

SOLICITA PRONUNCIAMIENTO EN RELACIÓN CON LA LEGALIDAD DE LA ACTUACIÓN DE LA SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES EN MATERIA QUE INDICA.

**SEÑORA CONTRALORA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DOROTHY PÉREZ GUTIERREZ**

Doña **Marcela Villalobos Gómez**, cédula nacional de identidad N° 12.4557.658-k, en su calidad de **Secretaria del SINDICATO INTEREMPRESA DE TRABAJADORES DE LAS COMUNICACIONES Y TELECOMUNICACIONES DE CHILE (SINCOTEL)**, RSU 13.14725, RUT N° 65.126.063-9, ambos domiciliados para estos efectos en calle Sazie N°1761, Comuna y ciudad de Santiago, respetuosamente señalamos:

Por medio del presente escrito y ejerciendo el derecho de petición consagrado en el artículo 19 N°14 de la Constitución Política de la República, y de conformidad con lo dispuesto en el oficio N°24.143, de 2015, de la Contraloría General de la República (“CGR”) y en ejercicio de las facultades que la Constitución Política de la República, y la Ley N°10.336 le confieren, en especial en sus artículos 5°, 6° y 16°, **vengo en solicitar vuestro pronunciamiento acerca de la legalidad de la actuación de la Subsecretaria de Telecomunicaciones en el procedimiento de modificación de la Resolución Exenta N°1319, de 2004, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones**, el cual Clasifica los Servicios Complementarios al Servicio Publico Telefónico en Categorías, Atribuye a cada una de ellas un Bloque Especial De Numeración y Establece Normas Para Garantizar el Efectivo Ejercicio del Derecho de Habilitación, Suspensión Y Renovación Del Acceso A Los Servicios Complementarios.

Lo anterior teniendo en consideración que, mediante Oficio N°271/2025, de 8 de enero de 2025, la Subsecretaria de Telecomunicaciones dio respuesta a la observaciones planteadas por SINCOTEL, mediante Ingreso Subtel N°160.258 de 19 de diciembre de 2024, adelantando que la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) se encuentra trabajando:

“...en la modificación a la Resolución Exenta N° 1319, de 2004, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Clasifica los Servicios Complementarios al Servicio Publico Telefónico en Categorías, Atribuye a cada una de ellas un Bloque Especial De Numeración y Establece Normas Para Garantizar el Efectivo Ejercicio del Derecho de Habilitación, Suspensión Y Renovación Del Acceso A Los Servicios

Complementarios), que consta en una actualización de la clasificación de servicios complementarios de telecomunicaciones, en atención a la evolución tecnológica que caracteriza el mercado de las telecomunicaciones. Dicha actualización determina las comunicaciones masivas como servicio complementario, diferenciándose en categorías separadas las solicitadas y las no solicitadas, y considerándose además la ordenación de su numeración.”.

Es por ello, que el citado oficio afirma que la modificación contempla, así, la asignación de prefijos de numeración para las dos nuevas categorías de servicios complementarios previamente aludidas.

Que al respecto, preocupa el grave error en que incurre la autoridad a la hora de catalogar las acciones de contactabilidad que se realizan en el marco de una televenta como un “servicio complementario”, lo que dista de la definición y lineamientos contenidos en el artículo 8° de la Ley 18.168, General de Telecomunicaciones (en adelante “LGT”), que delimita estos servicios en los siguientes términos:

“Las concesionarias de servicio público de telecomunicaciones o terceros podrán dar prestaciones complementarias por medio de las redes públicas. Estas prestaciones consisten en servicios adicionales que se proporcionan mediante la conexión de equipos a dichas redes, los cuales deberán cumplir con la normativa técnica que establezca la Subsecretaría y no deberán alterar las características técnicas esenciales de las redes, ni el uso que tecnológicamente permitan, ni las modalidades del servicio básico que se preste con ellas. El cumplimiento de la norma técnica y el funcionamiento de los equipos, serán de la exclusiva responsabilidad de las prestatarias de estos servicios complementarios.

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

Bajo este marco lo primero posible de verificar es que los servicios complementarios son “prestaciones adicionales” proporcionadas por las empresas de telecomunicaciones o

terceros, lo que dista mucho de la contactabilidad que se realiza a efectos de ofrecer servicios de telecomunicaciones.

En efecto, la prestación de servicios complementarios supone un vínculo contractual entre cliente final y prestador, en que este último, se obliga a la provisión de un servicio adicional sobre las redes existentes, distinto a aquellos que requieren de una concesión, permiso o licencia, tales como servicios de entretención tipo Trivia, buzón de voz, etc.

Por el contrario, las acciones de televenta suponen una mera oferta al cliente de servicios generales de telecomunicaciones que precisamente requieren de una concesión y/o permiso.

Lo anterior, se ve ratificado por la definición contenida en el Artículo 2° letra e), del DS 18 de 2014, denominado “Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones” que define como servicios complementarios, aquellos “servicios adicionales suministrados por concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones o terceros, mediante la conexión de equipos a las redes públicas.”

Es así, que la citada norma reglamentaria viene a ratificar que un servicio complementario supone el suministro al usuario final de un servicio, no pudiendo ser catalogada o subsumida por analogía la contactabilidad con fines de oferta comercial, o enmarcarla en una especie de “servicio de telecomunicaciones”, ya que solo se trata de un simple y puro ofrecimiento comercial, no pudiendo dicha “oferta”, ser constitutiva de la “prestación” o “suministro” de algún tipo de servicio.

Lo expuesto, se ve ratificado por el tenor del resuelvo N° 1 de la Resolución Exenta N° 1319, de 2004, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que al Clasificar los Servicios Complementarios al Servicio Publico Telefónico, lo realiza de la siguiente manera:

“Clasifícanse los servicios complementarios al servicio público telefónico, regulados en el artículo 8° de la Ley General de Telecomunicaciones, en las siguientes categorías:

a) Servicios complementarios de información y entretención: Incluye servicios complementarios especializados de información y entretención, que contemplan prestaciones de utilidad pública, interés general, cultura, recreación, consultas a bases de datos de diversa naturaleza a través de una operadora o sistema de intermediación, prestaciones orientadas al uso exclusivo de adultos, entre otras.

b) Servicio complementario de cobro revertido automático.

c) Servicio complementario de cobro compartido automático.

d) Servicios complementarios de mensajería vocal y de texto. e) Servicio complementario de acceso conmutado a Internet: Incluye el suministro del servicio de acceso a Internet mediante comunicaciones telefónicas sobre circuitos conmutados de voz por parte de un proveedor de acceso a Internet.”

Es por lo recién citado, que bajo el mismo tenor de la Resolución Exenta quedan en evidencia que jamás se podrá catalogar una “acción de contactabilidad” para fines de oferta como un servicio complementario que supone un prestación (o como lo define la Real Academia Española “Cosa o servicio que alguien recibe o debe recibir de otra persona en virtud de un contrato o de una obligación legal”).

Lo anterior, resulta armónico con el dictamen 079826N14, de fecha 15 de octubre de 2014, emanado de la Contraloría General de Republica, que se pronuncia sobre las facultades de la Subsecretaria de Telecomunicaciones a efectos de regular la venta telefónica y que declaró:

“(…) que del análisis de la normativa atingente al asunto de que se trata y a las atribuciones que competen a la Subsecretaría del ramo -en particular, las contenidas en los mencionados cuerpos legales-, no se advierte que la ley contemple la existencia de un régimen autorizacional para la comercialización, por vía telefónica, de los servicios de telecomunicaciones, ni que faculte a esa dependencia para establecerlo y, por ende, tampoco para disponer la suspensión de supuestas habilitaciones otorgadas al efecto por tal repartición, las que, por lo demás y en todo caso, corresponden a diversas instrucciones impartidas por dicho órgano del Estado a quienes desarrollan la actividad, tendientes a corregir las falencias observadas en aquel ámbito.”

De esta forma, la actuación de SUBTEL excede la habilitación, atribuyéndose una competencia fuera de la potestad reglamentaria.

En este sentido, Cordero Quinzacara sostiene que “Ahora bien, esta solución nos traslada a un problema distinto, como es la existencia de una potestad reglamentaria en manos de autoridades inferiores al Presidente de la República, frente a la atribución exclusiva que le otorga la Carta Fundamental sobre esta materia en su artículo 32 N° 6. Por su parte, si no

existe dicha habilitación legal previa, la única posibilidad de dictar una circular de forma válida es a través del ejercicio de la potestad de mando, limitado en este caso al ámbito interno de la Administración, sin que se pueda imponer deberes, cargas u obligaciones fuera de dicha esfera, so pena de cometer una flagrante ilegalidad.”.¹

Es en base a lo razonado, esta parte sostiene que la Subsecretaria de Telecomunicaciones al tratar de regular la comercialización por medio de venta telefónica excede sus atribuciones otorgadas por la LGT y por el Decreto Ley N° 1.762, de 1977, más aún, si ello va afectar gravemente la libre competencia de las empresas en el mercado del “call center” o de contactabilidad a clientes, existiendo una discriminación arbitraria en contra de quienes realizan esta actividad en el mercado de las telecomunicaciones.

Finalmente y como podrá advertir Sra. Contralora, es bastante notorio que la actuación de SUBTEL adolece de una grave ilegalidad que se extiende a no sujetarse a la interpretación jurídica que ha efectuado la Contraloría General de la República mediante el ejercicio de su potestad dictaminante.

POR TANTO,

Pido a la Sra. Contralora General de la República tener presente estas consideraciones, y pronunciarse respecto a la legalidad y correcto uso de las facultades legales y competencias de la SUBTEL **acerca de la legalidad de la actuación de la Subsecretaria de Telecomunicaciones en el procedimiento de modificación de la Resolución Exenta N°1319, de 2004, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones**, el cual Clasifica los Servicios Complementarios al Servicio Publico Telefónico en Categorías, Atribuye a cada una de ellas un Bloque Especial De Numeración y Establece Normas Para Garantizar el Efectivo Ejercicio del Derecho de Habilidad, Suspensión Y Renovación Del Acceso A Los Servicios Complementarios.

Lo anterior, debido a que a vuestra autoridad le compete ejercer el control de juridicidad de las actuaciones de los órganos de la Administración del Estado, en razón de lo consignado

¹ CORDERO QUINZACARA, Eduardo. El sentido actual del dominio legal y la potestad reglamentaria. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso [online]. 2009, n.32 [citado 2025-01-13], pp.409-440. Disponible en: <http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-68512009000100012&lng=es&nrm=iso>. ISSN 0718-6851. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-68512009000100012>.

en los artículos 98° y 99° de la Constitución Política de la República y la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República.



Marcela Villalobos Gómez

Secretaria y Presidenta Subrogante

**SINDICATO INTEREMPRESA DE TRABAJADORES DE LAS COMUNICACIONES Y
TELECOMUNICACIONES DE CHILE (SINCOTEL)**