes.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Tal como se señaló en los fundamentos de la Objeción N° 243, Telefónica CTC considera que la inversión en base de datos para dar el servicio de Informaciones 103 es ineludible y por ende también lo son los gastos asociados a la mantención de dicha base.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

De conformidad a lo establecido en el artículo 30 A de la Ley General de Telecomunicaciones, y lo dispuesto en el Numeral 4 de las Bases Técnico-Económicas, en el diseño de la empresa eficiente se deben considerar todos los costos indispensables para que dicha empresa eficiente pueda proveer los servicios de telecomunicaciones sujetos a regulación tarifaria, de acuerdo a la tecnología disponible y manteniendo la calidad establecida para dichos servicios.

En la especie, con su Objeción y Contraproposición los Ministerios lisa y llanamente excluyeron un costo indispensable para la prestación del servicio regulado, como lo era el costo de mantención de la base de datos, infringiendo el referido artículo 30 A de la Ley y las Bases Técnico-Económicas, y, con ello, atentando en contra del autofinanciamiento de la empresa eficiente garantizado en la propia Ley.

Aspectos de Fondo

De conformidad a lo establecido en el artículo 30 A de la Ley General de Telecomunicaciones, y lo dispuesto en el Numeral 4 de las Bases Técnico-Económicas, en el diseño de la empresa eficiente se deben considerar todos los costos indispensables para que dicha empresa eficiente pueda proveer los servicios de telecomunicaciones sujetos a regulación tarifaria, de acuerdo a la tecnología disponible y manteniendo la calidad establecida para dichos servicios.

En la especie, con su Objeción y Contraproposición los Ministerios lisa y llanamente excluyeron un costo indispensable para la prestación del servicio regulado, como lo era el costo de mantención de la base de datos, infringiendo el referido artículo 30 A de la Ley y las Bases Técnico-Económicas, y, con ello, atentando en contra del autofinanciamiento de la empresa eficiente garantizado en la propia Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Tal como señala en la insistencia a la Objeción y Contraproposición N° 243, Telefónica CTC Chile ha acogido la recomendación de la Comisión Pericial incorporando equipamiento de hardware para que la aplicación CRM pueda soportar las

transacciones del servicio 103. Consecuentemente, se debe también considerar un costo asociado a la mantención y operación de este equipamiento.

De acuerdo a los estándares de mantención de la empresa eficiente, se ha considerado un valor de mantención y operación anual de un 10% de la inversión inicial en equipamiento de hardware.

N.5. Actualización de Registros en BBDD

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 245. Actualización de registros en BBDD

“Se objeta los costos por concepto de ingreso de altas, bajas y modificaciones de los registros que se deben cancelar al proveedor al que se compra la base de datos, por considerar esta actividad propia de la función comercial de la concesionaria de servicio local, para la correcta facturación del servicio en el enrolamiento de clientes, u otros.”

Contraproposición de los Ministerios N° 245. Actualización de registros en BBDD

“Se contrapropone eliminar dicho costo, por ser una actividad necesaria para realizar la correcta gestión de los servicios a los clientes de la empresa eficiente.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Telefónica CTC Chile considera que la inversión en base de datos para dar el servicio de Informaciones 103 es ineludible y por ende también lo son los gastos asociados a su actualización.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

De conformidad a lo establecido en el artículo 30 A de la Ley General de Telecomunicaciones, y lo dispuesto en el Numeral 4 de las Bases Técnico-Económicas, en el diseño de la empresa eficiente se deben considerar todos los costos indispensables para que dicha empresa eficiente pueda proveer los servicios de telecomunicaciones sujetos a regulación tarifaria, de acuerdo a la tecnología disponible y manteniendo la calidad establecida para dichos servicios.

En la especie, con su Objeción y Contraproposición los Ministerios lisa y llanamente excluyeron un costo indispensable para la prestación del servicio regulado, como lo era el costo de actualización de registros BBDD, infringiendo el referido artículo 30 A de la Ley y las Bases Técnico-Económicas, y, con ello, atentando en contra del autofinanciamiento de la empresa eficiente garantizado en la propia Ley.

Aspectos de Fondo

De conformidad a lo establecido en el artículo 30 A de la Ley General de Telecomunicaciones, y lo dispuesto en el Numeral 4 de las Bases Técnico-Económicas, en el diseño de la empresa eficiente se deben considerar todos los costos indispensables para que dicha empresa eficiente pueda proveer los servicios de telecomunicaciones sujetos a regulación tarifaria, de acuerdo a la tecnología disponible y manteniendo la calidad establecida para dichos servicios.

En la especie, con su Objeción y Contraproposición los Ministerios lisa y llanamente excluyeron un costo indispensable para la prestación del servicio regulado, como lo era el costo de mantención de la base de datos, infringiendo el referido artículo 30 A de la Ley y las Bases Técnico-Económicas, y, con ello, atentando en contra del autofinanciamiento de la empresa eficiente garantizado en la propia Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Telefónica CTC considera que el 10% de costo por mantención y operación incluido de acuerdo a la Objeción y Contraproposición N° 244, cubre las necesidades de actualización de registros de Base de datos.

Por tanto, no se considera un monto adicional de costo para dicha función de actualización de registros.

N.6. Servicio Call Center

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N°246 de los Ministerios: Servicio de Call Center

“Se objeta la externalización del servicio con 3 empresas de call center, por los siguientes motivos:

- *“Pérdida del poder de negociación de la empresa modelo, al dividir la cantidad de minutos o llamadas a externalizar*
- *“La concesionaria presenta un modelo de contratación de 3 empresas externas, con el fin de asegurar la continuidad del servicio y no perder capacidad de negociación, no obstante esto no se condice con la distribución de llamadas atendidas por las distintas empresas, pues en el modelo propuesto por la empresa determina una*

concentración de clientes en un call center, al considerar que el 85% de los clientes serán externalizados a la empresa Atento.

“Además, este modelo de externalización no es congruente con el criterio utilizado para el modelamiento de los servicios 104, 107, 10Y, pues estos son externalizados con solo una empresa de servicio de call center.”

Contraproposición N° 246 de los Ministerios: Servicio de Call Center

“Se contrapone externalizar el servicio con una sola empresa, dado que al concentrar la cantidad de llamadas, la empresa eficiente aumenta su poder de negociación y puede contratar servicios más baratos.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

El servicio de informaciones 103 es un servicio que se diferencia de la demás plataformas de atención de clientes, debido al grado de especialización de los teleoperadores y el conocimiento que estos deben tener de los sistemas comerciales de atención y del servicio telefónico básico.

Las consideraciones que ha tenido Telefónica CTC para la conformación de este servicio en su Estudio Tarifario son las siguientes:

- Poder de negociación con proveedores: Tener un solo proveedor tiene el riesgo de generar una dependencia de la Empresa Eficiente de un único proveedor, dependencia que puede afectar la continuidad y/o la calidad del servicio y las condiciones de precio susceptibles de negociar. Por ello, se propone más de un proveedor.
- Bajos Costos: Tener más de un proveedor, no se contrapone con la obtención de buenas tarifas o pérdida de negociación de precios al distribuir los tráficos, es más, es un mecanismo que permite tener alternativas permanentes de evaluación de la relación precio-calidad. Es por esta razón en particular, que se asigna el 85% de tráfico a un proveedor, que además en el Estudio Tarifario es el mismo que maneja la plataforma de atención, con lo cual se resguarda la negociación de precios.
- Ubicación de la plataformas: La consideración de ubicación de los proveedores en distintas regiones obedece a asegurar la continuidad del servicio y precaver hechos fortuitos o de fuerza mayor.

En virtud de señalado precedentemente, Telefónica CTC, considera que es razonable y justificado no tener un sólo proveedor de plataformas para la prestación del servicio.

De hecho, en la práctica actualmente Telefónica CTC opera con tres proveedores por cuanto considera que se resguardan adecuadamente los intereses comerciales en términos de eficiencia, seguridad, calidad y cobertura del servicio.

b.2) Recomendación de la Comisión Pericial

Recomendación Solicitada:

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que se debe restituir la propuesta de Telefónica CTC de contar con tres proveedores de call center para el servicio de informaciones 103.

Recomendación de la Comisión Pericial:

Ver Informe de la Comisión Pericial que se adjunta en anexo A.

b.3) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

De conformidad a lo establecido en el artículo 30 A de la Ley General de Telecomunicaciones, y lo dispuesto en el Numeral 4 de las Bases Técnico-Económicas, en el diseño de la empresa eficiente se deben considerar todos los costos indispensables para que dicha empresa eficiente pueda proveer los servicios de telecomunicaciones sujetos a regulación tarifaria, de acuerdo a la tecnología disponible y manteniendo la calidad establecida para dichos servicios.

En la especie, con su Objeción y Contraproposición los Ministerios lisa y llanamente excluyeron un costo indispensable para la prestación del servicio regulado, como lo era el costo del servicio del call center con tres empresas, infringiendo el referido artículo 30 A de la Ley y las Bases Técnico-Económicas, y, con ello, atentando en contra del autofinanciamiento de la empresa eficiente garantizado en la propia Ley.

Aspectos de Fondo

De conformidad a lo establecido en el artículo 30 A de la Ley General de Telecomunicaciones, y lo dispuesto en el Numeral 4 de las Bases Técnico-Económicas, en el diseño de la empresa eficiente se deben considerar todos los costos indispensables para que dicha empresa eficiente pueda proveer los servicios de telecomunicaciones sujetos a regulación tarifaria, de acuerdo a la tecnología disponible y manteniendo la calidad establecida para dichos servicios.

En la especie, con su Objeción y Contraproposición los Ministerios lisa y llanamente excluyeron un costo indispensable para la prestación del servicio regulado, como lo era el costo de mantención de la base de datos, infringiendo el referido artículo 30 A de la Ley y las Bases Técnico-Económicas, y, con ello, atentando en contra del autofinanciamiento de la empresa eficiente garantizado en la propia Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Se insiste en operar con una estructura de tres call centers para atender al servicio 103.

Se modifican los valores correspondientes en las planillas del Modelo 103 en la hoja "Parámetros". Los cambios introducidos en la planilla por los Ministerios fueron marcados en fondo morado. La insistencia de Telefónica CTC ha sido marcada en fondo azul claro, para facilitar su lectura.

N.7. Personal Asignado a la Administración de Contratos de Servicio

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 247. Personal Asignado a la Administración de Contratos de Servicio Call Center

"Se objeta la cantidad de personal asignado a funciones administrativas internas, esto es 3 supervisores, correspondientes a la administración de contratos con tres empresas de servicio de call center, producto que la empresa eficiente considera la externalización con solamente una empresa eficiente."

Contraproposición de los Ministerios N° 247. Personal Asignado a la Administración de Contratos de Servicio Call Center

"Se contrapropone que la función de administración de contratos sea realizada por el jefe de departamento."

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Telefónica CTC Chile considera que la política más eficiente de una empresa es utilizar varios proveedores para un mismo servicio ya que le permite obtener el mejor precio del mercado. Dentro de este contexto, Telefónica CTC insiste en tener tres proveedores de call center y considera que, al tener tres proveedores distintos, requiere tener un supervisor para cada uno de ellos.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitan a efectuar aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como simplemente sostener que se objeta la cantidad de personal asignado a funciones administrativas internas *“producto que la empresa eficiente considera la externalización con solamente una empresa eficiente”*. Tampoco acompañan antecedentes, estudios u opinión de especialistas que las justifiquen.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

No procede suprimir los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Se modifican los valores correspondientes en las planillas del Modelo 103 en la hoja “Parámetros”. Los cambios introducidos en la planilla por los Ministerios fueron marcados en fondo morado. La insistencia de Telefónica CTC ha sido marcada en fondo azul claro, para facilitar su lectura.

N.8. Precio de Llamada

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 248. Precio de Llamada

“Se objeta el costo utilizado por la concesionaria para la determinación del costo del servicio de call center, de \$74 por llamada, obtenido como el promedio ponderado de los precios propuestos por las tres empresas de servicios de call center con que externaliza la empresa eficiente. Dado que la empresa eficiente contratará sólo una empresa para externalizar este servicio, el precio a considerar en su estructura de costos debe ser el correspondiente a esta empresa, determinado como el menor costo de prestación de dicho servicio.”

Contraproposición de los Ministerios N° 248. Precio de Llamada

“Se contrapropone considerar el precio de la llamada igual a \$71, menor valor de las cotizaciones entregadas, consideración válida de externalizar el servicio de call center con único prestador de servicios.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Telefónica CTC Chile considera que la política más eficiente de una empresa es utilizar varios proveedores para un mismo servicio ya que le permite obtener el mejor precio del mercado. Por ende, Telefónica CTC insiste en tener tres proveedores de call center, tema que fue en consulta a la Comisión Pericial con la Objeción N° 246.

Dentro de ese contexto, Telefónica CTC Chile considera que, al tener tres proveedores distintos, el precio mas representativo se obtiene como promedio de considerar los precios cotizados por los tres proveedores.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitan a efectuar aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como simplemente sostener que se objeta el precio de llamada remitiéndose a las aseveraciones formuladas en la Objeción y Contraproposición N°247. Tampoco acompañan antecedentes, estudios u opinión de especialistas que las justifiquen.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

No procede suprimir los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Se modifican los valores correspondientes en las planillas del Modelo 103 en la hoja "Cotizaciones Call Center". Los cambios introducidos en la planilla por los Ministerios fueron marcados en fondo morado. La insistencia de Telefónica CTC ha sido marcada en fondo azul claro, para facilitar su lectura.

N.9. Determinación de Fórmula de Determinación del Precio Promedio

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 249. Determinación de Fórmula de Determinación del Precio Promedio de Call Center

"Se objeta la fórmula de determinación del costo promedio del servicio de call center, determinada como un promedio lineal simple del costo del servicio para cada uno de los 5 años analizados, por no considerar el costo de oportunidad del dinero."

Contraproposición de los Ministerios N° 249. Determinación de Fórmula de Determinación del Precio Promedio de Call Center

"Se contrapropone considerar la anualidad del valor actual neto (VAN) de los costos del servicio, de modo de eliminar distorsiones:

$$\text{Precio} = \sum_i \frac{(\text{Precio Servicio}_{\text{año } i})}{(1+r)^i} \times \left(\frac{(1+r)^5 \times r}{(1+r)^5 - 1} \right)$$

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Los precios cotizados corresponden a valores reales a Diciembre 2002. Estos valores se reajustan de acuerdo a la variación del IPC tal como se señala en el contrato y/o cotización respectiva. Al ser precios expresados en moneda real, no corresponde que sean descontados en el tiempo.

b.2) Aspecto Jurídicos

No procede suprimir los costos erróneamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Se insiste en mantener el precio real constante del servicio de call center para todos los años del período tarifario.

N.10. Depreciación

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 250. Depreciación

“Se objeta el no considerar la depreciación en el cálculo del CTLP.”

Contraproposición de los Ministerios N° 250. Depreciación

“Se contrapropone incorporar dicho cálculo.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica su propuesta original sobre esta materia, incorporando la depreciación al cálculo del CTLP de este servicio.

N.11. Nivel de Servicio

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 251. Nivel de Servicio

“Se objeta el nivel de servicio propuesto para el servicio de atención 103, igual a 85/10, que significa que el 85% de las llamadas son atendidas antes de 10 segundos, por corresponder este valor a un rango elevado en comparación con los niveles de servicio utilizados en la prestación de servicios de atención telefónica (call center).”

Contraproposición de los Ministerios N° 251. Nivel de Servicio

“Se contrapropone un nivel de servicio de 80/15 (80% de las llamadas atendidas antes de 15 segundos, para efectos de referencia, 5 segundos corresponden a un ring), valor promedio utilizado para este tipo de servicios. El nivel de servicio impacta directamente

en el costo del servicio, debido a que tiene directa relación con el número de agentes y posiciones que se debe contar en cada minuto para atender las llamadas entrantes. A mayor nivel de servicio, es mayor la capacidad ociosa que se debe disponer.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Los ministerios definen que el nivel de servicio propuesto por Telefónica CTC es muy alto para el mercado y lo definen en 80%. No se fundamenta la contrapropuesta de los Ministerios y tampoco se entregan razones técnico-económicas. Telefónica CTC tiene actualmente un nivel de servicio de 85% y ello corresponde a los estándares de la industria. Por lo tanto, considera que es inaceptable que los ministerios pretendan imponer un estándar menor al entregado actualmente.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitan a efectuar aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como simplemente sostener que se objeta el nivel de servicio *“por corresponder este valor a un rango elevado en comparación con los niveles de servicio utilizados en la prestación de servicios de atención telefónica”*. Tampoco acompañan antecedentes, estudios u opinión de especialistas que las justifiquen.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Al objetar *“el nivel de servicio propuesto para el servicio de atención 103”* y contraproponer un nivel inferior que indican”, aduciendo que éste sería el *“valor promedio utilizado para este tipo de servicios”*, los Ministerios han atendido a *“que el nivel de servicio impacta directamente en el costo del mismo”*, debido a que tiene directa relación con el número de agentes y posiciones que se debe contar en cada minuto para atender las llamadas entrantes.

Este proceder de los Ministerios es ilegal y arbitrario, toda vez que imponen un estándar inferior al propuesto sin que ello emane de una disposición jurídica o norma técnica que lo establezca, con el solo propósito de disminuir los costos, especialmente si se tiene presente que la concesionaria Telefónica CTC Chile tiene actualmente un nivel de servicio de 85%, que corresponde a los estándares de la industria.

Es más, las normas jurídicas o técnicas que fijan rangos de calidad del servicio, no establecen niveles máximos sino mínimos, reservando siempre a los concesionarios la libertad de determinar sus niveles por encima de los mínimos, siendo irracional objetar como ineficiente los estándares más altos en un servicio de utilidad pública. Más aún, tampoco puede atribuirse a este estándar propuesto por la concesionaria la intención de abultar costos, puesto que lo que se ha hecho es aplicar el estándar que la concesionaria aplica en la realidad.

No procede suprimir los costos arbitrariamente objetados por los Ministerios e insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

No se considera la rebaja en el nivel de servicio que proponen los Ministerios.

N.12. Precio del Servicio de Atención Telefónica por un Prestador de Servicio Externo

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 252. Precio del Servicio de Atención Telefónica por un Prestador de Servicio Externo

“Se objeta el costo del servicio de atención telefónica de empresas externas, producto de la Objeción en el nivel de servicio propuesto.”

Contraproposición de los Ministerios N° 252. Precio del Servicio de Atención Telefónica por un Prestador de Servicio Externo

“Se contrapropone disminuir el costo señalado por las empresas prestadoras de servicio en un 5%, criterio inverso al utilizado por la concesionaria para justificar un alza en el valor de los servicios 104, 107 y 10Y, la Concesionaria en su estudio propone que un alza en los niveles de servicio impacta en un 20% en el valor del servicio cobrado por el tercero, por lo que el 5% propuesto en esta Objeción, se considera conservador.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Las especificaciones de los servicios requeridos corresponden a los solicitados por Telefónica CTC (Obj. 251). Tal como se señala en dicha Objeción, se va a insistir en que el nivel de servicio corresponde al señalado por la compañía.

Por lo tanto, no corresponde que se disminuya el nivel de servicio y como consecuencia, el precio de las llamadas.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitan a efectuar aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como simplemente sostener que se objeta el costo del servicio de atención telefónica de empresas externas remitiéndose a las aseveraciones formuladas en la Objeción y Contraproposición N°252. Tampoco acompañan antecedentes, estudios u opinión de especialistas que las justifiquen.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Los Ministerios objetan *“el costo del servicio de atención telefónica de empresas externas, producto de la objeción en el nivel de servicio propuesto” que se ha analizado en la objeción 251.*

Atendido que el nivel de calidad del servicio ha sido objetado de manera ilegal y arbitraria, las especificaciones de los servicios deben corresponder a lo propuesto por Telefónica CTC Chile y, por ende, no procede suprimir los costos arbitrariamente objetados por los Ministerios, en los cuales insiste Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio acorde con su nivel y, por lo tanto, su eliminación impediría el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Se modifican los valores correspondientes en las planillas del Modelo 103 en la hoja "Cotizaciones Call Center". Los cambios introducidos en la planilla por los Ministerios fueron marcados en fondo morado. La insistencia de Telefónica CTC ha sido marcada en fondo azul claro, para facilitar su lectura.

O. SERVICIO 104, 107 Y 10Y

O.1. Nivel de Atención

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 253. Nivel de atención

“Se objeta el nivel de atención presentado por la concesionaria para los servicios 104, 107 y 10Y, igual a un 90% para clientes Pymes, Residencial Premium y Empresas e igual a un 85% para clientes masivos, por considerarse superior a un estándar de la industria.”

Contraproposición de los Ministerios N° 253. Nivel de atención

“Se contrapropone mantener el nivel de atención actual de la Concesionaria, igual a un 85% para todos los clientes, debido a que este valor corresponde al utilizado por la industria para estos servicios.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Los Ministerios objetan los Niveles de Atención propuestos por Telefónica CTC afirmando que es *“superior a un estándar de mercado”*, y contraponen un Nivel de Atención de 85%. Sin embargo, no entregan antecedentes ni razones técnico-económicas que sustenten su contrapropuesta.

Cabe precisar que Telefónica CTC tiene actualmente para sus clientes un Nivel de Atención de 90%. Se considera inaceptable que la autoridad, amparada en un nivel de eficiencia no demostrado, sugiera bajar dicho estándar a uno de 85% siendo que Telefónica CTC tiene actualmente un valor de 90%. La Compañía ha llegado a estos valores después de varios años de analizar y eficientar sus procesos de atención de clientes. En las compañías de servicios, como Telefónica CTC, los estándares de atención al cliente son un bien muypreciado y, con el tiempo, ellas los van mejorando porque en caso de mantenerlos o disminuirlos, la competencia va a reaccionar usando este retroceso del servicio con la lamentable consecuencia de pérdida de clientes.

La disminución de los estándares de calidad no es comprensible en el contexto actual, donde los mercados se vuelven cada vez más competitivos y donde los clientes cada

vez son más exigentes con la calidad de servicio que les prestan las empresas. Por ejemplo, comprometer un Nivel de Atención de sólo 85% para los clientes Empresas generaría insatisfacción en los clientes y un elevado número de reclamos por llamadas no atendidas en los plazos requeridos. Las plataformas de atención comercial deben brindar un servicio especializado, personalizado, directo y de resolución inmediata a todos los clientes y en especial a los estratégicos: Empresa Pymes y Premium residencial, con el fin de asegurar que el cliente perciba un servicio de alta calidad, confiable y ajustado a sus necesidades, que facilite y agilice la resolución de todos sus requerimientos.

Dentro de este contexto, Telefónica CTC definió para su Empresa Eficiente que requiere utilizar un Nivel de Atención de 95% para todos sus clientes, con el fin de lograr una mayor eficiencia en su acción comercial.

Dado lo anterior, Telefónica CTC insiste en un Nivel de Atención de 95% para todos sus segmentos de clientes.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitan a efectuar aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como simplemente sostener que se objeta el nivel de atención presentado por la concesionaria para los servicios indicados “*por considerarse superior a un estándar de la industria*”. Tampoco acompañan antecedentes, estudios u opinión de especialistas que las justifiquen.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Al objetar “el nivel de atención presentado por la concesionaria para los servicios 104, 107 y 10X” por considerarse superior a un estándar de la industria y contraproponer un nivel inferior que indican, aduciendo que éste sería el “estándar de la industria”, con el fin de rebajar los costos, los Ministerios han procedido de un modo ilegal y arbitrario, toda vez que no se basan en una norma jurídica o norma técnica que establezca el nivel contrapropuesto. El estándar contrapropuesto por los Ministerios es más bajo que el nivel de atención real aplicado actualmente por la concesionaria Telefónica CTC Chile.

Es más, las normas jurídicas o técnicas que fijan rangos de calidad del servicio, no establecen niveles máximos sino mínimos, reservando siempre a los concesionarios la

libertad de determinar sus niveles por encima de los mínimos, siendo irracional objetar como ineficiente los estándares más altos en un servicio de utilidad pública.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Segmento	Nivel de Atención Original	Nivel de Atención de Insistencia
Empresas	95%	95%
Pyme y Premium	95%	95%
Masivo	95%	95%

O.2. Nivel de Servicio

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 254. Nivel de Servicio

“Se objeta el nivel de servicio presentado por la concesionaria para los servicios 104, 107 y 10Y, igual a un 95/10 para clientes Empresas, 90/10 para clientes Pymes y Residencial Premium e igual a un 85/10 para clientes masivos, por considerarse superior a un estándar de la industria.”

Contraproposición de los Ministerios N° 254. Nivel de Servicio

“Se contrapropone establecer un nivel de servicio estándar de la industria de call center, igual a 80/15.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Los Ministerios objetan el nivel de servicio propuesto por Telefónica CTC aduciendo que es *“superior a un estándar de la industria”*, y posteriormente definen que el estándar de la industria es de 80/15 aplicable a todos los segmentos, sin fundamentar su contrapropuesta ni entregar respaldos de sus dichos.

Un Nivel de Servicio de 80% o 80/10 significa que el 80% de las llamadas son atendidas antes de 10 segundos. Telefónica CTC tiene actualmente un nivel de servicio de 85% (85/10) para sus clientes. Se considera inaceptable que la autoridad, amparada en un nivel de eficiencia no demostrado, sugiera bajar dicho estándar a un de 85% siendo que

Telefónica CTC tiene actualmente un valor de 80%. La Compañía ha llegado a estos valores después de varios años de analizar y eficientar sus procesos de atención de clientes. En las compañías de servicios, como Telefónica CTC, los estándares de atención al cliente son un bien muypreciado y, con el tiempo, ellas los van mejorando porque en caso de mantenerlos o disminuirlos, la competencia va a reaccionar usando este retroceso del servicio con la lamentable consecuencia de pérdida de clientes.

Las plataformas de atención comercial deben brindar un servicio especializado, personalizado, directo y de resolución inmediata a todos los clientes y en especial a los estratégicos: Empresa Pymes y Premium residencial, con el fin de asegurar que el cliente perciba un servicio de alta calidad, confiable y ajustado a sus necesidades, que facilite y agilice la resolución de todos sus requerimientos.

Cabe señalar que la contraproposición de los Ministerios de utilizar un mismo Nivel de Servicio para todos los segmentos es contradictoria con lo expuesto en la Objeción y Contrapropuesta N°256, donde la autoridad reconoce la necesidad de atender en forma distinta a los clientes VIP (Clientes Empresas, Pymes y Residencial Premium), proponiendo un método de priorización a partir del ANI del cliente, lo que claramente lleva implícito Niveles de Servicio distintos por tipo de cliente.

Considerando todo lo anterior, Telefónica CTC insiste en los valores de Niveles de Servicio diferenciados por tipo de cliente presentados en su Estudio Tarifario.

Los Niveles de Servicio diferenciados se explican por las particularidades de cada segmento de clientes. Así por ejemplo, el segmento de clientes Empresas, producto de la agresiva competencia existente en este mercado, ha incrementado las exigencias a sus proveedores. Junto con lo anterior, si se considera que la captura o pérdida de clientes de este segmento tiene un alto impacto en la Empresa Eficiente, la capacidad de respuesta o nivel de servicio 95/10, que garantiza la recepción y atención de gran parte de las llamadas dirigidas al Call Center, se torna clave para generar un clima de confianza con el cliente y de máxima satisfacción, lo que permite asegurar su preferencia en el tiempo.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitan a efectuar aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como simplemente sostener que se objeta el nivel de atención presentado por la concesionaria para los servicios indicados “*por considerarse superior a un estándar de la industria*”. Tampoco acompañan antecedentes, estudios u opinión de especialistas que las justifiquen.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

Al objetar “el nivel de servicio presentado por la concesionaria para los servicios 104, 107 y 10X” por considerarse superior a un estándar de la industria y contraproponer un nivel inferior que indican, aduciendo que éste sería el “estándar de la industria”, con el fin de rebajar los costos, los Ministerios han procedido de un modo ilegal y arbitrario, toda vez que no se basan en una norma jurídica o norma técnica que establezca el nivel contrapropuesto. El estándar contrapropuesto por los Ministerios es más bajo que el nivel de servicio real aplicado actualmente por la concesionaria Telefónica CTC Chile.

Es más, las normas jurídicas o técnicas que fijan rangos de calidad del servicio, no establecen niveles máximos sino mínimos, reservando siempre a los concesionarios la libertad de determinar sus niveles por encima de los mínimos, siendo irracional objetar como ineficiente los estándares más altos en un servicio de utilidad pública.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Segmento	Nivel de Servicio Original	Nivel de Servicio Insistencia
Empresas	95%	95%
Premium y Pyme	90%	90%
Masivo	85%	85%

O.3. Costo del Servicio Externo de Call Center

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 255. Costo del Servicio Externo de Call Center

“Se objeta el costo asociado al servicio de atención de llamadas por una prestadora de servicios de call center, igual a 120% del costo del contrato actual de la Concesionaria, alza fundamentada principalmente en las mayores exigencias a los niveles de atención y de servicio propuestos por la Concesionaria para la empresa eficiente.”

Contraproposición de los Ministerios N° 255. Costo del Servicio Externo de Call Center

“Se contrapropone mantener el costo de los servicios actuales, dado las especificaciones que tendrán estos servicios para la empresa eficiente.”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Dados los sólidos argumentos presentados por la Compañía, y la falta de fundamento y sustento de la Objeción y Contraproposición de los Ministerios, Telefónica CTC insiste en su propuesta.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Las especificaciones de los servicios requeridos, nivel de atención y nivel de servicio corresponden a los solicitados por Telefónica CTC (Obj. 253 y 254). La atención de clientes es una actividad que forma parte de la fidelización de los clientes, por lo que su estándar de atención permite lograr un control en las tasas de churn, dado el nivel de competencia que enfrenta la Empresa Eficiente. Por lo tanto, se insiste en esta materia en virtud de los fundamentos de las insistencias a las objeciones y contraproposiciones N° 253 y 254, los que se dan por íntegramente reproducidos..

En un mercado competitivo, como se produce en el segmento de los clientes más estratégicos: Empresas, Pymes y Premiun residencial, es indispensable contar con una cultura organizativa orientada al Cliente considerando sus características particulares. Los niveles de atención requieren mejorarse continuamente y atender al cliente de acuerdo a sus características particulares.

Los niveles requeridos por la Empresa Eficiente corresponden a una mejora en las actuales condiciones que se presta el servicio. Por lo tanto, el precio del servicio actual no podría ser utilizado para costear el mismo. Siendo más conservador que en la propuesta anterior, Telefónica CTC propone que el precio de estos servicios mejorados sea igual a 110% del costo del contrato actual.

b.2) Aspectos Jurídicos

Aspectos de Forma

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios lisa y llanamente no las fundamentan de manera alguna, ni menos la acompañan de antecedente, estudio u opinión de especialistas que las justifiquen.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

Aspectos de Fondo

No procede suprimir los costos arbitrariamente objetados por los Ministerios como consecuencia de sus contraproposiciones al nivel de atención y al nivel del servicio, insistidos por Telefónica CTC Chile, por cuanto son indispensables para la prestación del servicio y por lo tanto su eliminación impide el autofinanciamiento de la empresa eficiente en contra del imperativo expreso de la Ley.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Se modifica el precio de los minutos externalizados en la planilla de “BBySS rep.xls”.

O.4. Política de Atención de Llamadas de Servicios 104, 107 y 10Y VIP (Clientes Empresas, Pymes y Residencial Premium)

a) Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios

Objeción de los Ministerios N° 256. Política de Atención de Llamadas de Servicios 104, 107 y 10Y VIP (Clientes Empresas, Pymes y Residencial Premium)

“Se objeta la política de atender las llamadas de clientes empresas, pymes y residencial Premium mediante personal interno, quienes atienden las llamadas en posiciones arrendadas a la empresa de servicio de call center con que se externaliza el servicio masivo, por ser una alternativa de costos ineficiente respecto de externalizar la totalidad de los servicios con dicha empresa.”

Contraproposición de los Ministerios N° 256. Política de Atención de Llamadas de Servicios 104, 107 y 10Y VIP (Clientes Empresas, Pymes y Residencial Premium)

“Se contrapropone externalizar la totalidad del servicio de atención de llamada, estableciendo políticas de asignación y atención de llamadas respecto de estos clientes en los contratos de la empresas. Además, se contrapropone considerar el actual costo de externalización para valorizar este servicio, dado el mayor volumen de tráfico y minutos, que permitirá obtener un mejor precio en la negociación del contrato y dado el establecimiento de niveles de servicio estándares para la atención de este tipo de servicios en la industria de call center.

“Por otra parte, la empresa eficiente puede establecer una política para clientes empresas, pymes y residencial premium, por ejemplo, mediante la priorización de este tipo de clientes en la cola, si son reconocidos por el ANI, que deberá ser informado por la empresa eficiente a la prestadora de servicios – programación en el CTI).”

b) Consideraciones que justifican la Modificación o Insistencia de Telefónica CTC

Considerando los distintos antecedentes emanados durante el presente proceso tarifario, Telefónica CTC modifica parcialmente su propuesta original e insiste justificadamente respecto de lo mismo en los términos que se exponen a continuación.

b.1) Fundamentos Técnico-Económicos

Los Ministerios definieron que la Empresa Eficiente debía externalizar la totalidad del servicio de atención de llamada, lo que se acepta.

Cabe precisar que el mayor volumen de tráfico y minutos no permitirán obtener un mejor precio en la negociación del contrato, por las razones que se exponen a continuación.

Los clientes Empresas Pymes y Premiun residencial, representan un segmento relevante dentro de los Clientes de la Empresa Eficiente, con necesidades, características y exigencias diferentes respecto al resto de los clientes, tanto en lo que respecta a su consumo como a la toma de decisión de sus compras. Por ello, se requiere un tratamiento distinto de atención dentro de la Empresa Eficiente.

La atención de este segmento de clientes es una actividad estratégica tanto desde un punto de vista de cuidado y seguridad de su información (datos, consumo, capacidad de pago y otros), como del nivel de atención comercial provista. La Empresa eficiente centra sus esfuerzos en la fidelización de clientes.

Adicionalmente, la misma autoridad reconoce que la atención de estos clientes tiene características distintivas y propone atenderlos externalizando la atención (en base a minutos) y priorizar a los clientes de acuerdo a su ANI.

Por lo expuesto anteriormente, Telefónica CTC insiste en mejorar los estándares de atención, tal como se señala en los fundamentos a las insistencias a las objeciones y contraproposiciones N° 253 y 254, los que se dan por reproducidos íntegramente, e insiste en que el costo deben subir, tal como se señala en la insistencia a la Objeción y Contraproposición N° 255.

b.2) Aspectos Jurídicos

La Objeción y Contraproposición de los Ministerios infringe lo establecido en el inciso tercero del artículo 30 J de la Ley General de Telecomunicaciones.

En la especie, al formular su Objeción y Contraproposición, los Ministerios se limitan a efectuar aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como simplemente sostener que se objeta la política de atender las llamadas de clientes empresas, pymes y residencial Premium mediante personal interno *“por ser una alternativa de costos ineficiente respecto de externalizar la totalidad de los servicios con dicha empresa”*. Tampoco acompañan antecedentes, estudios u opinión de especialistas que las justifiquen.

La infracción al artículo 30 J de la Ley da lugar a un vicio de legalidad insalvable de la Objeción y Contraproposición Ministerial y jurídicamente no puede considerarse debidamente objetada la proposición de la concesionaria en su Estudio Tarifario.

c) Valores incluidos en la Modificación y/o Insistencia

Se modifica la planilla "Plataformas.xls", restituyendo el modelo mixto de atención de clientes propuesto por Telefónica CTC: Posiciones para clientes Empresas, Pymes y Premiun Residencial (consultas 107); Tercerización de minutos para el resto de los servicios de los clientes Pymes y Premiun Residencial y para los clientes Masivos Residencial.

La autoridad cambió el modelo destacando en fondo morado sus cambios. Los nuevos cambios están puestos en la misma planilla y se destacaron con un fondo de color azul pálido.

Adicionalmente, se colocó un switch en la hoja "Llamadas Totales", celda C68. Si a dicho switch se asigna valor 1, la planilla dimensiona las plataformas de acuerdo al modelo mixto de atención definido por Telefónica CTC. En cambio, si a dicho switch se asigna valor 0, la planilla dimensiona las plataformas de acuerdo al modelo de tercerización total.

En el IOC de Telefónica CTC, los Ministerios cometieron un error evidente al implementar la modalidad de externalización completa en el modelo excel "Plataformas.xls" al no considerar el tráfico asociado a los segmentos Empresas, Pyme y Premium en el dimensionamiento de este costo. Dado lo anterior, se procedió a parametrizar el cambio desde la modalidad de atención con personal propio a la modalidad de externalización total para estos clientes.