Firmado digitalmente por
Gaston Palmucci
Código validación: 742674045
El presente documento incorpora una firma electrónica avanzada según lo indica la ley Nº19.799. Su validez puede ser consultada a través del código QR, o en el sitio validadocumento.fne.cl utilizando el código de validación indicado anteriormente.

ANT.: Denuncia contra Claro Chile S.A. sobre restricciones en servicio de terminación de mensajería corta (SMS). Rol N°2856-26 FNE.

MAT.: Minuta de Archivo.

A : FISCAL NACIONAL ECONÓMICO

DE : JEFE DIVISIÓN ANTIMONOPOLIOS (S)

Por la presente vía informo al señor Fiscal acerca de la admisibilidad del Antecedente, recomendando su archivo en virtud de las razones que se exponen a continuación:

I. ANTECEDENTES

1. Con fecha 19 de junio de 2026, esta Fiscalía Nacional Económica (en adelante, "Fiscalía") recibió una denuncia presentada por un particular en contra de Claro Chile S.A. (en adelante, "**Claro**"), por una eventual infracción al artículo 3° del Decreto Ley N° 211 de 1973 (en adelante, "**DL 211**"), asociada a la prestación del servicio de terminación de mensajes de texto o *Short Message Service* (en adelante, "SMS") en la red móvil de Claro (en adelante "**Denuncia N°1**").

2. La denunciante es una concesionaria de servicio público telefónico que mantiene con Claro un convenio de interconexión para el intercambio de SMS, vigente desde el 1° de julio de 2020. En virtud de dicho convenio, cursa tráfico de SMS con destino a los usuarios de la red móvil de Claro.

3. Según la denuncia, Claro habría restringido unilateralmente la tasa de aceptación del tráfico enviado por la denunciante mediante la referida interconexión, reduciendo su capacidad efectiva desde los 20 SMS por segundo contemplados en el convenio hasta un máximo aproximado de dos SMS por segundo. De acuerdo con la denunciante, esta limitación se habría materializado mediante el rechazo de mensajes por estrangulamiento de tráfico y saturación de la cola de procesamiento, identificados a través de los códigos de respuesta ESME_RTHROTTLED y ESME_RMSGQFUL, respectivamente.

4. En particular, la denunciante señala que una captura de red correspondiente al 11 de mayo de 2026 habría registrado una tasa de aceptación de 17,1%, mientras que el 82,9% restante habría sido rechazado. Asimismo, indica que los registros de su centro de servicio de mensajes cortos o *Short Message Service Center* ("SMSC"), correspondientes al 12 de mayo de 2026, mostrarían una tasa de aceptación de 48,8% y un porcentaje de rechazo de 51,2%.

5. A juicio de la denunciante, la conducta descrita constituiría una negativa de venta encubierta o un estrangulamiento de la interconexión, mediante el cual Claro habría degradado el servicio hasta hacerlo comercialmente inservible. La denunciante sostiene que Claro tendría una posición monopólica respecto de la terminación de SMS dirigidos a sus propios abonados, puesto que no existiría una vía alternativa para alcanzar a los usuarios de su red.

6. La denuncia agrega que, en respuesta a un requerimiento formulado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, Claro habría señalado que la prestación del servicio se encuentra sujeta a las capacidades técnicas de sus sistemas y que el tráfico cursado por la denunciante presentaría características asimilables a un comportamiento anómalo, permitiendo inferir un eventual uso no autorizado de mensajería masiva de aplicación a persona o *Application-to-Person*.

7. Asimismo, Claro habría invocado la existencia de obligaciones de pago pendientes por parte de la denunciante y la posibilidad de suspender el servicio en caso de mantenerse dicho incumplimiento. La denuncia controvierte que la limitación del tráfico haya respondido a esa circunstancia, afirmando que aquella habría comenzado antes de que Claro invocara formalmente la deuda y sin que se hubiese aplicado el procedimiento de suspensión por falta de pago contemplado en el convenio.

8. Sobre la base de estos antecedentes, se solicitó a esta Fiscalía investigar la eventual existencia de un abuso de posición dominante por parte de Claro y requerirle información acerca del límite de tráfico configurado, su fecha de implementación, su justificación y los registros técnicos correspondientes a los periodos denunciados.

9. Posteriormente, esta Fiscalía recibió dos presentaciones de contenido sustancialmente similar, referidas a cobros efectuados por VTR Comunicaciones SpA y Claro, asociados a la capacidad de procesamiento o transacciones por segundo (en adelante, "**TPS**") disponible para el intercambio de SMS (en adelante, "**Denuncias N°2 y N°3**").

10. En las Denuncias N°2 y N°3 se sostienen que los respectivos contratos contemplarían una capacidad máxima de 20 SMS por segundo, con independencia de que los mensajes sean enviados utilizando números cortos o largos. Sin embargo, las liquidaciones objetadas habrían contabilizado separadamente 20 TPS para cada tipo de numeración, totalizando 40 TPS, y aplicado cobros que, según las denunciantes, no se encontrarían previstos en los contratos celebrados entre las partes.

11. Ambas presentaciones sostienen que la regulación tarifaria posteriormente dictada no habilitaría a las respectivas concesionarias para modificar unilateralmente los contratos vigentes ni para introducir cobros diferenciados según se utilicen números cortos o largos.

II. ANÁLISIS DE LAS DENUNCIAS

12. Para analizar los hechos expuestos, corresponde determinar, en primer término, si las controversias planteadas presentan una dimensión que pueda afectar la libre competencia en los mercados o si, por el contrario, se circunscriben al cumplimiento, interpretación o modificación de contratos celebrados entre particulares. Esta distinción resulta necesaria, pues no todo desacuerdo comercial que involucre a empresas que participan en mercados relacionados configura, por esa sola circunstancia, una infracción al DL 211.

13. En efecto, el DL 211 encomienda a la Fiscalía Nacional Económica el resguardo de la libre competencia en los mercados, en la esfera de sus atribuciones. La intervención de esta Fiscalía requiere que los hechos denunciados sean susceptibles de impedir, restringir o entorpecer la libre competencia, o tender a producir dichos efectos, comprometiendo el interés general en el orden económico que trascienda los intereses patrimoniales particulares de los agentes económicos. En ese contexto, las controversias referidas exclusivamente al alcance de obligaciones contractuales, su cumplimiento o incumplimiento, la procedencia de determinados cobros o las consecuencias derivadas de la mora corresponden, en principio, a materias que deben resolverse conforme a los mecanismos pactados por las partes y a las reglas generales aplicables a dichas relaciones jurídicas.

14. En relación con la Denuncia N°1, los antecedentes recabados por esta Fiscalía muestran que la limitación del tráfico cuestionada se produjo en el contexto de una relación contractual marcada por atrasos reiterados en el cumplimiento de las obligaciones de pago de la denunciante. En particular, desde octubre de 2024 —mes en que concluyó el segundo procedimiento sucesivo de liquidación forzosa que afectó a una de las denunciantes— la empresa incurrió de manera constante en retrasos en el pago de las facturas emitidas por Claro por los servicios prestados bajo el convenio de mensajería corta.

15. Esta circunstancia resulta relevante, pues el convenio regula expresamente tanto las obligaciones de pago como las consecuencias de su incumplimiento. Su cláusula 6.3 establece un procedimiento mensual de liquidación y facturación; contempla un plazo para impugnar los montos liquidados; obliga a pagar la parte no controvertida y, aun en caso de impugnación total, el 50% del monto objetado; y dispone que las facturas aceptadas deben pagarse dentro de los plazos allí establecidos. Asimismo, sus letras g) y h) señalan que la mora devenga intereses y facultan a la parte acreedora para suspender el servicio, previa comunicación con una anticipación mínima de tres días corridos. Dichas disposiciones precisan, además, que los pagos parciales o abonos no impiden ejercer esa facultad.

16. El convenio contempla, además, mecanismos específicos para resolver las discrepancias derivadas de su ejecución. Las diferencias relativas a las liquidaciones pueden someterse a una Comisión Técnica y, conforme a su cláusula décimo quinta, cualquier dificultad o controversia relacionada con la aplicación, interpretación, duración, validez o ejecución del contrato debe resolverse mediante arbitraje. Por tanto, las partes previeron expresamente tanto las consecuencias de la mora como las vías mediante las cuales debían solucionarse sus desacuerdos comerciales.

17. En este contexto, la restricción de capacidad atribuida a Claro no aparece, de acuerdo con los antecedentes disponibles, como una medida desvinculada de las circunstancias consideradas en la relación contractual ni como parte de una estrategia general destinada a excluir a la denunciante del mercado. Por el contrario, más bien se inserta en una controversia bilateral relativa al incumplimiento reiterado de las obligaciones de pago y a las medidas que Claro podía adoptar frente a dicha situación. Así, determinar si la reducción del tráfico equivalía a la suspensión autorizada por el convenio, si Claro cumplió el aviso previo exigido o si la medida adoptada se ajustó a la forma y extensión pactadas requiere interpretar y aplicar las estipulaciones contractuales convenidas por las partes.

18. En consecuencia, la controversia radica principalmente en determinar si la denunciante incumplió las obligaciones de pago previstas en el convenio y si la reacción de Claro se ajustó a los remedios contractuales disponibles. Tales cuestiones conciernen a los intereses patrimoniales particulares de las partes y deben resolverse mediante los mecanismos de impugnación y arbitraje establecidos en el propio contrato o ante las autoridades competentes. En ausencia de antecedentes adicionales que permitan identificar una afectación al proceso competitivo o el compromiso del interés general de la colectividad en el orden económico, no se advierte que los hechos denunciados justifiquen el ejercicio de las facultades que el DL 211 encomienda a esta Fiscalía.

19. Por otra parte, las Denuncias N°2 y N°3 pueden analizarse conjuntamente, pues ambas se refieren a controversias sustancialmente idénticas: la procedencia de cobros asociados a los TPS disponibles para el intercambio de SMS y, específicamente, la posibilidad de contabilizar separadamente la capacidad utilizada mediante números cortos y números largos.

20. En ambos casos, las denunciantes sostienen que sus contratos contemplarían una capacidad máxima única de SMS por segundo, con independencia del tipo de numeración utilizado, y que no autorizarían un cobro separado por TPS. Por su parte, las liquidaciones objetadas habrían contabilizado TPS para números cortos y, separadamente, otros TPS para números largos. De este modo, la controversia exige determinar el alcance de las prestaciones y precios pactados, así como si la regulación tarifaria posteriormente dictada permite aplicar dichos cobros a contratos celebrados con anterioridad o si estos requerían una modificación acordada por las partes.

21. Por consiguiente, los hechos planteados se refieren esencialmente a la interpretación, vigencia y eventual modificación de contratos celebrados entre particulares, así como a la procedencia de determinadas liquidaciones. No se aportaron antecedentes que permitan advertir que los cobros respondan a una estrategia exclusoria, que hayan sido aplicados discriminatoriamente con el objeto de favorecer a determinados competidores ni que produzcan una afectación al proceso competitivo que trascienda el interés patrimonial de las denunciantes. En consecuencia, estas discrepancias deben resolverse mediante los mecanismos contractuales, sectoriales o jurisdiccionales correspondientes, sin que se adviertan antecedentes que justifiquen la intervención de esta Fiscalía conforme al DL 211.

III. CONCLUSIÓN

22. Conforme a lo expuesto, atendido que los hechos denunciados corresponden esencialmente a controversias relativas al cumplimiento, interpretación y eventual modificación de contratos celebrados entre particulares, sin que existan antecedentes que permitan identificar una afectación a la libre competencia o el compromiso del interés general en el orden económico, se recomienda al señor Fiscal Nacional Económico archivar el presente expediente, salvo su mejor parecer. Lo anterior, sin perjuicio de las facultades de esta Fiscalía para velar por la libre competencia en los mercados e iniciar investigaciones en caso de contar con nuevos antecedentes que lo justifiquen.

Saluda atentamente a usted,

GASTÓN PALMUCCI
JEFE DIVISIÓN ANTIMONOPOLIOS (S)
Fiscalía Nacional Económica
Incorpora Firma Electrónica Avanzada

NAO