

COMISION PREVENTIVA CENTRAL  
DECRETO LEY N° 211, DE 1973  
LEY ANTIMONOPOLIOS  
AGUSTINAS N° 853, PISO 12°

C.P.C.N° 754/182

ANT: Investigación de oficio  
de la Fiscalía Nacional  
Económica.

MAT: Dictamen de la Comisión

SANTIAGO, 20 MAR 1991

1.- La Fiscalía Nacional Económica, de oficio, investigó sobre la procedencia de la medida adoptada por la Compañía de Teléfonos de Chile S.A. consistente en incorporar en sus boletas de cobranza a sus usuarios, una leyenda que reza "Cada llamada al 103 vale \$ 100 si la información está en guía" y luego ha sometido a esta Comisión los resultados de dicha investigación.

2.- Consultada la Compañía de Teléfonos de Chile S.A. sobre las razones que ha tenido para incorporar la leyenda mencionada en sus boletas ha expresado:

a) La Compañía entrega en forma gratuita a sus clientes, sin excepción, la información de los números telefónicos de sus abonados, tal como lo señala el artículo 27 del Reglamento General del Servicio Telefónico, con la salvedad de los abonados que piden mantener en reserva su número telefónico.

b) También se entrega la información relativa a los teléfonos de abonados que no aparecen en guía, ya sea porque se incorporan al servicio cuando ya está dis-

754  
182  
755  
756  
757  
758  
759  
760  
761  
762  
763  
764  
765  
766  
767  
768  
769  
770  
771  
772  
773  
774  
775  
776  
777  
778  
779  
780  
781  
782  
783  
784  
785  
786  
787  
788  
789  
790  
791  
792  
793  
794  
795  
796  
797  
798  
799  
800

tribuída la última guía o porque sus números han sido cambiados.

c) Por el considerable aumento de las líneas, producto del Plan de Desarrollo de la Compañía, las consultas al nivel 103 se han multiplicado por lo cual se ha debido desarrollar un complejo sistema computacional que permita un servicio de informaciones más rápido y seguro, cuyo costo es absorbido por la Compañía.

d) La situación de las personas que consultan sobre números que están correctamente señalados en la Guía Telefónica es diferente, porque la empresa no está obligada a entregar tal información pues ya lo ha hecho en la Guía.

e) Un alto número de llamadas al nivel 103 corresponden a este último tipo de llamadas, produciéndose un recargo en el servicio, un mayor costo en personal y un entorpecimiento para los suscriptores que consultan por información que no está en la Guía.

f) Por lo anterior, la Compañía ha decidido otorgar la referida información y cobrar por ella la suma de \$ 100, informando a los suscriptores a través de la prensa y en sus boletas de cobranza.

g) En suma, se cobrará por un nuevo servicio que se está proporcionando al usuario, cobro para el cual la Compañía está facultada pues se trata de un servicio adicional y especial, no obligatorio, que otorga a los suscriptores una posibilidad, cuando no desean consultar la Guía de Teléfonos, de optar, voluntariamente, por pagar por la información que está en ella.

755  
756  
757  
758  
759  
760  
761  
762  
763  
764  
765  
766  
767  
768  
769  
770

3.- La Subsecretaría de Telecomunicaciones, a quien se pidió informe sobre si había autorizado a la Compañía de Teléfonos de Chile S.A. para formular el cobro cuestionado y, especialmente, si dicho cobro es procedente, expresó:

a) El Decreto N° 232, de 1985, modificado por el Decreto 41, de 1990, establece en su artículo 20 que los concesionarios están obligados a tener disponibles, durante las 24 horas del día, los accesos a los servicios especiales, que forman parte del servicio básico telefónico, entre los que se incluyen los que permiten la relación y el acceso del público a las operadoras para obtener información, a través del nivel de código 10X.

b) El artículo 30 de la Resolución Exenta N° 177, de 1988, establece que "la información mínima que debe entregar el concesionario a través del número 103, es aquella que figura en su respectiva guía telefónica, la cual debe ser actualizada en plazos no superiores a 30 días".

c) En los estudios de costos y de tarifas presentados por la concesionaria, se detallan las inversiones necesarias y los costos de operación del servicio básico telefónico, elementos que dieron origen a los decretos que regulan las tarifas del Servicio Telefónico.

d) Por todo lo anterior, la Compañía de Teléfonos de Chile no puede establecer un cobro adicional por llamadas al 103, servicio especial de informaciones nacionales, a sus abonados, ya que dicho servicio está in-

557  
757  
757  
857  
957  
097  
197  
297  
397  
497  
597  
697  
797  
897  
997



póllica, en los términos previstos por los artículos 6º y 8º; letra c) del Decreto Ley Nº 211, de 1973.

5.- En conformidad con lo anteriormente expresado, esta Comisión acuerda declarar que la Compañía de Teléfonos de Chile S.A. debe poner término, de inmediato, a los cobros aludidos en este dictamen y arbitrar las medidas del caso para que se compense a los suscriptores, en futuras cobranzas, los valores que hayan pagado por concepto de llamadas al nivel 103 cuando la información está en guía.

Notifíquese a la Compañía de Teléfonos de Chile S.A. y al señor Fiscal Nacional Económico.

Transcribese al señor Subsecretario de Telecomunicaciones.

El presente dictamen fue acordado en sesión de catorce de Marzo en curso de esta Comisión Preventiva Central por la unanimidad de sus miembros presentes señores Alejandro Jadresic Marinovic, Presidente; Avelino León Steffens; Emanuel Friedman Corvalán y Mario Guzmán Ossa.

Alejandro Jadresic  
Mario Steffens  
Emanuel Friedman  
Mario Guzmán Ossa  
My. Angélica Ortega

757 757 757 857 857 557 097 198 298 398 498 598 698 798 898 998