

Santiago, cinco de marzo de dos mil veintiséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus fundamentos cuarto a octavo, que se eliminan.

Y teniendo en su lugar y, además, presente:

Primero: Que, a través de la presente acción constitucional de amparo económico interpuesta por la Asociación Gremial de la Industria del Retail Financiero A.G. se denuncia la decisión de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, manifestada mediante la Resolución Exenta N°286 de la recurrida, publicada en el Diario Oficial el 13 de febrero de 2025, cuyo alcance se precisó mediante Oficio N°11.269/2025 de la misma repartición, de incluir a las llamadas de cobranza extrajudicial telefónica dentro de aquellas sujetas a los bloques de numeración específicos, 600 y 809. Esta situación, explica la recurrente, afecta directamente el ejercicio de su actividad económica de *retail* financiero, pues reduce la efectividad de la cobranza extrajudicial, aumentando la morosidad y haciendo, en la práctica, inviable su operación.



Segundo: Que, la Corte de Apelaciones de Santiago desestimó la acción deducida, al considerar que el recurso de amparo económico sólo es procedente por vulneración a la norma contenida en el inciso segundo del N°21 del artículo 19 de la Constitución Política de la República, por lo que si se alega una vulneración al inciso primero de dicha norma, como ocurre en este caso, la vía idónea sería el recurso de protección del artículo 20 de la Carta Magna.

Tercero: Que, el recurso o acción de amparo económico, regulado en el artículo único de la Ley N°18.971, tiene por finalidad que un tribunal de justicia compruebe la existencia de la infracción denunciada a la garantía constitucional del número 21 del artículo 19 de la Carta Fundamental, precepto que presenta dos aspectos. El primero, consistente en el "derecho a desarrollar cualquiera actividad económica que no sea contraria a la moral, al orden público o a la seguridad nacional, respetando las normas legales que la regulen"; y el segundo, conforme al inciso 2° de esa norma, que el Estado y sus organismos pueden desarrollar actividades



empresariales o participar en ellas, sólo si una ley de quórum calificado lo autoriza, inciso que, también, dispone que tales actividades estarán sometidas a la legislación común aplicable a los particulares.

Tal como ha señalado esta Corte, es evidente que el legislador, al establecer el amparo económico en el artículo único de la Ley N° 18.971, no hizo distingo alguno en cuanto al ámbito de su aplicación, de este modo, lo que se debe analizar es si efectivamente mediante los actos impugnados se produce una afectación a la garantía constitucional del artículo 19 N°21 de la Constitución Política de la República, en un sentido amplio.

Cuarto: Que, asentado lo anterior, cabe referirse al fondo de la controversia planteada en autos.

Para ello, cabe destacar que mediante los actos recurridos, la Subsecretaría de Telecomunicaciones modificó la normativa contenida en la Resolución exenta N°1319 de 2004 de dicha repartición que *"Clasifica los servicios complementarios al servicio público 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", incluyendo dos nuevas categorías: a) servicios complementarios de comunicaciones masivas no solicitadas, y b) servicio complementario de comunicaciones masivas solicitadas, asignándoles los bloques de numeración 809 y 600, respectivamente.

Según la aclaración que emanó de la propia Subsecretaría, las "comunicaciones originadas de forma automatizada y/o masiva, con el fin de requerir pagos pendientes u ofrecer alternativas de regularización de deudas constituyen un servicio de información al suscriptor o usuario del suministro telefónico", de modo tal que toda llamada de cobranza telefónica deberá sujetarse a los bloques de numeración ya referidos.

Quinto: Que, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, tanto en sus resoluciones como en el informe evacuado en autos, declara que está legalmente facultada para establecer prefijos específicos de numeración que deben utilizar las llamadas masivas



dirigidas a los usuarios de servicios de telecomunicaciones, puesto que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones y en el Decreto Ley N°1.762, de 1977, del Ministerio de Transportes que crea la Subsecretaría, le corresponden las competencias privativas de control y aplicación de la legislación sectorial y de la interpretación técnica de las normas legales y reglamentarias, así como la facultad para dictar la normativa técnica que le corresponde.

Añade que de acuerdo con lo estipulado en el artículo 24 de la Ley del ramo, los servicios de telecomunicaciones deben someterse al marco normativo técnico, el que comprende planes fundamentales de numeración, encaminamiento, transmisión, señalización, tarificación y sincronismo, según se lee en la letra a) del artículo ya referido, y que se encuentra regulado por el D.S. N°747, el cual Aprueba el Plan Técnico Fundamental de Numeración Telefónica, el "Plan de Numeración".



De acuerdo con este Plan de Numeración, todos los suministradores de servicios complementarios deben regirse por las disposiciones del plan, el que en su artículo 14 bis dispone: *"La Subsecretaría, mediante resolución, establecerá la normativa técnica que regule el uso de numeración especial para los servicios complementarios y el correspondiente procedimiento de asignación y reasignación (...)"*, que es lo que en este caso se ha regulado, de conformidad a lo ya expuesto, y a lo señalado expresamente en el artículo 22 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N°18, de 2014, de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Turismo que establece en su primer inciso que *"Los servicios complementarios serán clasificados por la Subsecretaría de Telecomunicaciones en base a sus características, y de ser el caso, sólo podrán utilizar la numeración específica que se les asigne para tal efecto"*.

Sexto: Que, sin perjuicio de las facultades de la Subsecretaría de Telecomunicaciones para reglar la numeración de los servicios complementarios -las que no



se discuten-, el hecho de que las llamadas de cobranza extrajudicial constituyan un servicio complementario es controvertido por la recurrente.

Al respecto, la recurrida manifiesta que los servicios complementarios consisten en prestaciones adicionales provistas a través de las redes de telecomunicaciones, mediante la conexión de equipos a dichas redes, sea por una compañía de telecomunicaciones o de un tercero, sin alterar las características esenciales de dichas redes, por lo que las llamadas de cobranza consistirían en un servicio complementario de información al suscriptor o usuario del suministro telefónico.

Por el contrario, la recurrente sostiene que las gestiones de cobranza extrajudicial telefónica difieren sustancialmente de cualquier actividad publicitaria o *spam*, ya que constituyen comunicaciones a un deudor determinado, destinadas exclusivamente a interpelarlo para obtener el pago de una obligación vigente, y que en ningún caso se pueden entender como un servicio complementario en favor de los suscriptores telefónicos,



quienes no lo solicitan ni contratan, no pagan por las llamadas, ni tampoco pueden renunciar a ellas; por lo que mal se podría regular las llamadas de cobranza extrajudicial como un servicio complementario asignándoles un prefijo numérico.

Séptimo: Que, el artículo 8, incisos sexto y séptimo de la Ley N°18.168 establece: *"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”.

Por su parte, el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, define los servicios complementarios como “servicios adicionales suministrados por concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones o terceros, mediante la conexión de equipos a las redes públicas”.

Octavo: Que, a la luz de lo expuesto, se evidencia que, tal como argumenta la recurrente, no es posible calificar el ejercicio de la cobranza extrajudicial telefónica como un “servicio complementario”, puesto que



no es una prestación comercializada u ofrecida a los usuarios de telecomunicaciones para su contratación o suscripción, sino que es meramente una comunicación efectuada por el acreedor a un deudor determinado, a través del medio telefónico.

Estas diferencias se hacen más patentes cuando se compara la cobranza extrajudicial telefónica con los otros servicios complementarios que están reglados en la Resolución Exenta N°1319 que *"Clasifica los servicios complementarios al servicio público 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, modificada por los actos recurridos en autos"*, que consisten en: **a)** servicios 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 de cobro revertido; **c)** servicio de mensajería de voz y **d)** de acceso conmutado a internet. Todos estos servicios comparten las características de ser comercializados a los usuarios, quienes los pueden contratar o suscribir, pudiendo renunciar a su suscripción, y debiendo pagar un precio por su uso, nada de lo que sucede con las comunicaciones de cobranza extrajudicial.

Noveno: Que, por lo demás, la materia de cobranza extrajudicial fue expresamente regulada por la Ley N°21.320 que Modifica la Ley N°19.496 Sobre protección de los derechos de los consumidores en materia de cobranza extrajudicial y otros derechos del consumidor.

En virtud de esta ley, se regulan los principios a los que debe sujetarse esta práctica, así como su frecuencia, modalidad, privacidad y contenido, instruyendo la dictación de un reglamento que regule la forma, condiciones y requisitos del cumplimiento de dichas obligaciones.

Décimo: Que en estas condiciones, al no poseer la cobranza extrajudicial telefónica la naturaleza de ser un



“servicio complementario” en los términos expuestos en la normativa citada, la Subsecretaría de Telecomunicaciones ha incurrido en un acto ilegal al exceder sus competencias al pretender reglarlo como tal, vulnerando la garantía reconocida en el artículo 19 N°21 de la Constitución Política de la República de la actora, al restringir el ejercicio de una actividad que resulta fundamental para su quehacer económico en la fase de aquella que corresponde al cobro, por lo que cabe acoger la presente acción en los términos que se señalan en lo resolutivo de este fallo.

Y visto, además, lo dispuesto en el artículo 19 N°21 de la Carta Fundamental y en el artículo único de la Ley N°18.971, **se revoca** la sentencia apelada de veintiséis de septiembre de dos mil veinticinco, pronunciada por la Corte de Apelaciones de Santiago, y, en su lugar, **se acoge** el recurso de amparo económico interpuesto por la Asociación Gremial de la Industria de Retail Financiero A.G. y, en consecuencia, se deja sin efecto el Oficio N°11.269/2025 de la recurrida, declarándose que la cobranza extrajudicial ejercida por



la industria del retail no queda sujeta a lo dispuesto en la Resolución Exenta N°286 publicada el 13 de febrero de 2025 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Se previene que los Ministros señores Astudillo y Ruz concurren a la decisión, haciendo la salvedad que, en pronunciamientos anteriores sobre la procedencia del amparo económico, han manifestado su parecer en orden a que éste solo protege la garantía del inciso segundo del artículo 19 N°21 de la Carta Fundamental. Empero, lo cierto es que esta Corte Suprema ha asentado una doctrina diferente, de manera que quienes previenen declinan en aquella posición, considerando su incorporación a este tribunal y el rol que el mismo cumple en el ordenamiento jurídico, que no es otro que preservar la uniformidad en la aplicación de la ley, sin que adviertan -en este caso-, razones más poderosas para persistir en su comprensión inicial del asunto.

Regístrese y devuélvase.

Rol N°41.033-2025.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Sra. Adelita Ravanales



A., Sr. Jean Pierre Matus A., Sr. Diego Simpértigue L., Sr. Omar Astudillo C. y Sr. Gonzalo Ruz L. No firma, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo de la causa, el Ministro Sr. Simpértigue por haber cesado en funciones.



En Santiago, a cinco de marzo de dos mil veintiséis, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa. En aquellos documentos en que se visualiza la hora, esta corresponde al horario establecido para Chile Continental.



XYJCBXMFxcb