

Santiago, 26 de noviembre de 2013

Señor
Jorge Atton Palma
Subsecretario de Telecomunicaciones
Presente

Mat.: Remite controversias sobre las Bases Técnico-Económicas Preliminares del estudio para la fijación de tarifas de los servicios regulados prestados por la concesionaria VTR Banda Ancha (Chile) S.A., período 2012-2017.

De mi consideración:

Mediante la presente, y de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 30 H de la Ley N°18.168 General de Telecomunicaciones (“LGT”), y el artículo 10 del Decreto Supremo N°4, de 16 de enero de 2003, de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Reconstrucción (“los Ministerios”), que aprueba el Reglamento que Regula el Procedimiento, Publicidad y Participación del Proceso de Fijación Tarifaria Establecido en el Título V de la Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones (“el Reglamento”), remito a usted las controversias que mi representada formula sobre las Bases Técnico Económicas Preliminares (“BTE Preliminares”), las que le fueron notificadas mediante correo electrónico, de fecha 21 de noviembre de 2013, remitido por don Roberto Von Bennewitz, Ministro de Fe y Jefe de la División Jurídica de la Subsecretaría de telecomunicaciones (“Subtel” o la “Subsecretaría”).

Como cuestión previa hacemos presente que las controversias formuladas a continuación no implican renuncia de tipo alguno, por parte de VTR Banda Ancha (Chile) S.A. (“VTR”), a recurrir a instancias administrativas o jurisdiccionales, en la sede que resulte procedente, para obtener debido reconocimiento, protección y/o resarcimiento de los derechos adquiridos por VTR que resulten o pudieren resultar afectados por las actuaciones y resoluciones administrativas que se dicten durante el curso del proceso tarifario o con ocasión del decreto que eventualmente termine dictándose como consecuencia del mismo, según se detalla más adelante.

Las siguientes son las controversias que VTR formula en relación con las BTE Preliminares que le han sido notificadas:

I. SUSPENSIÓN TRANSITORIA DEL SERVICIO A SOLICITUD DEL SUSCRIPTOR

Cuando las BTE Preliminares definen en su punto IV.1, literal h) el alcance de esta tarifa, lo hacen del siguiente modo:

“Consiste en el corte transitorio del servicio telefónico local y su posterior reposición a solicitud del suscriptor”

Sin embargo, contrariamente a lo ocurrido en todos los anteriores procesos tarifarios de las concesionarias de telefonía local, en esta ocasión las BTE Preliminares agregaron un nuevo inciso, a continuación del anterior, que dispone lo siguiente:

“En aquellos casos donde el suscriptor mantenga contratado un plan de “tarifa plana”, la Concesionaria deberá realizar un descuento sobre el costo mensual contratado, que será proporcional a los días en que el servicio estuvo suspendido, mientras que en el caso que el plan contratado incluya un cargo fijo más un cobro por minuto, el descuento deberá realizarse sobre el cargo fijo”. [El destacado es nuestro]

Como se advierte, este nuevo inciso no viene a definir el sentido y alcance de la suspensión transitoria del servicio a solicitud del suscriptor, sino que viene a regular las condiciones comerciales de prestación del servicio de telefonía local respecto de aquellos usuarios que contraten la suspensión transitoria del servicio. Lo anterior nos merece diversos cuestionamientos, que pasamos a desarrollar:

En primer lugar, una regulación como la señalada implica que Subtel se está arrogando una potestad normativa de la cual carece en el marco de un proceso tarifario.

En efecto, todos los actos realizados en el marco de un proceso tarifario deben estar dirigido única y exclusivamente a lograr la determinación de las tarifas de aquellos servicios prestados a usuarios finales, que fueron singularizados previamente por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (“TDLC”) en su Informe N°2, de enero de 2009. Sin embargo, contrariamente a lo que dispone la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°18.168, por medio del proceso tarifario de la referencia, Subtel pretende ir más allá de la mera determinación de tarifas de los servicios indicados, buscando regular en términos generales las condiciones comerciales del servicio de telefonía local, al señalar que mientras esté vigente la suspensión transitoria solicitada por el suscriptor, mi representada deberá realizar descuentos sobre el precio del servicio de telefonía local, señalando incluso la entidad de dicho descuento.

Lo descrito con anterioridad por sí sólo resulta reprochable, pero ese reproche se evidencia aun más si se toma en consideración que el servicio cuyas condiciones comerciales pretenden ser reguladas por la vía del proceso tarifario de la referencia, es uno que no se encuentra afecto a fijación tarifaria. De este modo, podría argumentarse que la regulación general que Subtel pretende imponer en relación con las condiciones comerciales del servicio de telefonía local provisto a quienes contraten su suspensión transitoria, no es otra cosa que una regulación de las tarifas aplicadas a dicho servicio -al precisar la necesidad de aplicar un descuento sobre el cargo fijo y de indicar la entidad del mismo-, tarifas que como bien se sabe han quedado entregadas por el Informe N°2 del TDLC a la libre determinación de mi representada.

Dado lo anterior, no puede sino concluirse que la regulación general de las condiciones comerciales del servicio de telefonía local, que Subtel pretende implementar por la vía del proceso tarifario de la referencia, implica una abierta infracción a lo dispuesto en los artículos 6° y 7° de la Constitución Política¹.

En segundo lugar, una regulación como la indicada generaría serios inconvenientes comerciales, mostrándose contraria a cualquiera razonabilidad comercial.

A este respecto, cabe señalar que VTR no comercializa desde hace años el servicio telefónico fijo bajo la estructura que separa el cargo fijo del consumo por llamada (esquema cargo fijo + SLM). Por el contrario, ofrece el servicio principalmente a través de planes ilimitados. Este tipo de estructura de tarifas ha sido de gran aceptación en el mercado ya que permite a los clientes, en conjunto con los bloqueos a larga distancia, móviles y servicios complementarios, controlar el total de su cuenta sin la

¹ El artículo 6° de la Constitución Política de la República dispone: **“Los órganos del Estado deben someter su acción a la Constitución y a las normas dictadas conforme a ella, y garantizar el orden institucional de la República. Los preceptos de esta Constitución obligan tanto a los titulares o integrantes de dichos órganos como a toda persona, institución o grupo. La infracción de esta norma generará las responsabilidades y sanciones que determine la ley”**.

Por su parte, el artículo 7° de la Constitución Política de la República dispone: ***“Los órganos del Estado actúan válidamente previa investidura regular de sus integrantes, dentro de su competencia y en la forma que prescriba la ley. Ninguna magistratura, ninguna persona ni grupo de personas pueden atribuirse, ni aun a pretexto de circunstancias extraordinarias, otra autoridad o derechos que los que expresamente se les hayan conferido en virtud de la Constitución o las leyes. Todo acto en contravención a este artículo es nulo y originará las responsabilidades y sanciones que la ley señale”***.

necesidad de restringir el uso del servicio para su función esencial, realizar y recibir llamadas locales. El Plan Total Ilimitado (PTI) de VTR tiene un precio que no discrimina entre zonas o tipos de usuarios y por el contrario, considera en cuanto a sus costos, el consumo promedio de todos los abonados. Este promedio incluye tanto los abonados que hacen un uso intensivo como aquellos que hacen un uso esporádico del servicio, considera los períodos de alto tráfico como aquellos de menor tráfico, considera los horarios punta y valle, etc. Si el mercado deja de pagar por los períodos sin consumo, los precios de los planes deberían aumentar.

El descuento que propone Subtel sería análogo a permitir al arrendatario de una propiedad no pagar su arriendo por los días en que no duerme ahí. Sin duda esa opción obligaría al dueño de la propiedad a subir el precio del arriendo o modificar la estructura de cobro pues de lo contrario no podría pagar el dividendo, contribuciones y obtener una rentabilidad razonable.

La propuesta de Subtel afectaría gravemente los ingresos que permiten remunerar la prestación de este servicio y pone en riesgo la mantención de estos esquemas pues oblicuamente rebaja el precio del servicio y de los paquetes.

El servicio telefónico tiene diversos costos variables que dependen, entre otros factores, de la cantidad de ventas y costos fijos relacionados a la inversión y mantención de la infraestructura que permite la prestación del servicio. Muchos de estos costos no son remunerados con las tarifas fijadas en el proceso tarifario de la referencia según consta en la propuesta de BTE, por ejemplo, la publicidad, comercialización, comisiones de ventas, equipos terminales (eMTA), etc. Dichos costos deben ser remunerados con los ingresos que provienen del cargo fijo de estos planes.

Cuando un cliente contrata un servicio telefónico, los costos que genera esa contratación sólo se recuperan luego de muchos meses de servicio. Un cliente que permanece con la compañía sólo pocos meses no será rentable y generará una pérdida a la compañía pues los ingresos que genera durante su permanencia no superan los costos de captación y provisión del servicio.

El descuento en el plan que propone implementar Subtel implica que la compañía mantendría detenida la inversión realizada en esos clientes (equipos terminales y recursos de red) sin ninguna remuneración por ello. Lo anterior afectaría gravemente la rentabilidad del servicio e interviene en la libertad tarifaria que gozan las empresas telefónicas para determinar las estructuras tarifarias y precios de sus planes.

La propuesta permitiría a un abonado contratar el servicio, por ejemplo, para utilizarlo sólo durante los meses de verano, suspendiendo el servicio durante todo el resto del año. En la práctica esto implicaría que dicho abonados generaría flujos por menos del 10% de los esperados. Podemos ejemplificar lo anterior con el siguiente ejercicio: el valor del plan ilimitado de VTR es \$17.990 y asumamos para efectos ilustrativos el valor del servicio de suspensión transitoria vigente de Movistar \$3.314 pesos. Supongamos que la expectativa de VTR al captar un cliente es que permanezca 24 meses. Eso implica que la compañía espera que dicho cliente genere ingresos por \$362.824 pesos en dicho período ($\$17.990 \times 24 / 1,19$). Sin embargo, con la obligación de descontar que propone esta Subsecretaría, este cliente podría en 24 meses generar menos de un 10% de los ingresos esperados ($\$35.805 = \$17.990 \times 2 / 1,19 + \$3.314 \times 2 / 1,19$) lo cual evidentemente no permitiría a VTR recuperar los costos asociados a la provisión del servicio. Este comportamiento no sucede en la realidad pues los costos de conexión y desconexión lo desincentivan.

Es más, dadas las tarifas vigentes del servicio de suspensión (\$3.314), cualquier cliente que pretenda no utilizar su línea telefónica por 6 días o más tendrá incentivos para contratar la suspensión del servicio con el sólo propósito reducir su gasto en telefonía. Lo anterior sucedería pues los planes de VTR implican un cobro diario de \$600 pesos ($\$17.990/30$) con lo cual al sexto día, el ahorro por suspensión superaría el precio del servicio de suspensión.

Más grave aún, el servicio podría utilizarse para readecuar los precios de paquetes que ofrece la industria. Por ejemplo el Triple Pack Hogar de VTR tiene un valor de \$41.990 e incluye los servicios Mega 10, Plan total ilimitado de telefonía y TV Hogar. A su vez el doble Pack que sólo incluye TV Hogar y Mega 10 tiene un valor de \$34.990. Este Pack es idéntico al anterior con la única excepción del servicio de telefonía. Un cliente podría contratar el Triple Pack Hogar e inmediatamente suspender, a permanencia, el servicio telefónico con lo cual la compañía en el extremo podría verse obligada a descontarle \$17.990 pesos al mes con lo cual el precio de Doble Pack TV Hogar, a través de este mecanismo, sería sólo \$24.000 pesos. Es decir, la indicación de esta subsecretaría podría permitir una rebaja superior al 40% en los planes 2 pack. Evidentemente esto tendría un gravísimo impacto en la industria.

Propuesta de solución: Eliminar el párrafo subrayado (inciso segundo del literal h) del punto IV.1).

II. CRITERIOS DE PRESENTACIÓN Y PROYECCIÓN DE DEMANDA

Las BTE Preliminares disponen en su punto VIII lo siguiente:

“Para efectos de estimar la demanda del número de líneas del servicio de telefonía local, número de abonados de los servicios de telefonía móvil, servicio de acceso a banda ancha e internet móvil, servicio de mensajería SMS y MMS, otros servicios de datos sobre redes móviles, número de suscriptores de televisión de pago, número de conexiones del servicio de acceso a internet de banda ancha fija, y la participación de mercado que enfrenta la empresa eficiente en cada uno de éstos, se considerará que los oferentes que participan en una misma área de superposición son de similar eficiencia en cuanto a captación de nuevos clientes, por lo que deberían obtener el mismo porcentaje de participación respecto de la demanda en sus respectivos proyectos de expansión”

En la práctica, la autoridad sectorial ha permitido que la demanda proyectada, la cual debe basarse en los planes de expansión de la empresa real, incluya la captación de parte del stock de clientes en una nueva localidad. Ello es totalmente consistente con la realidad del mercado pues, en la práctica, la entrada en una nueva localidad no sólo genera competencia por las líneas incrementales sino por todas las líneas con factibilidad de servicio en dicha localidad. Así, se ha considerado que los “nuevos clientes” son tanto aquellos que no cuentan con servicio telefónico al momento de contratar con la concesionaria como también aquellos que contando con dicho servicio lo obtienen de otra compañía telefónica, lo que ha permitido estimar razonablemente la demanda en los proyectos de expansión.

Dado lo anterior, con el objeto de formalizar la práctica mencionada y de este modo otorgar certeza jurídica, parece razonable precisar en este punto que la concesionaria podrá proponer que para los proyectos de expansión la empresa eficiente capta parte del stock de clientes de otras compañías, fundamentando debidamente lo anterior.

Lo anterior no sólo es consistente con la forma en que ha procedido históricamente la autoridad sectorial, sino que además facilita modelar los planes de expansión de la empresa real (que son los que deben considerarse para la empresa eficiente), generando los incentivos adecuados para la expansión de redes en lugares donde los clientes están siendo servidos por otras compañías, cuestión que a la larga incentivará la competencia entre plataformas.

Propuesta de solución: Modificar el párrafo indicado, dejándolo del siguiente modo (se subraya lo que se propone agregar):

Para efectos de estimar la demanda del número de líneas del servicio de telefonía local, número de abonados de los servicios de telefonía móvil, servicio de acceso a banda ancha e internet móvil, servicio de mensajería SMS y

MMS, otros servicios de datos sobre redes móviles, número de suscriptores de televisión de pago, número de conexiones del servicio de acceso a internet de banda ancha fija, y la participación de mercado que enfrenta la empresa eficiente en cada uno de éstos, se considerará que los oferentes que participan en una misma área de superposición son de similar eficiencia en cuanto a captación de nuevos clientes, por lo que deberían obtener el mismo porcentaje de participación respecto de la demanda en sus respectivos proyectos de expansión. Para sus proyectos de expansión, la concesionaria también podrá proponer en ciertas zonas que la empresa eficiente capta parte de la demanda existente a la fecha base (stock de clientes), lo cual deberá ser adecuadamente fundamentado”.

Sin otro particular lo saluda atentamente,

Tomás Streeter V.
Jefe de Regulación
VTR Banda Ancha (Chile) S.A.