BOLETINES Nºs. 1.793-03 y 1.869-03.

INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO Y DESARROLLO RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY: EL PRIMERO, QUE ELIMINA EL COBRO DE CARGO FIJO EN EL SERVICIO DE TELÉFONOS Y ESTABLECE LAS OBLIGACIONES QUE SE INDICAN A LAS EMPRESAS TELEFÓNICAS Y EL SEGUNDO, QUE AUTORIZA AL USUARIO DE TELÉFONO PARA OPTAR POR LOS SERVICIOS QUE CONSIDERE NECESARIOS.

HONORABLE CÁMARA:

Vuestra Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo pasa a informaros conjuntamente dos proyectos de ley: el primero, iniciado en una moción de los señores Maximiano Errázuriz Eguiguren y Eugenio Tuma Zedan, que elimina el cobro de cargo fijo en el servicio de teléfonos y establece las obligaciones que se indican a las empresas telefónicas (Boletín Nº 1.793-03) y el segundo, iniciado en una moción del señor Maximiano Errázuriz Eguiguren, que autoriza al usuario del servicio telefónico a optar por aquellos que considere necesarios. (Boletín Nº 1.869-03).

Se hace presente que estas iniciativas legales fueron consideradas en un principio por la Comisión en conjunto con otros proyectos de ley que versan sobre materias muy similares. Posteriormente, la Comisión acordó, por la unanimidad de los señores Diputados presentes, desglosarlas e informarlas a la H. Corporación ambas en conjunto, aparte de las otras.

En el estudio de los proyectos de ley en informe la Comisión recibió a las siguientes personas, quienes entregaron sus observaciones y contestaron las consultas que se le formularon al respecto: Gregorio San Martín (Subsecretario de Telecomunicaciones); Arturo Bezagoitía (Director de la Compañía de Teléfonos del Complejo Manufacturero de Equipos Telefónicos S.A.C.I. CMET); Raimundo Beca (Vicepresidente de Planificación Estratégica de la Compañía de Telecomunicaciones de Chile CTC); Enrico Gatti (Vicepresidente de Servicio Telefónico Básico de la Compañía de Telecomunicaciones de Chile CTC); José Mella (Asesor Legal de la Compañía de

Telecomunicaciones de Chile CTC) y Jorge Bascur Maturana (Gerente General de la Compañía Nacional de Teléfonos Telefónica del Sur S.A.).

I.- ANTECEDENTES GENERALES.-

La ley Nª 18.168, de fecha 2 de octubre de 1982, General de Telecomunicaciones, regula el sistema de telecomunicaciones del país y, en particular, el procedimiento aplicable a la fijación de tarifas.

Dentro de este último, se encuentran disposiciones que regulan los elementos que integran una tarifa por servicio entregado por una empresa concesionaria.

En estos se incluye lo dispuesto en el artículo 30-K de la citada ley, del siguiente tenor:

"Artículo 30-K.- Los concesionarios de servicio público telefónico cuyas tarifas estén sometidas a fijación en los términos que establece este título sólo podrán efectuar cobros por los costos de instalación y por el suministro al público usuario. Lo anterior es sin perjuicio de los aportes de financiamiento reembolsables establecidos en la presente Ley.

Por costo de instalación se entenderán los gastos de material y de mano de obra asociados a la conexión del servicio a la red pública.".

También se consulta en la ley, un artículo signado como 30-F, en el que se norma el procedimiento aplicable respecto de tarifas definitivas y eficientes y el otorgamiento de servicios no regulados que presten las empresas concesionarias.

Este artículo 30-F, es del siguiente tenor:

“Artículo 30-F.- Las tarifas definitivas podrán diferir de las tarifas eficientes sólo cuando se comprobaren economías de escala, de acuerdo con lo indicado en los incisos siguientes.

En aquellos casos en que se comprobaren economías de escala, las tarifas definitivas se obtendrán incrementando las tarifas eficientes hasta que, aplicadas a las demandas previstas para el período de vida útil de los activos de la empresa eficiente diseñada según el artículo 30-C, generen una recaudación equivalente al costo total del largo plazo respectivo, asegurándose así el autofinancimiento. Los incrementos mencionados deberán determinarse de modo de minimizar las ineficiencias introducidas.

Si, por razones de indivisibilidad de la empresa eficiente considerada en el inciso anterior, ésta pudiere proveer, además servicios no regulados que prestare la empresa concesionaria respectiva, se aplicará el mismo criterio establecido en el inciso tercero del artículo 30-B.”.

II. SÍNTESIS DE LAS IDEAS CONTENIDAS EN LAS MOCIONES.

La primera, signada con el Boletín N1.793-03, de los señores Maximiano Errázuriz Eguiguren y Eugenio Tuma Zedan, tiene como fundamento el precisar las normas contenidas en el artículo 30-K relativas al cobro que puedan efectuar empresas concesionarias por concepto de costos de instalación, en servicios sometidos a fijación de tarifas por parte de la autoridad.

Se señala en la iniciativa legal que las citadas empresas estarían cobrando cargos fijos en sus servicios, lo que no está expresamente señalado en la ley.

Al no estar precisado en el texto legal el concepto de “suministro al público usuario”, se ha prestado para que en los decretos que ha dictado la autoridad fijando tarifas telefónicas, haya incorporado el cargo fijo.

Ahora bien, a juicio de los autores de la moción, esta situación se presta a equívocos, los que no conviene que se mantengan , por lo que proponen una definición de lo que debe comprender el concepto de “suministro al público usuario”, el que lo limitan expresamente al valor de cada llamada que efectúe el usuario.

Se estima que, de esta manera, la autoridad debiera establecer en la fórmula tarifaria que el cobro por concepto de cargo fijo que se efectúa se incorpore al valor de cada llamada, de tal manera que el usuario que efectúe mayor número de llamadas, pague más.

Otra idea matriz que contiene la moción, es aquella relativa a exigir a las empresas que entregan servicios telefónicos que informen por escrito a los postulantes a suscribir un servicio, acerca de los que pueden contratar, sus condiciones, valores y otras exigencias relativas a su uso.

Esto tiene por objeto solucionar una situación que se ha suscitado últimamente, cual es que las empresas entregan al nuevo usuario todos los servicios de que dispone, sin que éste tenga la posibilidad de expresar su interés por disponer de aquellos y cuando desea excluir alguno o todos debe pagar un valor adicional para ese efecto.

La segunda, signada con el Boletín Nº 1.869-03, del señor Maximiano Errázuriz Eguiguren, de un tenor algo similar a la anterior, busca reforzar la exigencia a las empresas concesionarias de servicios telefónicos, en el sentido de obligarlas a que, al contratar un servicio, deben informar al usuario en forma clara y precisa las diversas clases de servicios a los cuales se puede abonar y se reglamenta el procedimiento para acceder a éstos o retirarse, si así lo desea.

III. DISCUSIÓN DE LOS PROYECTOS DE LEY EN INFORME.

a) <u>En general</u>.

La Comisión realizó un extenso debate sobre la materia, dado su interés en encontrar un procedimiento que regule, tanto en el campo de los servicios de agua potable y alcantarillado como en electricidad y teléfonos, el sistema de cobro por uso de estos servicios básicos como, también, respecto de los elementos que debieran integrar el cobro de estos servicios y, en particular, lo relativo a lo que se debe entender por “cargo fijo” y sus componentes.

Es así que dado el interés de la Comisión se acordó al principio, analizar en conjunto la totalidad de las iniciativas legales, pendientes en la Comisión sobre la materia y emitir un informe común para todas ellas.

En el tiempo, se modificó el acuerdo y, en la parte respectiva a agua potable y alcantarillado, se acordó formular como indicación en el proyecto de ley en tramitación en la H. Corporación, que reforma la legislación sanitaria, lo aprobado en esta Comisión sobre la materia.

Luego, en fecha posterior, se acordó por unanimidad, desglosar del acuerdo ya aprobado, las mociones relativas a servicio telefónico e informarlas a la H. Cámara de Diputados, tomando como acordado, lo aprobado sobre la materia, en su oportunidad.

Por la razón anterior, es que vuestra Comisión informa, en esta oportunidad, las dos mociones referidas como base más lo contenido en las otras mociones, que legislan en general sobre servicios sanitarios, electricidad y teléfonos

La Comisión recibió las observaciones que sobre la materia les merece tanto a las autoridades de Gobierno como de los sectores vinculados.

En primer término, el señor Gregorio San Martín, Subsecretario de Telecomunicaciones, expresó el criterio del Ejecutivo sobre estas iniciativas legales.

1. Ámbito de aplicación del Artículo 30-K.

   Este artículo establece que las concesionarias de servicio público telefónico (compañías telefónicas) cuyas tarifas estén sometidas a fijación en los términos que establece el Título V sólo podrán cobrar al público usuario por los costos de instalación y por el suministro.

   El suministro comprende todos los servicios que presta la compañía telefónica, según su concesión de servicio público telefónico.

   De acuerdo a lo establecido en el Título V, la H. Comisión Resolutiva califica los servicios sujetos a fijación tarifaria. Actualmente, esta vigente la Resolución 394 de la Comisión Resolutiva, de fecha 19 de julio de 1993 y su complemento de fecha 7 de Septiembre de 1993, que declara los servicios sujetos a fijación tarifaria suministrados por las compañías telefónicas. Dicha resolución sirvió de base para dictar los decretos que fijan tarifas a estas empresas, de acuerdo a los términos establecidos en el Título ya mencionado.

2. Servicios afectos a fijación de tarifas, incluidos en el servicio público telefónico.

   2.1) Suministro de líneas telefónicas.

   Comprende el suministro de la conexión del servicio a la red pública o conexión telefónica y el suministro de la línea telefónica o “loop” de abonado. Los cargos correspondientes y el detalle de lo que comprende el suministro son los siguientes:

   -cargo de conexión de nuevas líneas telefónicas, que corresponde a los gastos de material y de mano de obra asociados a la conexión del servicio a la red pública. Incluye el tendido y conexión de la línea telefónica o cable de acometida entre la caja de distribución de la red pública y la caja de doble conexión ubicada en el domicilio del suscriptor; la conexión de la línea telefónica en el extremo correspondiente a la central telefónica; y la prueba y puesta en

servicio del circuito del suscriptor o abonado. El costo de instalación a que se refiere el artículo 30-K corresponde a este concepto.

-cargo fijo mensual por línea telefónica, que corresponde al costo de instalación y mantención de la línea telefónica, entre la caja de distribución de la red pública y la central telefónica, y la tarjeta de abonado. Estas facilidades se asignan al uso exclusivo de un suscriptor, independientemente si éste cursa o no llamadas telefónicas.

2.2.) Suministro de comunicaciones locales (dentro de cada zona primaria).

Corresponde al uso de la red telefónica cuando se realiza una llamada y, en este caso, la tarifa que se aplica se denomina cargo variable.

2.3) Otros suministros al suscriptor:

- corte y reposición del servicio;
- suspensión transitoria del servicio;
- no publicar ni informar el número del abonado (NPNI);
- visita de diagnóstico;
- traslado de línea telefónica, entre inmuebles o dentro del inmueble;
- cambio de número de abonado.

2.4) Suministros a otras compañías telefónicas.

2.5) Suministros a portadores.

Además, los avances tecnológicos permiten la incorporación de nuevos servicios los que, a su vez, dan origen a nuevos suministros.

Además, debe tenerse presente que las compañías telefónicas, de acuerdo a sus concesiones, están facultadas para suministrar servicios en régimen de libertad tarifaria o afectos a fijación de tarifas pudiendo efectuar los cobros pertinentes por esos conceptos. (Respecto de los servicios afectos a fijación de tarifas, las correspondientes tarifas máximas están establecidas en decretos vigentes).

3. Efectos de la supresión de cobros por suministro de líneas.

   El modelo actual, con los servicios diferenciados en la forma señalada y sus respectivas tarifas, entrega las señales correctas al mercado.

   El consumidor, libremente, toma las decisiones sobre la base de sus necesidades y de acuerdo a las tarifas correspondientes a la gama de servicios que le ofrece la compañía telefónica. Decide si contrata una o más líneas telefónicas en el mismo domicilio, si publica el número telefónico en la guía, cuanto tráfico telefónico generará, etc. Por otra parte, la compañía telefónica desarrolla y optimiza, también libremente, la red telefónica en base a las decisiones que toman los suscriptores: ampliando, por ejemplo, la planta externa para satisfacer la demanda de líneas en un área determinada, independientemente del tráfico a cursar por dichas líneas; o adaptando la capacidad de transmisión y conmutación a la demanda de tráfico.

   Dejar un sólo cargo por suministro que represente todos los servicios que presta la compañía telefónica, aparte del cargo de conexión telefónica, obligaría al Estado a planificar la expansión de las compañías telefónicas privadas y obligarlas a cumplir los planes de expansión; a definir áreas exclusivas (monopolio legal) para dichas compañías; y a normar los requisitos socioeconómicos que deben cumplir los interesados para optar por la primera línea telefónica y para líneas adicionales, entre otros.

En relación con la moción que elimina cargos fijos en teléfonos y establece obligación que señala a empresas telefónicas (Boletín Nº 1.793-03), se señaló lo siguiente:

El numeral 2, se considera altamente perjudicial para el desarrollo del servicio público telefónico en el país.

Con respecto a la moción que permite al usuario de teléfono optar por los servicios que considere necesarios (Boletín Nº 1.869-03).

Esta materia ya se encuentra regulada por ley, en el mismo sentido que se propone en la moción.

En efecto, la Ley Nº 19.302, que entró en vigencia el 10 de marzo de 1994, establece en su artículo 2º, incisos segundo y tercero, a la letra, lo siguiente:

“Todo servicio adicional al servicio telefónico local deberá ser solicitado expresamente por el usuario y no podrá ser rehusado por el concesionario. El contrato respectivo deberá señalar cada tipo de servicio adicional que se agrega al servicio local. El usuario, en cualquier tiempo y mediante simple comunicación escrita, podrá suspender o renovar todo y cualquier servicio adicional. La suspensión o revocación regirá a contar del día hábil siguiente a aquél en que la respectiva comunicación haya sido entregada a alguna sucursal, agencia u oficina del concesionario.

El concesionario de servicio público telefónico no podrá negar, suspender o limitar el servicio telefónico local por la no contratación de servicios adicionales ni podrá subordinar la contratación de uno cualquiera de éstos a la contratación de dos o más o de un paquete de ellos. De igual manera, no podrá negar a los abonados o usuarios de otros concesionarios de servicios públicos telefónicos interconectados de su red, que así lo requieren expresamente, la prestación de servicios adicionales que ofrezcan a sus propios abonados”.

Para hacer efectiva esta disposición legal, durante 1994, las compañías telefónicas comunicaron a sus suscriptores, por escrito, que disponían de un plazo de seis meses para informar a la compañía los servicios adicionales al servicio telefónico local que solicitaban suspender, sin costo para el suscriptor. En relación a los nuevos suscriptores, en el contrato respectivo se señala expresamente los servicios adicionales que solicita el interesado.

El señor San Martín (Subsecretario de Telecomunicaciones) precisó que, en primer lugar, el procedimiento técnico necesario para que una persona disponga de una línea telefónica. Al efecto, la compañía realiza un ejercicio de cálculo del costo que la instalación implica o conlleva. Aclaró que son cosas distintas la llamada

“acometida”, es decir, la conexión del servicio, que consiste en extender un tendido de cables desde el poste al domicilio del suscriptor. Es lo que se llama empalme en el caso de la distribución de energía eléctrica. La acometida es lo que se paga por una sola vez y tiene un costo razonable y es de $60.000.- pesos aproximadamente.

Ahora bien, todo el par de cobre que va desde el frente del domicilio, hasta la central es lo que se llama la línea telefónica propiamente tal. La compañía, al fijar la tarifa, hace el ejercicio de determinar cuánto le costaría a una empresa eficiente desarrollar esta red de cables que va por la vía pública hasta la central telefónica. Se determina el costo de inversión necesaria por línea telefónica, se determina cuánto será su tiempo de duración y momento de reposición y se determina un costo mensual equivalente que permita recuperar esa inversión y las reinversiones necesarias para mantener las líneas operativas. La acometida, que es la conexión de la línea telefónica hasta el domicilio, se paga por una sola vez y el resto se paga en mensualidades. Es imposible cobrar este último concepto por una sola vez ya que se trataría de cifras exorbitantes e inalcanzables, que bordean los dos millones de pesos para que una persona pueda tener la línea para siempre.

Por lo tanto, esa es la diferencia entre el cargo de conexión, acometida o costo de instalación, como dice la ley y el cargo fijo, que es parte del suministro y que depende de cuántas líneas solicite el usuario. Si es una línea se pagará el cargo fijo a una línea si son varias, se calcula en proporción al número de ellas.

El resto de la red se financia a través de los cobros que se hacen por llamadas. Dicha red que tiene una compañía telefónica local, como es el caso, por ejemplo, de la Compañía de Telecomunicaciones de Chile (CTC) en la zona primaria de Santiago, se financia a través de los cargos variables por llamada en horario normal reducido, a través de los cargos de acceso que dicha compañía le cobra a los carrier de larga distancia que también usan la red local y vía los cobros que hace a todas las empresas o suscriptores por las comunicaciones que se hacen a través de la red. Todo ello es variable.

En esta área, a diferencia del sector eléctrico y sanitario, el avance tecnológico es muy rápido y ello ha significado que los costos de las redes van

cayendo rápidamente. Ello se evidencia con el hecho de que todas las compañías están incursionando en lo que antes se consideraba un monopolio natural y que se refiere al suministro de redes de telefonía local. Los costos actualmente se han ido reduciendo sustantivamente, lo que ha permitido que nuevas compañías han podido incorporarse a la competencia de suministrar el servicio telefónico con tarifas más convenientes.

Por lo tanto, concluyó que son tres los conceptos básicos:

1.- La acometida, que permite conectar a un hogar determinado a la red que pasa frente al domicilio y que se paga una sola vez;

2.- El arriendo o cargo fijo mensual que permite a la empresa recuperar el costo de capital y la mantención de esa línea a perpetuidad y que se paga solamente mientras se solicite usar la línea, sin derecho a indemnización al momento de la devolución a la compañía; y

3.- El resto del sistema, esto es, todos los centros de conmutación o centrales telefónicas y las interconexiones y enlaces entre centrales, ya sea en la misma zona primaria, que es parte de la red local o a través de las redes de larga distancia.

En cuanto al sistema de precios, señaló que está funcionando correctamente en el sentido de que las empresas están muy incentivadas para instalar más líneas. Antes ello no ocurría y habían largas listas de espera ya que las empresas no tenían incentivos debido a que las tarifas no estaban bien fijadas. Hoy, el sector está creciendo en el orden del 20% anual.

Sostuvo que efectivamente debe haber una preocupación por parte del Estado en el caso de las personas que, dado su nivel de ingresos, no pueden cubrir los costos del servicio. En este caso, acorde con la política económica del país, cuando se estima que, desde una perspectiva social, un determinado servicio debe estar a disposición de la gente a un precio menor que el costo de ese bien o servicio, estamos ante la idea del subsidio, que se constituye en la intervención del Estado en esta materia. Se está abordando, en una primera etapa de preparación, a través del Fondo de Desarrollo

de las Telecomunicaciones. Este Fondo permite al Estado, mediante la asignación de recursos a través de la Ley de Presupuestos de la Nación, distribuir subsidios en la telefonía rural. Con ello las empresas en vez de cobrar el costo total del servicio a una localidad determinada, cobran menos y el Estado cubre la diferencia con el referido subsidio. El mecanismo permite, además, que las empresas compitan entre sí para la obtención de dicho subsidio, es decir, la empresa que pide un menor subsidio es la que, en definitiva, obtiene el beneficio y ejecuta el proyecto. Con este sistema de concurso público del subsidio, las empresas se han obligado a atender 1.106 localidades rurales donde hoy no existe ninguna forma de comunicación.

Aclaró que este sistema se hace a través de subsidios directos, es decir, a través de la asignación de recursos de la nación y no distorsionando las tarifas de otros servicios. Se ha demostrado en experiencias anteriores que la aplicación de subsidios cruzados conllevan una mala asignación de recursos, ya que inmediatamente, las personas que menos necesitan el subsidio buscan la fórmula de obtener dicho beneficio.

En cuanto a las áreas de concesión que tienen las empresas, destacó que las empresas en Chile pueden definir libremente su área de concesión pero no tienen exclusividad. Una vez que estas empresas definen libremente su área de concesión están obligadas por ley de atender a todos los que soliciten el servicio dentro del área, cobrando la tarifa que se ha fijado en el área tarifaria pertinente. Ante la consulta de la razón por la cual las empresas no instalan teléfonos en todos los lugares solicitados dentro de su área de concesión, explicó que el problema radica en que las zonas de servicio no cubren todo el país. En efecto, las empresas han ido definiendo las zonas de servicio en las áreas que estiman viables, en donde los usuarios están en condiciones de cubrir el costo del servicio. En esta materia concurre el Estado con el sistema de subsidio.

Señaló que en el año 1982 se publicó la Ley de Telecomunicaciones y en el año 1987, mediante una modificación al texto, se estableció el concepto de la obligatoriedad del servicio dentro de la zona de concesión. En esa oportunidad, reconociendo que existían empresas que tenían zonas de servicio definidas y que antes no existía el concepto de obligatoriedad, se les dio a estas empresas las

posibilidad de adaptarse en un plazo de 10 años, el cual vence en el año 1997. Las empresas propusieron en el año 1987 un calendario para ir asumiendo la obligatoriedad de servicio dentro de la zona que tenían definida. Ello explica que aún existan áreas del país que no se han beneficiado con el concepto de obligatoriedad del servicio. Sin embargo, podría ocurrir que hayan localidades en que las empresas correspondientes no hayan respetado los plazos del referido calendario y estén transgrediendo el concepto de obligatoriedad, ante lo cual procede hacer la denuncia respectiva.

Explicó que cuando se hace la fijación de tarifa se determina de acuerdo a la condición tecnológica del momento, cuál es la mejor solución para suministrar la acometida.

Se consultó que si la fijación de tarifa considera una empresa eficiente, cuál es la opinión que tiene la Subsecretaría de Telecomunicaciones respecto a cómo opera la tarifa en razón de dicha empresa eficiente en relación a las empresas reales que funcionan en el mercado. La segunda consulta se origina en relación a las utilidades de las empresas, las que considera excesivamente altas. Qué opinión les parece la rentabilidad de estas empresas.

El señor San Martín (Subsecretario de Telecomunicaciones) respondió a la primera pregunta que, dados los avances tecnológicos que implican una baja en los costos, resulta muy conveniente que, cuando se hace el estudio tarifario, se omita la empresa real, ésta no tiene ninguna garantía de una rentabilidad mínima sobre sus inversiones reales. Se hace todo el análisis sobre la base de una empresa modelo. La tarifa así calculada se deja con su indexador que le permite su valor en términos reales, constante por cinco años. El efecto inmediato de lo anterior conlleva que la empresa ve disminuida sus utilidades en esta primera etapa de cinco años, se ve obligada a mejorar su eficiencia, a buscar mejores soluciones, a ampliar sus redes con tecnología de punta de menor costo, todo ello con el propósito de que, dado que la tarifa está por cinco años, ella, por la vía de la reducción de costos, pueda ir incrementando sus utilidades. La tarifa se mantiene sin revisión por cinco años y todo el aumento de productividad que obtiene es en beneficio de la empresa. Sin embargo, cumplidos los cinco años, se hace el recálculo y baja la tarifa nuevamente.

Concluyó que tal como se concibe el modelo actualmente se ha logrado una solución que incentiva las inversiones y la eficiencia para el sector privado y, por otro lado, los suscriptores tienen la garantía de que van a ir recibiendo los beneficios del avance tecnológico en términos de reducción de tarifa.

En cuanto a la rentabilidad de las empresas recomienda distinguir entre las compañías, ya que no son todas iguales. Por ejemplo, la Compañía de Telecomunicaciones de Chile, tiene una rentabilidad bastante razonable.

* * * * * *

Luego, la Comisión recibió las observaciones de la Compañía de Telecomunicaciones de Chile S.A.

El señor Oscar Guillermo Garretón, Presidente del directorio de la Compañía expresó, respecto de la moción (Boletín Nº 1.793-03) de los señores Maximiano Errázuriz Eguiguren y Eugenio Tuma Zedan, que elimina cargos fijos en el cobro de servicios de teléfonos y establece obligación que señala a empresas de servicios telefónicos; lo siguiente:

A) En primer lugar, respecto de la eliminación del Cargo Fijo del servicio telefónico local cabe señalar lo siguiente:

1).- El proyecto de ley importa una grave alteración del orden público económico del sector de las telecomunicaciones en Chile.

Esta iniciativa se funda en un error de apreciación del sistema tarifario, ya que se basa en que la Ley no contempla en forma expresa el cobro de un Cargo Fijo. Pero, la iniciativa no ha considerado que el Cargo Fijo forma parte integrante de la estructura tarifaria fijada para el servicio al publico.

El Proyecto de ley en análisis, fundado en el error antes citado, significa un cambio profundo del actual orden público económico del sector de las telecomunicaciones, al introducir una modificación que conlleva a su rompimiento, afectando la estabilidad tarifaria en que se basa el desarrollo del servicio telefónico local.

Esta iniciativa se contradice con la necesidad de mantener reglas estables en el tiempo para que las distintas entidades que participan en el sector de telecomunicaciones adopten las decisiones de inversión. Al afectar la actual estabilidad tarifaria, no se toma en consideración que precisamente la objetividad y la estabilidad de las disposiciones tarifarias vigentes han sido la base para lograr el actual desarrollo del servicio telefónico local.

En efecto, las tarifas que se encuentran reguladas de conformidad con las disposiciones del Título V de la Ley General de Telecomunicaciones, para cuya fijación las empresas debieron cumplir todas y cada una de las reglas establecidas en dicho Título con sus respectivas justificaciones económicas, contienen, entre otros elementos, el denominado Cargo Fijo, que forma parte integrante de la estructura tarifaria del servicio. Esta fijación de tarifas fue ampliamente discutida con la autoridad a la luz de las disposiciones regladas citadas anteriormente y quedaron, en lo que a CTC concierne, plasmadas en la dictación del Decreto N° 95, de 1994, de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Reconstrucción.

En consecuencia, cualquier alteración que se pretenda introducir y aplicar durante la vigencia de estas tarifas, a alguno de sus elementos, significa una flagrante violación del derecho adquirido por las empresas telefónicas locales de cobrar las tarifas por el período de cinco años en que rigen sus tarifas.

En efecto, las actuales tarifas fueron fijadas de conformidad a un procedimiento reglado, en función de costos incrementales de desarrollo de una empresa modelo eficiente. En este proceso, las Bases Técnico Económicas en que se fundó la fijación tarifaria, definieron la estructura de las tarifas contemplando, entre otros

elementos, el Cargo Fijo mensual, motivo por el cual este ultimo no constituye un cobro adicional sino que, por el contrario, forma parte de la retribución por el servicio.

La afirmación de que los concesionarios de servicio publico telefónico transgredan la normativa al cobrar un Cargo Fijo que no esta expresamente definido en la Ley General de Telecomunicaciones, no es efectiva. Como se ha dicho, el Cargo Fijo forma parte integrante de la estructura tarifaria fijada por la autoridad para el servicio telefónico, proceso en el que participaron los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Reconstrucción, las respectivas empresas, la Comisión Pericial que participó en la fijación de tarifas del servicio publico telefónico de CTC S.A., y la Contraloría General de la República, que tomó razón de los decretos respectivos.

Por otra parte, este proyecto de ley afecta la disposición legal que establece una duración de 5 años de vigencia para la fijación de tarifas, así como los planes de expansión comprometidos por la empresa a la luz de ese decreto tarifario.

Agregó conveniente resaltar que la Ley establece un plazo de 5 años de vigencia para cada fijación tarifaria. La razón de ello es que las empresas necesitan un horizonte de tiempo con estabilidad para comprometer planes de inversión que normalmente son muy cuantiosos y en que sus ingresos por servicios con tarifa regulada representan la parte mas importante de sus ingresos totales.

El decreto tarifario vigente para CTC lleva el N°95 del año 1994 y por ende el próximo decreto tarifario correspondería publicarlo en 1999. Modificar hoy el decreto tarifario - como pretende este proyecto de ley - significaría una grave alteración a la normativa legal con que opera una empresa cuyo patrimonio pertenece en más de un 60% a capital extranjero y cuyas inversiones sumadas entre los años 1994, 1995 y 1996 solamente, superan los US$ 1.500 millones. Inversión que, en el lapso que cubre el decreto tarifario vigente, se vislumbra como la más grande inversión privada individual del país.

Para mayor ilustración, a continuación se presenta una descripción suscinta del procedimiento de fijación tarifaria, establecido por la Ley y de su aplicación en la fijación de las tarifas del Decreto N°95.

PRESTACIONES SUJETAS A FIJACIÓN TARIFARIA.

Respecto a la fijación tarifaria, la Ley General de Telecomunicaciones establece en su Artículo 29, inciso 2°, que las tarifas de los servicios calificados de afectos a fijación tarifaria por la Comisión Resolutiva, serán fijadas de acuerdo a las bases y procedimientos que se indican en el Título V.

Mediante la Resolución 394, de 1993, la H. Comisión Resolutiva fijó las prestaciones del servicio publico telefónico afectas a fijación tarifaria.

PROCEDIMIENTO QUE REGULA LA FIJACIÓN TARIFARIA.

De conformidad con el procedimiento reglado en el Título V de la Ley General de Telecomunicaciones, según lo dispuesto en el inciso 2 del Artículo 30-I, se presentó el estudio para determinar la estructura y nivel de las tarifas, además de sus fórmulas de indexación, de acuerdo con las Bases Técnico-Económicas determinadas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, a proposición de las empresas.

Las referidas Bases Técnico-Económicas fueron fijadas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones con fecha 8 de noviembre de 1993, Ias que, conjuntamente con los estudios tarifarios, finalmente dieron lugar a la dictación del Decreto N°95 de 1994, mediante el cual se fijaron tarifas a CTC S.A.

De acuerdo con estas Bases, la fijación de tarifas del servicio publico telefónico local, se realizó de acuerdo a la metodología que la Ley establece pormenorizadamente en sus Artículos 30 a 30-J para la generalidad de los servicios, con la exclusión de un conjunto de prestaciones asociadas al servicio telefónico local, cuyas tarifas se fijan en conformidad con el Artículo 30-K.

Específicamente, los Artículos 30 a 30-J establecen la metodología de fijación de las tarifas para una empresa eficiente.

En particular, el Artículo 30 establece que la estructura, nivel y mecanismos de indexación serán fijados sobre la base de los costos incrementales de desarrollo del servicio, considerando los planes de expansión de las empresas a implementarse en un período no inferior a cinco años, según la demanda prevista.

El sentido de esta disposición es que la estructura de las tarifas corresponda a la estructura de costos de la empresa a la cual se le fijan sus tarifas. Es decir, el cargo fijo debe permitir básicamente recuperar los costos fijos, principalmente la inversión realizada para cubrir la demanda prevista de líneas telefónicas, y el cargo variable permite cubrir los costos variables principalmente asociados a las llamadas.
Lo anterior es concordante con la doctrina económica en cuanto a que los precios de los bienes y servicios, y en particular las tarifas fijadas por la autoridad, deben representar los costos económicos que importa la producción de ese bien o la prestación de ese servicio en particular, de modo de asegurar que tanto los consumidores como los productores realicen una informada y eficiente decisión de consumo e inversión, respectivamente.

DETERMINACIÓN DEL CARGO FIJO MENSUAL.

En relación con la determinación del Cargo Fijo Mensual, cabe señalar que las Bases establecen explícitamente en sus puntos 3.5 - Tarifas Eficientes y 3.6 Tarifas Definitivas, las fórmulas matemáticas mediante las cuales se debe determinar el nivel de las tarifas, sin perjuicio de lo cual, la definición de la estructura especifica de la tarifa, en sus componentes de cargo fijo y cargo variable, es propuesta por el concesionario, sujeta al cumplimiento del conjunto de condiciones fijadas en las Bases.

Las citadas Bases Técnico Económicas establecen en el punto 3.9 - Cargos Fijos:

"En el servicio publico telefónico local se considerará cargos fijos mensuales diferenciados, en base a costos, en función de la densidad espacial de la red local dentro de un área tarifaria, con un máximo de cuatro niveles. Asimismo, se considerarán diferencias por tipo de abonado (línea residencial, línea comercial, línea de teléfono publico).

Este cargo fijo podrá incluir minutos de comunicación urbana libres de cargo."

En todo caso, la existencia del Cargo Fijo que figura en el Decreto N°95 cuenta con la aprobación de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Reconstrucción, además de la aprobación de la Comisión Pericial que actuó en el proceso de fijación tarifaria terminado con la dictación del mencionado decreto.

En lo pertinente, dicha Comisión Pericial, en el fundamento de su respuesta a la Consulta N°3.05, acerca de la Determinación del Cargo Fijo, señala que:

"...., se estima preferible aplicar el concepto planteado por los Ministerios, en cuanto a determinar cargos fijos en las diversas áreas tarifarias iguales a los costos de desarrollo de líneas externa más la conexión del abonado (tarjeta de abonado), pero agregando adicionalmente un cargo fijo por concepto de gastos administrativos incrementales asociados a la atención del usuario, con independencia del tráfico que genere (como por ejemplo facturación y cobranza)."

Como se puede apreciar, la Comisión Pericial determinó que la prestación del servicio telefónico irrogaba un costo fijo independiente del trafico que genere cada línea y que, por consiguiente, la estructura tarifaria puede y debe fijar una tarifa de cargo fijo que sea independiente del trafico y que cubra dicho costo fijo.

TARIFAS PARA PRESTACIONES DE SERVICIOS ASOCIADAS AL SERVICIO TELEFÓNICO LOCAL

Excepcionalmente las Bases definieron específicamente aquellos suministros que tendrían tarifas fijadas no para una empresa eficiente sino en conformidad con el Articulo 30-K, es decir, determinadas en base a sus costos directos. Estas Bases establecen en el punto 3.1 - Empresas Eficientes, lo siguiente:

"Hará excepción a lo anterior, las tarifas de aquellos suministros asociados al servicio publico telefónico las que, en virtud de lo dispuesto en el Artículo 30-K, serán determinadas en base a sus costos directos. Estos suministros son:

k) Conexión con la red telefónica local de los abonados.
l) Corte y reposición del servicio.
m) Suspensión transitoria del servicio, a pedido del abonado.
n) Mantención en reserva del número del abonado, a petición de éste. Traslado de línea y/o cambio de número, solicitados por el abonado.
o) Visitas solicitadas por los abonados para diagnosticar desperfectos.
p) Habilitación de encaminamiento hacia un proveedor de comunicaciones de larga distancia nacional y/o internacional, en régimen Multiportador Contratado."

2).- La estabilidad de la regulación tarifaria es esencial en la valoración de las empresas.

La primera razón por la cual se compran ADRs de empresas chilenas de servicios públicos - energía, telecomunicaciones, etc., - es por la rigurosidad técnica e intangibilidad de los procedimientos tarifarios vigentes. El establecimiento de políticas o legislaciones que amenacen con los procedimientos tarifarios vigentes tienen inevitables repercusiones internacionales. Se debe recordar que CTC es la vitrina de la economía nacional en las principales plazas financieras mundiales. Sus ADRs representan en promedio mas o menos la mitad de las transacciones de todos los ADRs chilenos y, en estos periodos de inquietud por la crisis mexicana y sus eventuales

repercusiones en el continente, el otorgamiento de créditos a CTC en este año y el anterior han sido una señal internacional de distinción y confianza en el país respecto de otros del continente. Cabe recordar que la prolongada discusión tarifaria de 1994 tuvo nocivos impactos internacionales, no sólo para CTC.

Es por ello que sostenemos que no puede un país que tan costosamente ha reestructurado su economía y logrado un progreso económico y material sustentable, vulnerar su institucionalidad económica sin enormes e imprevisibles perjuicios.

3).- El proyecto entregaría una señal a las empresas: Concentrar sus inversiones y sus esfuerzos de calidad de servicio en las empresas y en los sectores de más altos ingresos.

En una economía de mercado como la vigente en Chile, las normas y regulaciones establecidas por los poderes del Estado son una señal a la cual las empresas buscan adaptarse maximizando sus resultados. Esa es la clave de las regulaciones estatales para empresas que operan en competencia.

La pregunta primera de un buen Regulador es cual será la reacción de la empresa ante la medida que deseo aplicar. Si es previsible que la reacción de la empresa la llevará a actuar en sentido contrario a la deseada por la autoridad, ella debe ser desechada porque se transforma en un "boomerang" para la propia voluntad de la autoridad.

Así, por ejemplo, la actual regulación tarifaria estimula fuertemente la inversión en telecomunicaciones, la disminución de tarifas y la extensión de la cobertura del servicio hacia áreas donde jamás había existido.

Los ingresos del servicio telefónico provendrán ahora en mayor proporción de quienes usan mas el teléfono, los que subsidiarán así los costos fijos reales de aquellos que hablan menos. Dado que quienes hablan mas son las empresas y sectores de mas altos ingresos, este proyecto de ley indudablemente es un

estimulo a las compañías de servicio telefónico local para que orienten sus inversiones y la preocupación por la calidad de servicio hacia aquellos sectores que ahora pasarán a concentrar una mayor proporción de la generación de ingresos para la empresa. En tanto, se desestimula la instalación de líneas en zonas donde los ingresos obviamente no cubrirán o cubrirán sólo en parte los costos fijos y se las incentiva a disminuir los ahora irrecuperables costos fijos de inversión y explotación en los teléfonos instalados en esas zonas, con su consiguiente impacto en la calidad de servicio.

El Cargo Fijo no sólo es una medida universal de sana gestión cuando hay costos fijos, sino que históricamente ha sido un factor estimulante para la inversión en zonas de menor consumo. Tanto es así, que resulta muy común en diversas partes del mundo, y también fue así en Chile hasta el año 1994, que se establezcan sistemas de cobro con "renta plana" en zonas de baja rentabilidad, precisamente para estimular el aumento de la cobertura del servicio.

En particular, cabe señalar que los Proyectos de Telefonía Rural, recientemente asignados por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, no podrán ser realizados en los términos propuestos, por cuanto gran parte de los más de 24 millones de dólares de inversión comprometidos por CTC, serían financiados mediante el cobro de cargos fijos.

Con todo, es preciso señalar que la aplicación de una estructura tarifaria que contemple un Cargo Fijo ha permitido extender significativamente el servicio en las regiones. El número de teléfonos en servicio se incrementó, en promedio, en un 180% en el período 1988-1995.

4).- La existencia del cargo fijo tiene sólidos fundamentos económicos basados en la teoría económica.

Con todo nos parece relevante abordar la discusión de los fundamentos económicos de la fijación tarifaria y de la existencia del Cargo Fijo.

Al respecto, cabe consignar que la doctrina económica establece que los precios de los bienes y servicios, y en particular las tarifas fijadas por la autoridad, deben representar los costos económicos que importa la producción de un bien o la prestación de un servicio, de modo de asegurar que estos precios o tarifas constituyan una señal económica clara y consistente al mercado y así tanto los consumidores como los productores realicen una informada y eficiente decisión de consumo e inversión, respectivamente.

En particular, cabe recordar que en Chile, en conformidad con la moderna teoría económica, las tarifas de los servicios públicos se fijan en base a los costos de una empresa eficiente. Este es el caso también para las telecomunicaciones a partir de la dictación del DFL N°1, de 1987.

La prestación de todos los servicios públicos irrogan costos fijos, que corresponden a la inversión y operación de las instalaciones necesarias para tener acceso al servicio o, en otros términos, estar conectados a las redes respectivas.

En el caso del servicio telefónico local estos costos corresponden a redes de cables, que conectan los teléfonos a las centrales telefónicas, tarjetas de conexión de abonado en las centrales, terrenos, edificios, equipos de energía, equipamiento informático, soportes de administración y costos de mantención.

Además, en el caso del servicio telefónico local, cuando un suscriptor recibe una comunicación genera costos por el uso de la red, los que también son cubiertos por el Cargo Fijo.

Lo anterior no es una práctica que se aplique solamente en Chile, sino que, crecientemente, en la medida que los servicios se privatizan y entran en competencia, los países fijan las tarifas en función de criterios similares.

En suma, el Cargo Fijo cubre los costos de tener disponible el servicio para originar y recibir llamadas durante las 24 horas del día, aun cuando, en realidad, el promedio de ocupación de una línea telefónica alcanza, a nivel internacional,

a menos de 15 minutos por día. Por cierto, una llamada generada da origen al uso de la red por la correspondiente llamada recibida.

En cuanto a la segunda moción (Boletín Nº 1.869-03), del señor Maximiano Errázuriz Eguiguren, que permite al usuario optar por los servicios que considere necesarios, se señaló que el proyecto de ley en comento se fundamenta en que la sola instalación de un teléfono deja automáticamente al abonado en condiciones de utilizar todos los servicios que éste puede prestar: larga distancia, disque amistad, horóscopo y, en general, los llamados servicios 700. Si el abonado no desea alguno de estos servicios, debe manifestar su voluntad expresamente y sólo entonces, a cambio de un pago, se excluye la utilización de ese servicio. Ello ocurre si contrata el llamado Candado Digital, cuyo precio se carga en la cuenta telefónica y le permite mediante una clave acceder a ciertos servicios o a todos y luego, clausurarlos a través de la clave.

Para evitar los problemas señalados el proyecto de ley propone introducir a la Ley General de Telecomunicaciones las modificaciones antes reseñadas.

Se argumenta que el problema radica en que muchos abonados no saben que pueden solicitar la no utilización de ciertos servicios y sólo lo averiguan cuando descubren en sus boletas llamadas que no hicieron o que se realizaron en ausencia de los dueños de casa

1. ANTECEDENTES

La CTC es concesionaria de servicio publico telefónico, estatuto conformado mediante los decretos N°s 202 y 218, de 1982 y sus modificaciones en virtud de lo cual, con arreglo a la legislación y normativa vigentes, provee servicio publico telefónico y servicios de acceso a otros servicios telefónicos básicos y a los servicios adicionales. Los servicios telefónicos básicos que se acceden a través de la red

publica telefónica comprenden el servicio telefónico de larga distancia nacional e internacional, prestado por los portadores a través del sistema multiportador y acceso a los servicios prestados por operadores locales superpuestos y compañías celulares. Por su parte, el servicio de acceso a servicios adicionales comprende, principalmente, el acceso a servicios de información y entretención, denominados genéricamente "servicios 700".

Los servicios que son accesibles a través de la red telefónica publica, esto es, el servicio de larga distancia y los servicios adicionales de información y entretención, tienen en común que son prestados por terceros, respecto de las cuales el concesionario del servicio publico telefónico actúa como mero proveedor de acceso y no tiene injerencia en la prestación misma del servicio ni en la definición de sus características específicas, tales como tarifas, calidad de servicio, horarios, modalidad de cobro y pago, todos los cuales son definidas por el proveedor del servicio.

Por cierto, el concesionario del servicio publico telefónico esta también facultado por la ley para prestar servicios complementarios a través de su propia red o como tercero a través de redes de otros concesionarios.

Con todo, cabe señalar que CTC conviene con las empresas que proveen servicios de información y entretención a través de su red, la aplicación de un código de ética mediante el cual se obligan a resguardar la moral y las buenas costumbres en los servicios que prestan. Con esto CTC cumple cabalmente con la obligación estipulada en la Resolución Exenta N°921, que prohibe que los servicios 700 ofrezcan información que contenga materias reñidas con la moral y las buenas costumbres.

A mayor abundamiento, cabe señalar que CTC descuenta de la cuenta única todo cargo por concepto de los servicios indicados que fuere impugnado por el suscriptor y de esta forma el no pago de los cargos impugnados, no da lugar a la suspensión del servicio telefónico.

Con todo, el acceso al servicio telefónico de larga distancia y a las empresas interconectadas corresponde a la prestación obligatoria que emana de la interconexión forzada, dispuesta en el artículo 25 de la Ley General de Telecomunicaciones. De allí fluye que el acceso a estos servicios no puede ser bloqueado por la empresa local, por cuanto la intención del legislador al establecer la interconexión obligatoria fue permitir la plena libertad de comunicación entre los abonados.

Por otra parte, el servicio de acceso a los servicios de información y entretención adicionales provisto por la empresa local, no esta incorporado entre los servicios de interconexión obligatoria razón por la cual, son susceptibles de bloqueo a solicitud expresa del titular del servicio publico telefónico.

En este punto es importante destacar ante la H. Comisión que los fundamentos del proyecto de ley consistentes en que si el suscriptor no desea alguno de los referidos servicios 700, además, de manifestar expresamente en voluntad, en tal sentido debe pagarlo mediante la contratación del denominado candado digital cuyo precio se carga en su cuenta telefónica, no se ajusta a la realidad como se explica a continuación.

En efecto, el artículo 2 de la ley N°19.302, modificatoria de la Ley General de Telecomunicaciones N°18.168, señala expresamente que:

"Todo servicio adicional al servicio telefónico local deberá ser solicitado expresamente por el usuario y no podrá ser rehusado por el concesionario. El contrato respectivo deberá señalar cada tipo de servicio adicional que se agrega al servicio local. El usuario, en cualquier tiempo y mediante simple comunicación escrita, podrá suspender o renovar todo y cualquier servicio adicional. La suspensión o renovación regirá a contar del ida hábil siguiente a aquel en que la respectiva comunicación haya sido entregada a alguna sucursal, agencia u oficina del concesionario".

A estos efectos, y en coordinación con la Subsecretaria de Telecomunicaciones, con motivo de la ley N°19.302, se ofreció gratuitamente a los suscriptores del servicio telefónico de CTC la opción de bloquear las llamadas a los servicios 700, mediante la habilitación de un bloqueo del servicio programado en las centrales locales respectivas.

Asimismo, a todos los nuevos suscriptores de CTC al momento de contratar el servicio se les ofrece opcionalmente la habilitación libre de cargo, del bloqueo del acceso de los servicios 700.

Independientemente de lo anterior, todo suscriptor puede modificar la opción adoptada al respecto, contratando o descontratando el servicio de bloqueo a una tarifa por acto de afiliación/desafiliación de $1.553 + IVA, actualmente.

De acuerdo a lo convenido en su oportunidad con la Subsecretaría de Telecomunicaciones, el acto de optar positiva o negativamente por el bloqueo del servicio es interpretado como la "solicitud expresa del usuario" exigida por la ley para habilitar a CTC para prestar los servicios 700.

En definitiva, en la realidad se ha cumplido con tomar las providencias que el proyecto de ley pretende establecer en relación con los servicios adicionales, denominados servicios 700.

En adición a lo anterior, el bloqueo del servicio de información y entretención puede ser realizado mediante el "candado digital". Este servicio permite programar y desprogramar el bloqueo del servicio en comento a voluntad del suscriptor, desde su propio teléfono, en cualquier momento. La tarifa de este servicio consta de un cargo de habilitación del servicio de $4.095 + IVA, por una vez, v una renta mensual de $763 + IVA, al momento.

Por otra parte, cabe señalar que, en conjunto o por separado del bloqueo de servicios 700, el "candado digital" y el bloqueo del servicio programado en la central telefónica pueden ser habilitados para el servicio de larga distancia nacional y/o

internacional en modalidad discado directo. Esta prestación no fue objeto de consulta a los suscriptores actuales ni es ofrecida al nuevo suscriptor al momento de contratar, por cuanto no esta afecto al artículo 2 de la Ley 19.302, en la medida que forma parte del servicio publico telefónico básico y no es un servicio adicional.

2. ANÁLISIS

a) En el proyecto de ley se hace un tratamiento conjunto e indiferenciado tanto de los servicios de larga distancia como de los servicios de información y entretención, denominados genéricamente servicios 700. Para este efecto se afirma que si el suscriptor no quiere alguno de dichos servicios debe manifestar en voluntad expresa para excluirlos previo pago, mediante el candado digital.

Al respecto, es preciso informar que por las razones expuestas en el punto 2 Antecedentes, los servicios de larga distancia están comprendidos dentro de las prestaciones obligatorias del servicio publico telefónico, en virtud de la interconexión forzada que debe existir entre empresas locales y portadoras. La modalidad de prestación del servicio en comento esta exhaustivamente reglamentada por el legislador y la autoridad, precisamente para extender al usuario los beneficios de la libre competencia en estos servicios.

A lo anterior debe sumarse la circunstancia de que ellos corresponden a prestaciones contratadas directamente por los suscriptores con los portadores.

En consecuencia, dada la naturaleza del servicio de larga distancia no cabe establecer, como lo pretende el proyecto en análisis, que la circunstancia de no pronunciarse para este servicio al convenir el contrato implica la negativa a disponer del mismo. Se requiere, a juicio de CTC, de una manifestación expresa del suscriptor, que rechace el servicio y no sólo la presunción por parte del legislador porque no es un servicio adicional propiamente tal y, por ende, no esta sujeto a la normativa establecida en el artículo 2° de la ley N°19.302.

b) Por otra parte, como se desprende de los antecedentes entregados, la Ley N°19.302 del 10 de marzo de 1994 ya consideró la obligación que todo servicio adicional al servicio telefónico local debe ser solicitado expresamente por el usuario. Esto satisface esencialmente el mismo objetivo que persigue el presente Proyecto de Ley, haciendo innecesario agregar un nuevo articulo para lograr el mismo efecto.

Asimismo, la obligación de consultar a los abonados respecto a los servicios a los que desea tener acceso fue debidamente cumplida por CTC, en acuerdo con la Subsecretaría de Telecomunicaciones, con motivo de la ley N°19.302. En efecto, en dicha oportunidad la posibilidad de acceder gratuitamente por una vez al bloqueo a los servicios 700 fue otorgada a todos los clientes de CTC, mientras que los nuevos clientes tienen esta posibilidad al momento de contratar la línea. Esta solución ya implementada y plenamente operativa, también satisface esencialmente el objetivo planteado por el Proyecto de Ley.

c) En otro orden de ideas, es preciso señalar que los servicios adicionales de entretención y principalmente los de información, representan un gran beneficio para el usuario en la medida que permiten el acceso oportuno, a fuentes calificadas y a costos sustancialmente menor que cualquier medio alternativo, a un conjunto de informaciones de uso común en sus actividades económicas, profesionales y sociales.

Por cierto, es impensable que el usuario pudiese obtener por si mismo tan variada, compleja y oportuna información para sus quehaceres.

d) La actividad de proveer servicios de entretención e información a través de la red pública telefónica es una actividad económica lícita. Del mismo modo lo es el otorgamiento de servicio del acceso a tales servicios de información y entretención.

El proyecto de ley en comento, viene a establecer una traba o impedimento a esta libertad económica, en la medida que disocia el acto de optar al acceso a un determinado servicio de información de la oportunidad en que se manifieste la necesidad de utilizar dicho servicio y, por consiguiente, de obtener el beneficio buscado.

* * * * * *

La Empresa Telefónica del Sur, también, entregó sus observaciones sobre los proyectos de ley en informe.

Expresó que este proyecto de ley pretende que por la vía de agregar un inciso al artículo 30-K de la Ley General de Telecomunicaciones, se defina el suministro al publico usuario del servicio publico telefónico, limitándolo al valor de cada llamada. Agrega que el decreto que fija las tarifas podrá buscar una fórmula para incorporar lo que hoy se conoce como cargo fijo al valor de cada llamada, de manera tal quien llama más, pague más.

Traspasar el costo fijo del servicio que se presta a quienes llaman menos, a los abonados que hacen mayor uso del servicio, constituye un subsidio además de económicamente cuestionable ineficaz. si se piensa que los mayores usuarios del servicio telefónico son empresas, que traspasarán este mayor costo al público, vía aumentar el precio de sus productos, bienes o servicios, incorporándoles este costo adicional. Las tarifas fijadas a la Compañía Nacional de Teléfonos Telefónica del Sur S.A. por Decreto Supremo Nº 385 publicado en el Diario Oficial del día 19 de diciembre de 1994, rigen por el plazo de 5 años a contar de la fecha de su publicación.

1).-OBSERVACIONES AL PROYECTO DE LEY QUE ELIMINA CARGOS FIJOS EN TELÉFONOS Y ESTABLECE OBLIGACIÓN QUE SEÑALA A EMPRESAS TELEFÓNICAS (BOLETÍN Nº 1.793-03).

- Al N° 2 : No puede mediante una ley desconocerse la existencia de otros servicios suministrados por las compañías telefónicas más allá del valor de los llamados.

Además, hay un error de concepto, al confundir suministro al público usuario con valor de los llamados.

Finalmente, en ninguna parte dice que se compensarán los cargos fijos que hoy se cobran con mayores cargos variables, como señala la parte expositiva de la moción.

2) OBSERVACIONES AL PROYECTO DE LEY QUE PERMITE AL USUARIOS DE TELÉFONO OPTAR POR LOS SERVICIOS, QUE CONSIDERE NECESARIOS (BOLETÍN N° 1.869-03).

Cabe recordar que el Artículo 2° de la Ley N° 19.302 que introdujo modificaciones a la Ley General de Telecomunicaciones, publicada en el Diario Oficial con fecha 10 de marzo de 1994, legisló sobre esta materia.

No parece necesario legislar sobre esta materia, ya resuelta por una ley de reciente data.

* * * * * *

Por último el señor Bazagoitía (Director de la Compañía de Teléfonos Complejo Manufacturero de Equipos Telefónicos S.A.C.I. CMET)) expresó que el cargo fijo significa mantener la rentabilidad sobre una inversión mínima que hay que realizar para poder entregar un servicio. El prestar un servicio significa entregar la posibilidad de usar el servicio. El hecho de tener un cargo fijo significa cobrar la rentabilidad sobre la inversión mínima que tiene que estar disponible para que el usuario pueda, en un momento determinado, hacer una llamada. Si el usuario no hace llamadas durante dos años, la compañía debe, de todas maneras, mantener la infraestructura necesaria por toda la red externa, disponible para que el cliente pueda usar eventualmente la línea telefónica.

Explicó que la posible eliminación del cargo fijo traería, como consecuencia, la inhibición por parte de las compañías de teléfonos de invertir en zonas o áreas del país que no sean rentables sin el cargo fijo.

El señor Bazagoitía (Director de la Compañía de Teléfonos Complejo Manufacturero de Equipos Telefónicos S.A.C.I. CMET) asevera que los cargos fijos van a seguir bajando. En años anteriores los cargos fijos eran mucho más elevados y el avance tecnológico ha permitido que éstos se reduzcan considerablemente.

* * * * * *

Luego, la Comisión analizó las ideas centrales contenidas en ambas mociones.

Se discutió latamente acerca de la conveniencia de mantener o no en la fijación tarifaria el concepto de cargo fijo y, de mantenerlo, qué comprendería, para que el usuario tenga claro al contratar un servicio.

Algunos señores Diputados apoyaron la idea de que este cobro de cargo fijo refleje una proporción del gasto en que se incurra por uso del servicio telefónico, en definitiva, a mayor uso mayor aporte al gasto ocasionado para dotar de servicio a un sector habitacional.

Se argumentó que el cargo fijo, al pretender recuperar el costo en que se ha incurrido por instalación de una red telefónica individual, busca resarcirse de la inversión pero no de la mantención de ese servicio pero, sucede que este cargo nunca se deja de cobrar, independientemente del tiempo que haya transcurrido en la reposición de un servicio afectado por el tiempo de uso. Se apoyó la idea de que el usuario sólo debiera pagar por lo invertido en la instalación de un servicio, pudiendo hacerlo ya sea al contado o en mensualidades pero en un tiempo determinado para que cumplido éste, se ponga fin a este cobro de cargo fijo. Se insistió en que debe quedar claramente establecido en los contratos de servicio telefónico el plazo de

duración de este cargo fijo y el tiempo normal de duración de vida útil de una línea telefónica y de su reposición.

Se expresó en el debate habido, la necesidad de precisar en mejor forma los términos técnicos empleados, ya que es notoria la diferencia de apreciación que existe respecto de la definición de cargo fijo, entre las autoridades de Gobierno vinculadas a la materia y las empresas concesionarias de servicios telefónicos.

En particular, se señaló que el cargo fijo no debiera entender el concepto de obtención de utilidades por parte de estas empresas ya que éstas son las que debieran asumir los costos de inversión y de crecimiento con cargo a su rentabilidad.

Se analizó por parte de la Comisión la vida útil que tienen las líneas telefónicas y su incidencia final en el proceso de fijación tarifaria, ya que es bastante difícil determinar a priori la vida útil de estas líneas. Se expresó que esta situación permite, en definitiva, que las empresas concesionarias cobren indefinidamente los costos eventuales que provienen del término de la vida útil de una línea de servicio telefónico.

La Comisión aprobó por unanimidad la idea de legislar respecto de la dos mociones que se informan.

* * * * * *

b) <u>En particular</u>.

Los señores Errázuriz, Dupré, Tuma y Pérez, don Ramón formularon indicación para sustituir el Nº 1 de la moción de los señores Maximiano Errázuriz Eguiguren y Eugenio Tuma Zedan, signada con el Boletín Nº 1.793-03, por el siguiente:

"Nº1.- Agrégase, en el artículo 30 K, inciso segundo, a continuación del punto que sigue a las palabras "red pública", lo siguiente:

En todo caso, el concesionario deberá informar a los suscriptores y a los interesados en líneas telefónicas, por escrito:

a) El costo de la conexión telefónica entre la red pública y la instalación telefónica interior del suscriptor;

b) El costo de la instalación telefónica interior y de su mantenimiento, opcionales para el cliente;

c) El costo del equipo telefónico proporcionado por la compañía y su valor mensual en el caso del arriendo, opcional para el cliente.

El concesionario no podrá condicionar la contratación de la conexión telefónica a la contratación de la instalación telefónica interior o a la compra o arriendo del equipo telefónico. Asimismo, el concesionario no podrá cobrar al suscriptor por visitas de diagnóstico a domicilio, si éste no las ha solicitado."

La Comisión analizó esta indicación conjuntamente con otras formalizadas por escrito algunas y otras sólo enunciadas en el debate.

Al respecto, se volvió a consultar al señor Subsecretario de Transportes su opinión técnica sobre las ideas expuestas y su posible contradicción con la legislación vigente, el que respondió apoyando el nuevo texto propuesto.

En el debate habido sobre el texto de ambas mociones, de las indicaciones formuladas e ideas propuestas en el mismo se concluyó en la necesidad de buscar un texto que una todas las opiniones.

Este texto se concretó en la siguiente indicación patrocinada por la Comisión. Es del siguiente tenor:

"Artículo 1.- Introdúcense las siguientes modificaciones a la Ley Nº18.168, General de Telecomunicaciones:

1.- Intercálase, en el inciso primero del artículo 30-F, a continuación de la palabra "eficientes", antecedida de una coma, la frase siguiente:

", con excepción de los cargos fijos por línea telefónica,".

2.- Agrégase en el inciso segundo del artículo 30-K, a continuación del punto aparte (.) que sigue a la palabra "pública", lo siguiente:

"En todo caso, el concesionario deberá informar por escrito a los suscriptores y a los interesados en líneas telefónicas sobre el valor de los siguientes servicios:

a) Conexión telefónica entre la red pública y la instalación telefónica interior del suscriptor;

b) Instalación telefónica interior y su mantenimiento, opcionales para el cliente;

c) Equipo telefónico proporcionado por la compañía y su valor mensual en el caso del arriendo, opcional para el cliente.

El concesionario no podrá condicionar la contratación de la conexión telefónica a la contratación de la instalación telefónica interior o a la compra o arriendo del equipo telefónico. Asimismo, el concesionario no podrá cobrar al suscriptor por visitas de diagnóstico a domicilio, si éste no las ha solicitado.

En la fijación de tarifas se deberán considerar expresamente los siguientes puntos:

i) Costo de instalación de una red telefónica.

ii) Plazo de obsolescencia de la red.

iii) Monto del cargo fijo que deberá pagar el usuario de una línea telefónica y el derecho de éste, para pagar dicho monto ya sea al contado o en cuotas mensuales.

Las empresas concesionarias de servicio telefónico sólo podrán establecer como cargo fijo los valores de operación y mantención que se encuentren asociados al servicio que se le proporcione al usuario. En estos valores se incluirá la rentabilidad del concesionario.

Un reglamento regulará los procedimientos que se emplearán para determinar el cálculo de los valores de operación, mantención y rentabilidad.”.

Artículo 2.- Intercálanse en el artículo segundo de la Ley Nº 19.302, que introduce modificaciones a la Ley General de Telecomunicaciones, los siguientes incisos tercero y quinto nuevos, pasando el actual tercero a ser cuarto:

a).- Inciso tercero:

“Si el abonado no se pronuncia expresamente por algún servicio opcional adicional al firmar el contrato, se presumirá que sólo contrata el servicio telefónico local medido.”.

b).- Inciso quinto y final:

“El abonado que se sienta afectado por el incumplimiento por parte de una empresa concesionaria de las obligaciones establecidas en este artículo,

podrá hacer la denuncia ante el Juzgado de Policía Local que corresponda al domicilio del abonado. A su vez, quedará facultado para suspender el pago de las llamadas que emanen de dicha infracción sólo una vez presentado el reclamo respectivo. El procedimiento de reclamación a que dé lugar el incumplimiento de lo preceptuado en este artículo, se regirá por lo dispuesto en el párrafo "Del Procedimiento Judicial", establecido en la ley Nº 19.496 sobre Derechos de los Consumidores. El tribunal aplicará una multa entre dos y cinco veces el valor del servicio indebidamente cobrado.".

Se informó en el debate que la ley Nº 18.168, General de Telecomunicaciones regula primordialmente el mercado de las telecomunicaciones en cuanto a las relaciones de las empresas concesionarias entre sí y éstas con la autoridad administrativa en relación al funcionamiento y operativa del referido mercado. No está incorporada en la filosofía de dicha normativa la regulación de la relación entre la empresa concesionaria y el usuario o consumidor del servicio prestado. La relación empresa-usuario sólo está considerada, en términos generales, en el artículo 28 bis de la Ley General de Telecomunicaciones, respecto a las posibles reclamaciones de los usuarios, derivando su procedimiento y tramitación a un reglamento que no ha sido confeccionado.

De lo anterior puede desprenderse que la indicación al artículo 2º de la Ley Nº 19.302, para incorporar un inciso nuevo que contemple una instancia de reclamo en favor del usuario, es una novedad importante en la normativa en estudio. Sin embargo, esta innovación está circunscrita solamente al artículo 2º de la Ley Nº 19.302, es decir, a los servicios opcionales adicionales que puedan brindar las empresas.

Por lo tanto, con la indicación no se incorpora un procedimiento general de reclamo por eventuales conflictos entre los usuarios y las empresas concesionarias con motivo de las prestaciones que éstas les brindan, sino que se innova con una instancia de reclamo especialísima referida únicamente a los servicios opcionales adicionales regulados en el artículo 2º de la Ley Nº 19.302.

El inciso nuevo contempla dos ideas que podrían tener un tratamiento en incisos separados.

En efecto, una primera idea es la de incorporar una presunción legal en favor del abonado, en virtud de la cual, si no se pronuncia expresamente por algún servicio opcional adicional, se presume que sólo contrata el servicio telefónico local medido.

Una segunda idea es la regulación de la instancia de reclamo propiamente tal, con la determinación del sujeto activo y pasivo, tribunal competente y procedimiento aplicable. En la misma redacción de la indicación se hace alusión, en términos ambiguos, al incumplimiento de las obligaciones que emanan del inciso como a las que emanan del artículo.

Se considera recomendable, desde la perspectiva de una correcta técnica legislativa, que la presunción se mantenga en el inciso tercero y la instancia de reclamación se agregue en un último inciso (quinto y final) con el objeto de que abarque los servicios opcionales adicionales contemplados en el artículo 2º, en su totalidad, y no sólo la presunción a la cual va adosada en la indicación.

La indicación dispone que “cualquier persona que se sienta afectada” por una empresa concesionaria.... podrá hacer la denuncia respectiva.

Es conveniente restringir al sujeto activo de este derecho de reclamación al “abonado” que se sienta afectado.

Con la indicación se entrega competencia al Juzgado de Policía Local “que corresponda al abonado”.

Puede precisarse aún más al Juzgado competente, señalando que será el Juzgado “que corresponda al domicilio del abonado”.

Se recomienda regular lo relativo a la multa y su cuantía después de la mención al procedimiento aplicable.

El derecho a no pagar las llamadas que es una novedosa facultad que se entrega al abonado, debe ser adecuadamente regulada para evitar que se transforme en un proceder abusivo por parte de los mismos.

Se estima prudente que esta facultad nazca una vez interpuesta la denuncia o el reclamo que regula este inciso y no antes, con el fin de darle mayor seriedad al uso del mismo derecho.

Los señores Orpis (Presidente), Dupré y Pizarro presentaron indicación para rechazar la indicación antes transcrita y presentar una nueva que agrega un inciso tercero, nuevo y un inciso quinto y último, nuevo, del siguiente tenor:

A.- Inciso tercero:

"Si el abonado no se pronuncia expresamente por algún servicio opcional adicional al firmar el contrato, se presumirá que sólo contrata el servicio telefónico local medido.".

B.- Inciso quinto y final:

"El abonado que se sienta afectado por el incumplimiento por parte de una empresa concesionaria de las obligaciones establecidas en este artículo, podrá hacer la denuncia ante el Juzgado de Policía Local que corresponda al domicilio del abonado. A su vez, quedará facultado para suspender el pago de las llamadas que emanen de dicha infracción sólo una vez presentado el reclamo respectivo. El procedimiento de reclamación a que dé lugar el incumplimiento de lo preceptuado en este artículo, se regirá por lo dispuesto en el párrafo "Del Procedimiento Judicial", establecido en la ley Nº 19.496 sobre Derechos de los Consumidores. El tribunal aplicará una multa entre dos y cinco veces el valor del servicio indebidamente cobrado.".

Materia del debate fue, asimismo, aquella relativa a la exigencia que se informe a la empresa concesionaria de solicitar el consentimiento del usuario para proporcionarle servicios adicionales.

Se señaló que, en la práctica, se da la situación de que las empresas telefónicas entregan un servicio especial al abonado sin su consentimiento ni manifestación expresa de voluntad y, luego, al solicitar éste su desconexión, la empresa cobra un valor extra para tal efecto, situación que en opinión de la mayoría de la Comisión es injusta y no conveniente, por lo que justifica el nuevo texto legal, en el que expresamente se disponga que la empresa concesionaria esta obligada a solicitar la voluntad del abonado para proporcionar un servicio especial y si éste no lo entrega se debe presumir que el abonado sólo desea el servicio telefónico local medido.

El objetivo de esta norma es evitar tener que entrar a probar, mediante documentación, el deseo de un abonado por obtener o no un determinado servicio.

Respecto al incumplimiento, por parte de la empresa concesionaria, de sus obligaciones impuesta en la ley se estimó, por parte de la Comisión, en la necesidad de imponer a ésta sanciones de multa las que deberían ir en relación al monto del cobro irregular en que se haya afectado al usuario.

Se sugirió que fuese el Servicio Nacional del Consumidor el encargado de fiscalizar estas infracciones, dada las atribuciones de que dispone en virtud de la ley Nº 19.496.

La Comisión aprobó por unanimidad la indicación propuesta para sustituir el texto original de ambas mociones, fusionándolas en un sólo texto.

A su vez, dio por rechazado en los mismos términos el texto de las dos mociones originales.

* * * * * *

IV. ARTÍCULOS CALIFICADOS COMO NORMAS DE CARÁCTER ORGÁNICO CONSTITUCIONAL O DE QUÓRUM CALIFICADO.

El inciso quinto nuevo que se propone en el artículo 2º, debe ser votado con quórum especial, en razón de modificar la competencia de los Juzgados de Policía Local.

V. ARTÍCULOS DEL PROYECTO DE LEY QUE DEBEN SER CONOCIDOS POR LA COMISIÓN DE HACIENDA.

No existen en el proyecto de ley en informe artículos en esta situación.

VI. LOS DOS PROYECTOS DE LEY EN INFORME FUERON APROBADOS EN GENERAL POR LA UNANIMIDAD DE LOS SEÑORES DIPUTADOS PRESENTES.

VII. ARTÍCULOS E INDICACIONES RECHAZADAS POR LA COMISIÓN.

La Comisión rechazó el texto original de ambas mociones, del siguiente tenor:

*a) Moción de los señores Maximiano Errázuriz Eguiguren y Eugenio Tuma Zedan, que elimina cargos fijos en teléfonos y establece obligación que señala a empresas telefónicas. (Boletín Nº 1.793-03)

Proyecto de Ley.-

1.- Agrégase a continuación del punto que sigue a las palabras “red pública” en el inciso segundo del artículo 30-K de la ley Nº 18.168, de 1982, lo siguiente:

"En todo caso, el concesionario deberá informar al cliente, por escrito,:

a) El costo de instalación hasta la entrada del domicilio u oficina;

b) El costo de instalación en el interior del domicilio u oficina, y

c) el costo del aparato telefónico proporcionado por la compañía y su valor mensual.

El cliente, en caso de desperfecto, podrá solicitar a la compañía la revisión de la línea telefónica o pedir una visita inspectiva. En este caso, deberá hacerlo por escrito pudiendo suscribirla al momento en que le efectúe".

2.- Agrégase el siguiente inciso tercero y final al artículo 30-K de la ley Nº 18.168, de 1982:

"Por suministro al público usuario se entenderá exclusivamente el valor de los llamados que se efectúen".

* * * * * *

*b) Moción del señor Maximiano Errázuriz Eguiguren (Boletín Nº 1.869-03).

Proyecto de Ley.-

Artículo 1º.- Agrégase el siguiente inciso final al artículo 30-F de la ley Nº 18.168:

"La empresa concesionaria deberá indicar al abonado, en caracteres destacados y en el mismo contrato, los servicios que le ofrece y su costo. El abonado deberá señalar qué servicios desea que queden conectados al momento de la

instalación del servicio telefónico. Si más adelante pide alguno que desechó o desea excluir alguno que tenía, deberá solicitarlo por escrito a la empresa concesionaria. Si el abonado no se pronuncia por ninguna opción al firmar el contrato, se presumirá que sólo desea el servicio local medido".

Artículo 2º.- "Las empresas concesionarias, dentro del plazo de 180 días contados desde la publicación de esta ley, deberán enviar una comunicación escrita a sus abonados indicándoles los servicios a que tiene derecho, y su costo, dando un plazo de 30 días para que el abonado se pronuncie si está conforme con los servicios a los que se encuentra conectado. La falta de respuesta en el plazo señalado hará presumir respuesta negativa, debiendo la empresa concesionaria dejar a ese abonado sólo con el servicio local medido".

* * * * * *

En consecuencia, vuestra Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo os propone que aprobéis el proyecto de ley, en los siguientes términos:

PROYECTO DE LEY:

"Artículo 1º.- Introdúcense las siguientes modificaciones a la Ley Nº18.168, General de Telecomunicaciones:

1.- Intercálase, en el inciso primero del artículo 30-F, a continuación de la palabra "eficientes", antecedida de una coma, la frase siguiente:

", con excepción de los cargos fijos por línea telefónica,".

2.- Agrégase en el inciso segundo del artículo 30-K, a continuación del punto aparte (.) que sigue a la palabra "pública", lo siguiente:

“En todo caso, el concesionario deberá informar por escrito a los suscriptores y a los interesados en líneas telefónicas sobre el valor de los siguientes servicios:

a) Conexión telefónica entre la red pública y la instalación telefónica interior del suscriptor;

b) Instalación telefónica interior y su mantenimiento, opcionales para el cliente;

c) Equipo telefónico proporcionado por la compañía y su valor mensual en el caso del arriendo, opcional para el cliente.

El concesionario no podrá condicionar la contratación de la conexión telefónica a la contratación de la instalación telefónica interior o a la compra o arriendo del equipo telefónico. Asimismo, el concesionario no podrá cobrar al suscriptor por visitas de diagnóstico a domicilio, si éste no las ha solicitado.

En la fijación de tarifas se deberán considerar expresamente los siguientes puntos:

i) Costo de instalación de una red telefónica.

ii) Plazo de obsolescencia de la red.

iii) Monto del cargo fijo que deberá pagar el usuario de una línea telefónica y el derecho de éste, para pagar dicho monto ya sea al contado o en cuotas mensuales.

Las empresas concesionarias de servicio telefónico sólo podrán establecer como cargo fijo los valores de operación y mantención que se encuentren asociados al servicio que se le proporcione al usuario. En estos valores se incluirá la rentabilidad del concesionario.

Un reglamento regulará los procedimientos que se emplearán para determinar el cálculo de los valores de operación, mantención y rentabilidad.”.

Artículo 2º.- Intercálanse, en el artículo segundo de la Ley Nº 19.302 que introduce modificaciones a la Ley General de Telecomunicaciones, los siguientes incisos tercero y quinto, nuevos, pasando el actual tercero a ser cuarto:

a).- Inciso tercero:

“Si el abonado no se pronuncia expresamente por algún servicio opcional adicional al firmar el contrato, se presumirá que sólo contrata el servicio telefónico local medido.”.

b).- Inciso quinto y final:

“El abonado que se sienta afectado por el incumplimiento por parte de una empresa concesionaria de las obligaciones establecidas en este artículo, podrá hacer la denuncia ante el Juzgado de Policía Local que corresponda al domicilio del abonado. A su vez, quedará facultado para suspender el pago de las llamadas que emanen de dicha infracción sólo una vez presentado el reclamo respectivo. El procedimiento de reclamación a que dé lugar el incumplimiento de lo preceptuado en este artículo, se regirá por lo dispuesto en el párrafo “Del Procedimiento Judicial”, establecido en la ley Nº 19.496 sobre Derechos de los Consumidores. El tribunal aplicará una multa entre dos y cinco veces el valor del servicio indebidamente cobrado.”.

La Comisión designó por unanimidad al señor **Eugenio Tuma Zedan** como Diputado Informante.

Sala de la Comisión a 11de agosto de 1997.

Acordado en sesiones de fecha 16 y 30 de julio de 1996; 6,13 y 27 de agosto de 1996; 3 y 10 de septiembre de 1996 y 22 de julio de 1997, con la asistencia de los diputados señores: Tuma, don Eugenio (Presidente); Alvarado, don Claudio; Caminondo, don Carlos; Dupré, don Carlos; Errázuriz, don Maximiano; Hernández, don Miguel; Latorre, don Juan Carlos; Morales, don Sergio; Orpis, don Jaime; Pérez, don Aníbal; Pérez, don Ramón y Ribera, don Teodoro.

LUIS PINTO LEIGHTON
Secretario de la Comisión