

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.Á. 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-

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.

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-

cluido en el servicio básico telefónico y sujeto a regulación tarifaria.

En suma, respondiendo la consulta del Fiscal Nacional, el señor Subsecretario de Telecomunicaciones expresa que considera improcedente el cobro efectuado a partir del 01.02.91 por la Compañía precitada, teniendo presente que no está autorizado ese cobro adicional.

4.- Los antecedentes acopiados sobre el tema permiten a esta Comisión Preventiva concluir que la Compañía de Teléfonos de Chile S.A. no ha podido ni debido formular el cobro por llamadas de cualquier tipo al nivel 103 de Informaciones porque dicho cobro no ha sido aprobado por la autoridad y porque los servicios que ella dice prestar han sido considerados en la fijación de tarifas que han efectuado los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Estima, también, la Comisión que no son procedentes las explicaciones que ha proporcionado la Compañía porque la mayoría de ellas no guarda relación con las normas que rigen la materia y a las que alude la Subsecretaría de Telecomunicaciones, de modo que no puede decirse, como ella lo sostiene, que los suscriptores estarían eligiendo - libremente - pagar por una información que está en la guía y que la Compañía no está obligada a dar.

Lo cierto es que, al notificar a sus suscriptores de un cobro que perentoriamente hará a partir del 01.02.91, la Compañía está abusando de su posición mono-

póliza, 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
Avelino León Steffens *Emanuel Friedman*
Mario Guzmán Ossa
By. Angélica Ortega