

CUENTA PÚBLICA 2006 SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

Áreas y compromisos de acción del Gobierno

El Chile del 2010 requiere de redes y servicios de calidad disponibles para todos. Es fundamental profundizar la expansión de dichas redes y la incorporación de nuevas tecnologías. La tarea en que se ha empeñado este Gobierno es configurar un círculo virtuoso de competencia, inversión e inclusión que sea sustentable para proveer más y mejores servicios a la mayor cantidad de personas, en forma crecientemente equitativa.

En torno de la misión delineada, nuestros esfuerzos de gobierno se orientaron durante el año 2006 en torno a tres grandes esferas de acción: Equidad en el acceso, Competitividad y Protección del ciudadano consumidor.

I.- Equidad en el Acceso

Tan importante como favorecer el desarrollo de un mercado competitivo e inclusivo de los derechos e intereses de los usuarios actuales, es permitir que los sectores de menores ingresos o afectados por el aislamiento geográfico, puedan acceder a los beneficios de la conectividad.

Creemos que es indispensable contar con un instrumento útil para el diagnóstico y evaluación permanente del estado de nuestros niveles de conectividad, para ello elaboramos un acabado mapa de la conectividad regional que nos permite identificar las brechas existentes y las necesidades de inversión en infraestructura.

Asimismo, hemos iniciado con un horizonte de mediano plazo, los estudios para la implantación de un sistema de Servicio Universal que garantice a los ciudadanos la disponibilidad a precios asequibles de un conjunto mínimo de servicios de telecomunicaciones que permitan un acceso funcional a la Sociedad de la Información. El desafío no es menor, considerando que nuestros niveles de penetración indican que aún no se han cerrado por completo las brechas en el acceso a la telefonía, considerada como la prestación que atiende la necesidad más básica de comunicación, particularmente en el medio rural. La cohesión social y territorial como principio, nos exige acelerar el equilibrio mínimo entre estos sectores aún excluidos y el resto de la sociedad, por lo que se focalizarán esfuerzos para que el despliegue de las nuevas tecnologías promueva el cierre definitivo de esta brecha histórica y en ningún caso la galvanice. Actualmente, se

encuentran en pleno desarrollo los estudios relativos a la implantación del sistema de Servicio Universal, determinando una canasta básica de servicios como base prestacional del sistema.

Sin perjuicio de la construcción de estos objetivos de fondo, en la agenda 2006-primer semestre 2007, es fundamental aprovechar al máximo y de una manera eficiente el instrumento con que actualmente se cuenta para promover la equidad en el acceso, esto es, los subsidios otorgados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT).

El trabajo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, durante el año, 2006, se concentró en las siguientes actividades:

1.-Fortalecimiento de las iniciativas territoriales de acceso universal a las TIC.

Esta iniciativa se concretó mediante la creación de Mesas regionales de acción digital y la gestión de asesores regionales TIC.

El propósito de esta iniciativa es dotar a las regiones de mesas de trabajo público-privada, y con representación de los distintos sectores políticos, económicos y sociales representativos de la comunidad, para que participen activamente en el diseño, formulación y ejecución de iniciativas que permitan avanzar con equidad en el acceso universal a la sociedad de la información. Estas mesas de articulación regional son de gran relevancia para Subtel, por cuanto constituyen el espacio donde se presentan y validan las necesidades y proyectos de conectividad que serán objeto de trabajo del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

El equipo de asesores regionales presentes en cada región constituye el recurso humano de la SUBTEL en los territorios para apoyar a los Seremitt en la gestión de las políticas públicas, conducir la instalación y gestión de la mesa regional TIC, y la red regional de infocentros, actuar como contraparte de estudios y diagnósticos regionales sobre conectividad, cobertura y calidad de servicios de telecomunicaciones, para la División de Acceso Universal a la Sociedad de la Información.

A fines del año 2006 se habían establecido 13 mesas regionales TIC y se avanzó en la instalación de mesas provinciales y comunales para enfrentar proyectos concretos de desarrollo digital y servicios de telecomunicaciones.

La creación de estas Mesas Regionales ha permitido la participación de actores de todos los sectores en la definición de estrategias de desarrollo territorial y sectorial, así como en la gestión de diversas políticas públicas. El trabajo de estas nuevas instancias ha permitido

la elaboración de mapas de conectividad regional y propuestas participativas de cartera de proyectos de conectividad y TIC, para ser postuladas a los distintos financiamientos existentes, especialmente al FDT.

El éxito de estas instancias territoriales plantea el desafío de su consolidación y el interés de incorporar nuevos actores al trabajo.

Asimismo, la Subsecretaría de Telecomunicaciones se propone normalizar y estandarizar instrumentos de gestión de las diferentes tareas asignadas a estas mesas de trabajo, para facilitar su participación y gestión y establecer un sistema de información territorial de necesidades y proyectos, en materia de conectividad, acceso y servicios TIC.

2.- Identificación de brechas de requerimientos de servicios de telecomunicaciones

Teniendo en cuenta las necesidades de infraestructura para el desarrollo de las personas en Chile y así, contribuir al mejoramiento de su calidad de vida, es indispensable promover en el país el acceso a los servicios de telecomunicaciones y estimular su desarrollo.

Para lograr esta meta resulta menester el contar con la información precisa, por ello la Subtel dirigió sus esfuerzos a la elaboración de estudios de anteproyectos de conectividad para todas las regiones del país, con el objeto de focalizar el esfuerzo en aquellas zonas del país deficitarias de acceso a servicios de telecomunicaciones. Partiendo por realizar estimaciones de la demanda y un levantamiento de la oferta de los servicios de telecomunicaciones, para posteriormente con un balance entre la oferta y la demanda estimar los déficits en materia de acceso que diversos grupos de la población enfrentan, de acuerdo a su ubicación geográfica, las principales actividades productivas y sus características socio-culturales. Lo anterior, complementado con una prospección en la región, acerca de las oportunidades que se presentan para el desarrollo de proyectos de telecomunicaciones, son las principales tareas que este estudio pretende cumplir.

La ejecución de esta iniciativa nos permitió determinar con un muy buen nivel de precisión las necesidades de servicios de telecomunicaciones, considerando factores como:

- Caracterización geográfica, étnica, social y económica de cada una de las regiones en estudio.
- Segmentar en cada región a la población, conforme a variables geográficas, sociales, étnicas, económicas, de género u otras que permitan identificar las necesidades de servicios de

telecomunicaciones.

- Caracterizar la oferta de servicios e infraestructura de telecomunicaciones en cada región, a nivel de comunas y localidades.
- Identificar las necesidades de servicios de telecomunicaciones de acuerdo a la segmentación realizada.
- Identificar oportunidades que se presenten en función de desarrollar proyectos de telecomunicaciones en cada región en estudio, mediante entrevistas con autoridades e investigación acerca de posibilidades y mecanismos de apoyo y financiamiento.
- Determinar las soluciones técnicas y sus respectivos costos de inversión y operación para dar solución a las necesidades identificadas.
- Diseñar un plan de acción regional para satisfacer las necesidades de telecomunicaciones en cada una de las regiones respectivamente

A marzo del presente año la Subtel cuenta con estudios actualizados para todas las regiones del país.

3.- Diseño de una política de acceso y servicio universal para la adecuada incorporación de Chile a la sociedad de la información

Para apoyar los principales propósitos declarados en el Programa de Gobierno en orden a aprovechar las ventajas derivadas del uso de TICs, la Subsecretaría de Telecomunicaciones considera necesario estimar un estándar mínimo y un plan de provisión de los servicios de telecomunicaciones a los ciudadanos en nuestro país.

Esta iniciativa permite proponer una agenda de trabajo en conjunto con los sectores del Gobierno involucrados, consensuando las características del servicio de TICs que se estime necesario entregar y su modalidad de aplicación en el tiempo.

El objeto es conocer el requerimiento neto, esto es, la diferencia entre los servicios necesarios y los servicios disponibles en materia de telecomunicaciones. El requerimiento neto podrá considerarse como el foco del esfuerzo en materia de equidad en el acceso a las tecnologías de información y comunicaciones. De este requerimiento neto se derivarán los planes de acción, estimaciones de recursos financieros necesarios y cartera de proyectos, entre otros.

La Subtel esta elaborando el Plan de Acción para la provisión del Servicio Universal a las Telecomunicaciones y el documento base para la consulta pública sobre la Política de Servicio Universal que se efectuará en septiembre , en base al Estudio que para estos efectos

la Subtel encargó a la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile.

El señalado Plan de Acción permite:

- Identificar, justificar y definir un conjunto de prestaciones mínimas que precisen la definición del acceso y servicio universal en Chile.
- Diseñar la estrategia y definir el conjunto de medidas y acciones a desarrollar para implementar la definición de acceso y servicio universal en Chile.
- Identificar y proponer instrumentos de acceso y servicio universal que permitan una mayor focalización de los subsidios.
- Definir un conjunto de indicadores y determinar las metas para el logro del acceso y servicio universal en Chile, para un primer período de cuatro años y un segundo de ocho años.
- Cuantificar el costo e identificar los tiempos involucrados del conjunto de metas propuestas para el logro del acceso y servicio universal en Chile, para un primer período de cuatro años y un segundo de ocho años.

Los avances en el diseño de esta Política de Acceso y Servicio Universal imponen a la Subtel nuevos desafíos, como el desarrollo de herramientas más específicas para la implementación de la Política de Servicio Universal, que consideren factores como:

- Desarrollo de un modelo que permita evaluar el monto de subsidio necesario para diferentes zonas (modelo del esfuerzo equivalente).
- Indagar sobre los incentivos y resguardos necesarios para que los proyectos se desarrollen de manera adecuada y sustentable.
- Diseño de una canasta básica de servicios de telecomunicaciones.

4.- Diseño de Instrumentos para el Financiamiento de Fondos Concursables y Desarrollo de Proyectos de Servicio Universal

En el marco del Programa de Gobierno y del compromiso presidencial de Aumentar la Conectividad a Nivel Nacional, implementando una política de Servicio Universal de Acceso a la Sociedad de la Información (SU), *“definiendo un conjunto de prestaciones mínimas de una calidad determinada, que estarán disponibles para todos los usuarios a un precio asequible, independientemente de su situación geográfica”*, es necesario identificar mecanismos de financiamiento, lo que contempla: un análisis del actual Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, la posibilidad de sustituirlo por un Fondo de

Servicio Universal y el análisis de otras alternativas, para el financiamiento de proyectos de aplicación de la Política.

El conjunto de prestaciones de calidad y acceso equitativo, sin importar la situación geográfica, se entenderá como el subsidio estatal para que los ciudadanos del país tengan acceso a los Servicios de Valor Agregado en TICs (SVA.) La selección de los SVA está en concordancia con el apoyo a los propósitos declarados en el Programa de Gobierno.

La indagación de posibles fuentes de financiamiento se puede dividir en los siguientes ámbitos de trabajo:

- Fuentes de financiamiento tradicionales de este tipo de proyectos entregados directamente a SUBTEL, esto es via presupuesto, tales como el FDT.
- Alianza con otras instituciones que dispongan de los recursos y sean ellos quienes los aplican, tales como los FNDR, recursos de gobiernos locales, etc.
- Transferencia de recursos desde otras organizaciones (públicas, privadas, internacionales, etc.) para que SUBTEL los aplique, tales como impuestos, fondos concursables, o fondos disponibles en otras instituciones no competentes en la implementación de proyectos TICs.

En el año 2006, la Subtel definió el marco referencial que orienta el modelo de intervención y operación de una estrategia inclusiva que facilita el acceso a los servicios propios de la Sociedad de la Información, este diseño se concreta en los tres ejes estratégicos de operación del Fondo: Fortalecimiento de las iniciativas territoriales de acceso universal a las TIC, Identificación de las brechas de requerimientos de servicios de telecomunicaciones, Diseño de una política de acceso y servicio universal para la adecuada incorporación de Chile a la sociedad de la información.

La ejecución de estos ejes estratégicos se materializa en cuatro líneas de acción que se encuentran en pleno proceso de ejecución para el ejercicio 2007, siendo estas:

- Proyecto de Fibra Optica Austral (Chiloe-Coyhaique).
- Infraestructura digital para la competitividad
- Proyecto "Quiero mi Barrio"
- Programa Integral de Conectividad para Chiloé.
- Red de 200 Centros Comunitarios de Información y Acceso a las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Para el año 2007, la Subtel se propone, generar condiciones favorables para que, mediante la nueva infraestructura de telecomunicaciones instalada, a través de la aplicación de fondos concursables, se utilicen las Tecnologías de Información y Comunicación como una herramienta eficiente y eficaz para mejorar la competitividad de las zonas donde se focalice su intervención, aumentando los niveles de empleo y competitividad productiva en los referidos lugares.

5.- Acceso a TV Digital Terrestre.

Esta iniciativa deberá permitir la elaboración de un marco regulatorio y técnico que permita la implementación de la Televisión Digital en Chile en el corto plazo.

El sistema de televisión analógico utilizado en Chile, denominado NTSC-M (National Television System Committee) empleado también en Estados Unidos, Japón y muchos otros países, fue elegido en nuestro caso a fines de los 70. Debido a que este estándar era compatible con los antiguos televisores blanco y negro, no fue necesario realizar una transición muy compleja, ya que quien compraba un televisor color veía en color mientras que el antiguo blanco y negro siguió funcionando normalmente. La selección de estándar en su momento, más que consideraciones estrictamente técnicas, buscó la opción que tuviera más proyecciones de mercado y permitiera en el futuro obtener los equipos más baratos, desechando cualquier tentación de definir un estándar propio. Este sistema analógico utiliza un ancho de banda de 6 MHz por canal, empleándose principalmente la banda VHF, canales del 2 al 13 a lo largo de todo el país. Además, existen algunas asignaciones en la banda UHF.

El problema de la digitalización del servicio de radiodifusión televisiva, en contraste con el cambio de blanco y negro a color, es que los receptores analógicos son incompatibles con esta nueva tecnología, por lo que los usuarios tendrán necesariamente que comprar televisores digitales o adicionar equipamiento extra (Set Top Box (STB), conocidos también como decodificadores) a sus actuales televisores. Por ello, es posible elegir un estándar de origen diferente al analógico en la medida que exista el STB que se adecue a los actuales televisores, es decir tengan una conexión para televisores con el estándar análogo .

La transmisión digital de la señal televisiva, permitirá mejorar la calidad de la imagen y del sonido recibido por los teleespectadores. Asimismo, por la mayor eficiencia en el uso del canal se podrá realizar transmisiones de alta definición o múltiples programas con calidad estándar y/o servicios adicionales (uni o bidireccionales), tales como, correo electrónico, comercio electrónico o la posibilidad de

recepción móvil, por ejemplo, a través del teléfono celular. Además, para las transmisiones de definición estándar mejorará la recepción de las señales al eliminarse las fallas en las transmisiones análogas conocidas como "imágenes fantasma" (por efecto de rebotes) y "nieve" (por bajos niveles de señal).

Una de las consideraciones más importantes al elegir un estándar para la radiodifusión televisiva digital es el precio de los receptores. Por ello, es necesario buscar la mejor combinación entre cualidades del estándar y economías de escala que tenga o se proyecte para él. Asimismo, también es muy importante que los protocolos sean abiertos, para que exista la mayor competencia posible entre los proveedores de equipos, lo que traerá consigo menores costos para los usuarios y operadores.

Los estándares de radiodifusión televisiva digital terrestre son ATSC (Advanced Television Systems Committee) originado en Estados Unidos, DVB (Digital Video Broadcasting) de la Comunidad Europea e ISDB (Integrated Services Digital Broadcasting) de origen japonés.

Para alcanzar este objetivo la Subtel, aborda como primera tarea, la selección del estándar de TV digital Terrestre. Este es el primer paso para asegurar el Acceso a toda la comunidad de una TV de mejor calidad de imagen y sonido y la posibilidad de acceder a una mayor oferta programática. Asimismo esta iniciativa favorece un mejor uso del espectro radioeléctrico y representa la posibilidad de desarrollar TV Digital en el país en el corto plazo.

Durante el año 2006 el desarrollo de esta iniciativa presentó importantes actividades:

La creación de una sección dentro de la página Internet de la Subsecretaría de Telecomunicaciones www.subtel.cl, dedicada a la Televisión Digital Terrestre. En este sitio está disponible el trabajo desarrollado por esta Subsecretaría en esta materia desde el año 1999 hasta la fecha.

Se efectuó un estudio denominado "Análisis de los estándares de transmisión de televisión digital terrestre y su aplicabilidad al medio nacional", encargado a la Pontificia Universidad Católica de Chile. Este estudio analiza y compara los estándares de televisión digital terrestre, ATSC, DVB-T e ISDB-T, y evalúa los méritos de cada cual para su aplicación en Chile.

Se efectuó el "Seminario Técnico de TV Digital" que se enmarcó dentro del proceso de definición del estándar de TV Digital. Para este evento se contó con la presencia de altas autoridades de Gobierno, principales actores de la industria de las telecomunicaciones a nivel

nacional, académicos y público en general. El objetivo fue conocer, por medio de los representantes internacionales de los distintos estándares (ATSC, DVB e ISDB), las características técnicas generales de cada uno de éstos.

Las presentaciones (disponibles en nuestro sitio www.subtel.cl) de cada estándar se basaron en las siguientes temáticas:

- Atributos técnicos
- Funcionalidad
- Costos de los equipos
- Desarrollo y Tecnología
- Planes de financiamiento

Se efectuaron Audiencias Públicas en las que participaron 19 entidades inscritas previamente que incluyen al CNTV, canales de televisión, empresas de telecomunicaciones etc. El objetivo de este programa de audiencias públicas fue generar un proceso participativo en la discusión relativa a la introducción en nuestro país de la Televisión Digital Terrestre (TVD). Asimismo, se busca crear una instancia en la que los interesados en el proceso tengan un espacio donde presentar su visión de la TVD en lo referente a:

- TV Digital, un nuevo horizonte para las telecomunicaciones: Exploración de nuevas aplicaciones de la TV Digital, dentro del contexto de la masificación de los servicios de telecomunicaciones.
- ¿Qué Televisión queremos?: Discusión del modelo futuro de TV a la luz de la irrupción de la TV Digital.
- TV Digital, aspectos técnicos: Discusión técnica de los estándares de TV Digital y su aplicación a la realidad chilena.
- Se elaboró una Guía para la compra de aparatos de TV. Subtel en conjunto con el SERNAC, preparó una guía dirigida al consumidor señalando cuáles son los factores que el usuario debe tomar en cuenta, previo a la compra de un televisor. Ello, porque en la actualidad el mercado ofrece diferentes alternativas de precios, tamaños, modelos y definiciones de televisores. Sin embargo, por más información que tengamos disponible a la hora de comprar por parte de fabricantes y distribuidores, no siempre es fácil tomar una decisión al respecto.

Comercialización de televisores digitales: Advertencia para la compra de TV digital. Mediante Oficio del SERNAC se instruyó a las casas comerciales respecto a la comercialización de televisores digitales. Esto, porque considerando la publicidad y oferta que se está generando en el mercado nacional de televisores con capacidad de recibir señales digitales y, con el fin de que los consumidores tengan la suficiente información antes de adquirir un televisor, será deber del comercio informar a sus

clientes que en Chile aún no se decide por el estándar de TV digital. Asimismo, se solicitó que las casas comerciales deban poner, en una etiqueta adherida a la pantalla y en el manual del televisor con receptor digital incorporado, la siguiente Advertencia:

“Si en Chile se elige un estándar para televisión digital terrestre distinto a (_____), que corresponde al de este televisor, Ud. deberá agregar un receptor externo para poder ver la señal abierta de televisión digital.”

Las actividades ejecutadas por la Subtel durante el año 2006, plantearon nuevos desafíos relativos al uso de la TV Digital en Chile: Para lograr la introducción de la televisión digital terrestre, además de la selección del estándar supone resolver aspectos regulatorios y definir principios básicos que permitan una transición fluida desde la tecnología analógica a Digital.

La Subsecretaria de Telecomunicaciones estima que para lograr la introducción de la televisión digital terrestre, además de la selección del estándar, es necesario resolver aspectos regulatorios y definir principios básicos que permitan una transición fluida desde la tecnología analógica a Digital. Para ello, como condición primera es necesario trabajar en la elaboración de un “Plan Estratégico de Introducción de la Televisión Digital Terrestre en Chile”, que tenga como objeto el despliegue de la TV digital, considerando a lo menos los siguientes principios:

- Modificación de la ley 19.131 para posibilitar el simulcasting
- Plan de Radiodifusión Televisiva
- Adecuaciones en el modelo concesional
- Migración a la banda UHF

Elaborar este Plan Estratégico es el nuevo desafío que asumimos para avanzar en la implementación de la TV Digital Terrestre en Chile.

6.- Cambio de la estructura de Numeración Telefónica fija y móvil

Considerando la escasez de numeración que se observaba principalmente en las zonas primarias de Valparaíso y Concepción, durante los años 2002 y 2003 se realizó un proceso de consultas a las empresas con el fin de llevar adelante un cambio en la numeración de telefonía local con el propósito de resolver la citada escasez.

Como resultado de las consultas se llegó a la conclusión de que se aumentaría el largo de la numeración de abonado manteniendo los códigos de área ya existentes. Tal cambio se realizó comenzando por las zonas primarias de Valparaíso y Concepción que aumentaron de 6 a 7 el largo de sus números pasando nominalmente de 800.000 a 8.000.000 de combinaciones posibles.

Asimismo, el sistema de numeración vigente a comienzos de 2006 destinada a telefonía móvil permitía el uso de alrededor de 18 millones de números. Esta cantidad, a pesar que es superior a los teléfonos móviles disponibles en el mercado, se hacía insuficiente debido, entre otras razones, a algunas ineficiencias en el uso de la numeración propias del negocio o a la forma de comercialización de los terminales.

La nueva estructura de numeración permite tener disponibles nominalmente 80 millones de números para el servicio de telefonía móvil, ya que aparecen las series de numeración móvil que comiencen con números distintos a 8 y 9, actualmente utilizados, manteniendo el largo de la numeración de suscriptor móvil a 8 dígitos.

Estos cambios otorgaron la posibilidad de seguir accediendo sin contratiempos el servicio de telefonía, garantizar numeración suficiente para el funcionamiento correcto del mercado y seguir desarrollando sin escollos esta actividad de servicio público.

El éxito de esta iniciativa plantea a la Subsecretaría de Telecomunicaciones nuevos desafíos, tales como: monitorear la necesidad de incorporación de un nuevo dígito para el resto de las zonas primarias, en función del crecimiento de la demanda por el servicio de telefonía local; Hacer frente a nuevos servicios que requieran de numeración especial, como lo es Voz sobre Internet; y estudiar la posibilidad de instaurar uniformidad en largo de la numeración para todos los servicios telefónicos.

II.- Competitividad

Este eje de acción de la Subtel está orientado a incentivar que los mercados de telecomunicaciones alcancen el máximo desarrollo posible, de manera de favorecer la competitividad del país, sus empresas y la calidad de vida de sus ciudadanos. Mediante la expansión de los mercados de telecomunicaciones, la dotación de un marco normativo moderno y flexible, la modernización de la institucionalidad reguladora, robusteciendo la función fiscalizadora, velando por el funcionamiento del mercado de manera eficiente y transparente, proporcionando a las empresas del sector un

mecanismo fluido de resolución de sus controversias sectoriales y también de las que se generen entre aquéllas y la propia autoridad.

1.- Revisión del Régimen Concesional

La irrupción del fenómeno de la convergencia, entendido como la posibilidad tecnológica que presentan las redes actuales de telecomunicaciones de transportar y ofrecer varios servicios por la misma infraestructura física, ha multiplicado la cantidad de concesiones y permisos que se solicitan a Subtel lo que por una parte ha aumentado considerablemente la carga administrativa tanto en Subtel como en las empresas, pero por otra ha aumentado el nivel de competencia existente en el mercado.

Esta misma convergencia ha hecho que actores que antes no competían ahora lo puedan hacer ofreciendo varios servicios por sus redes apareciendo las ofertas de tipo triple play y próximamente probablemente de tipos cuádruple play, generando con ello nuevos problemas regulatorios y de competencia en el mercado.

Por otra parte, el desarrollo de la red de Internet también ha provocado un cambio en la concepción regulatoria y de competencia en la industria de las telecomunicaciones. Los servicios de acceso a Internet han posibilitado que se generen nuevos servicios disponibles a los consumidores como el correo electrónico, los juegos en línea, música e incluso servicios de telecomunicaciones como los telefónicos o de voz en diferentes modalidades.

Todo lo anterior nos ha llevado a replantearnos la necesidad de continuar con un sistema de concesiones y permisos donde se encuentre atado el servicio que se va a ofrecer a una red o infraestructura determinada. De dicho análisis ha sido posible concluir que es necesario modificar la Ley General de Telecomunicaciones para pasar de un régimen de concesiones de servicios a un régimen de registro público. Con la mirada puesta en los contenidos de la reforma, sus elementos centrales son los siguientes:

- Mantener la actual definición de telecomunicaciones.
- Contemplar una nueva definición de servicios, como es servicios de Telecomunicaciones.
- Contemplar diferenciación entre servicios y redes.
- Establecer la diferencia base para la regulación de los servicios públicos y redes públicas.
- Contemplar un sistema simplificado de ingreso al mercado dado por la inscripción en un registro público.
- Crear un Registro único de operadores de servicios y redes de Telecomunicaciones.

- Considera el otorgamiento de derechos privativos de uso de espectro radioeléctrico, conservando el instrumento concesional.
- Establecer derechos preferentes para los actuales operadores, en la renovación de sus actuales autorizaciones, a fin de facilitar, por una parte, el establecimiento del nuevo sistema y, por otra, la migración (derechos privativos de uso de espectro).
- No innovar en cuanto a las concesiones de radiodifusión, dado su carácter de usuarias del espectro y de difusoras de contenidos.

Adicionalmente, se comenzó en la preparación de un documento de Consulta Pública. Esta consulta se publicó durante el mes de mayo de 2007.

2.- Creación del Panel de Expertos de Telecomunicaciones

La Industria de las Telecomunicaciones presenta un alto grado de conflictividad, con una excesiva judicialización, lo cual se observa en los conflictos históricos y actuales, tanto entre los operadores que compiten en el mercado, como entre éstos y la Autoridad Reguladora.

La presencia de conflictos por intereses contrapuestos entre los operadores que compiten por conquistar la preferencia de millones de clientes que hoy acceden a algún tipo de servicio de telecomunicaciones, no tiene ninguna connotación negativa específica. Por el contrario, la presencia de elevados índices de rivalidad en un mercado de servicios, da cuenta de un estado de sano desarrollo del mismo y ellos deberían generar unas buenas condiciones de calidad y precio para los usuarios.

Asimismo, las características particulares de los mercados de telecomunicaciones sustentados en principios específicos de derecho público como la interconectabilidad de las redes, la interoperabilidad de los servicios y la comunicabilidad total entre los usuarios de las distintas compañías, implica la existencia de relaciones materiales y jurídicas permanentes entre operadores que se traduce inevitablemente en incordios puntuales respecto de cuestiones técnicas y comerciales.

Esta característica sectorial de conflictividad real y potencial, obliga a una permanente evaluación de los sistemas para la resolución de las controversias que efectivamente se produzcan, de tal manera de comprobar si ellos responden a los principios de celeridad, imparcialidad, idoneidad técnica y expedición que es dable exigir para conseguir respuestas justas, consistentes y, sobre todo, oportunas.

En relación con la necesidad de introducir modificaciones en la estructura de resolución de controversias existente en la Ley General de Telecomunicaciones, se tuvo en consideración tres modelos posibles, el primero contemplaba intervenir solamente el régimen tarifario, reemplazando las actuales comisiones periciales ad-hoc no vinculantes por otras que sí lo fuesen y, eventualmente que tuviesen un carácter más permanente o un sistema distinto para su designación.

El segundo, contemplaba agregar a lo anterior una instancia similar o distinta, disponible para el ejercicio de una suerte de jurisdicción de tipo arbitral, a fin de solucionar controversias entre operadores del mercado.

Finalmente, se ha optado por un tercer modelo que entrega al Panel de Expertos la resolución de las materias anteriores, pero también las que se refieran a todos los casos de posible controversia entre operadores y la autoridad, susceptibles de producirse en los distintos procedimientos contemplados en la Ley General de Telecomunicaciones.

Durante el 2006 se realizó una consulta pública respecto del proyecto de Ley del Panel de Expertos que fue publicada el 4 de septiembre de 2006. Esta consulta pública duró 4 semanas y se recibieron opiniones de 14 instituciones. Todos los documentos asociados a la consulta pública se encuentran disponibles en www.subtel.cl

Como resultado de la Consulta Pública, se envió un Anteproyecto de ley de Panel de Expertos al Ministerio Secretaría General de la Presidencia en el mes de noviembre de 2006.

3.- Remoción de Obstáculos para el Desarrollo de las Telecomunicaciones en el corto plazo.

El Ministro de Transportes y Telecomunicaciones anunció el Día Mundial de las Telecomunicaciones, una agenda de trabajo orientada a profundizar la competencia en el sector, perfeccionar los mecanismos de protección de los usuarios y propender al acceso universal a los servicios de telecomunicaciones y TIC`s.

Como parte de esa agenda, informó que se efectuaría una actividad denominada Remoción de Obstáculos al Desarrollo de las Telecomunicaciones, para analizar y corregir o perfeccionar el actual marco regulador infralegal y sus procedimientos administrativos, de tal forma de ponerlos en la mejor sintonía posible con la evolución tecnológica y comercial de los mercados, actividad que se realizaría mediante una consulta pública.

El documento de esta consulta se publicó el mismo día 17 de mayo de 2006. En dicho documento, la autoridad en primer lugar, invitó a todos los interesados a participar, proponiendo modificaciones regulatorias de jerarquía infralegal y por lo tanto de más rápida ejecución, interpretaciones de la normativa vigente o reestructuraciones de procedimientos administrativos internos de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Como resultado de esta consulta, se recibieron más de 350 aportes tanto de parte de las empresas como de personas naturales, opiniones que no solo abordaron los temas consultados sino que se extendieron a otras materias.

La idea planteada fue eliminar y/o modificar aquellos instrumentos normativos, donde se haya llegado a la convicción, después de un análisis conjunto entre la industria y la autoridad, de que existen elementos obsoletos o que impiden un desarrollo de la industria de telecomunicaciones.

El producto del análisis de todas las materias incluidas en el proceso de consulta pública, se tradujo en un total de 36 derogaciones, modificaciones, interpretaciones y perfeccionamiento de procedimientos administrativos internos comprometidos para el año 2006 con la finalidad de remover obstáculos al desarrollo de las Telecomunicaciones que actualmente existen. Asimismo, se comprometió un total de 10 derogaciones, modificaciones, interpretaciones y perfeccionamiento de procedimientos administrativos internos para el ejercicio del 2007, en el entendido que estos son temas necesarios abordar para el mejor funcionamiento del mercado, pero que no tienen un carácter urgente o que su materia requiere un análisis más profundo y por lo tanto un plazo algo mayor* (ver anexo n° 2).

Así, esta iniciativa nos permite analizar y corregir o perfeccionar el actual marco regulador y sus procedimientos administrativos, de tal forma de ponerlos en la mejor sintonía posible con la evolución tecnológica y comercial de los mercados. Hacerse cargo desde ya de aquellos perfeccionamientos específicos de normas de jerarquía infralegal y procedimientos administrativos que pueden ser ejecutados en el corto plazo.

Lo anterior, sin perjuicio del diseño e implementación de políticas de medio y largo plazo que conformen la *"Agenda de Trabajo Telecomunicaciones 2010"*, que justamente pretende dar una mirada global al marco regulatorio, identificando los temas que requieren una revisión especial, analizados de una manera prospectiva, conforme con las claves de la evolución del sector de telecomunicaciones y con

los pilares fundamentales de políticas públicas de equidad, competitividad y protección de las personas.

La nueva regulación se debe enmarcar en un concepto de mejora continua y en la remoción de obstáculos que se generan en un mercado como este, cuya realidad tecnológica sobrepasa con creces la realidad del marco regulatorio.

4.- Ingreso de nuevos servicios

En esta materia, cabe destacar el otorgamiento definitivo de las concesiones restantes en la banda de los 3.400-3.600 MHz para la futura prestación de servicios WiMax, previo concurso público a las empresas Telmex, VTR y Telefónica Chile, lo que aumentará considerablemente la capacidad del país para otorgar alternativas de conectividad a sus ciudadanos.

Para 2007-2008, esperamos desarrollar el respectivo concurso público que permita otorgar concesiones para el servicio telefónico móvil avanzado (3G), lo que permitirá avanzar en esta misma línea.

En el mismo sentido, se ha desarrollado una consulta pública relativa a la definitiva incorporación regular en el mercado chileno de los servicios de voz prestados sobre la red Internet, con pleno respeto a la legislación vigente y a los derechos de los usuarios, la que se materializará en el reglamento respecto que está pronto a ser dictado.

III.- Protección del ciudadano consumidor

Por otra parte, estamos también convencidos de que el desarrollo de la competitividad de la industria no estará completo sino cuando el mercado sea capaz de internalizar la calidad de los servicios como el elemento fundamental de diferenciación entre sus operadores, permitiendo a los consumidores optar entre diferentes alternativas de precio-calidad, en la prestación misma de los servicios y en la atención de sus requerimientos y reclamos. Para ello, fortaleceremos los sistemas de información que permitan a los consumidores elegir en forma adecuada. Sin embargo, complementariamente se precisa también de una adecuada protección a los consumidores para evitar abusos por parte de oferentes o proveedores y una eficaz fiscalización del funcionamiento del mercado.

Junto y con base en lo anterior, los actuales niveles de exigencia de los ciudadanos respecto de los servicios que reciben, obligan a la autoridad a establecer indicadores de calidad objetivos que entreguen al consumidor ciertos parámetros respecto de la calidad mínima de los servicios que debe esperar y puede exigir de su proveedor, y a la

propia autoridad, mejores herramientas para velar por que los servicios prestados por las empresas tengan unos niveles apropiados de calidad, conforme con la retribución que reciben de sus usuarios y a los estándares internacionales que reflejan el grado de desarrollo de los países a este respecto. Los estudios respecto de la estructura de los indicadores concluyeron en 2006, con miras a concentrar inicialmente los esfuerzos regulatorios en la industria móvil, para la aplicación y fiscalización de la norma de calidad.

Al mismo tiempo, creemos que los usuarios tienen el derecho de conocer antes de optar por un prestador u otro, cuando ello les es posible, sus niveles comparativos de excelencia. Es por ello que resulta de gran utilidad la confección y publicidad de distintos rankings de calidad.

Con miras a fortalecer los sistemas de información y proteger a los usuarios y consumidores de servicios de telecomunicaciones, la Subtel desarrollo un conjunto de iniciativas, en la línea de lo expuesto.

1.- Ranking de Reclamos

En 2006, se publicó un ranking de reclamos contra las empresas que recibe y resuelve la Subsecretaría, de manera que, al menos inicialmente, el consumidor tenga una idea clara respecto de qué empresas tienen una mayor o menor conflictividad con sus clientes y desde este punto de vista, proporcionan un peor o mejor servicio de post-venta.

Previo a ello, durante el año se trabajó en el diseño y difusión del primer ranking de reclamos de segunda instancia, el cual se sustentó en la información proporcionada por los usuarios de servicios de telecomunicaciones que presentaron sus reclamos ante la Subsecretaria de Telecomunicaciones producto de irregularidades en la prestación de un servicio de telecomunicaciones por parte de algún operador de la industria.

El ranking elaborado consideró 12.637 reclamos en total (RCI y RSI) ingresados a la Subsecretaria de Telecomunicaciones en el período junio a noviembre de 2006.

El objetivo de esta iniciativa fue ejecutar acciones destinadas a la difusión de los derechos de los consumidores, especialmente en los sectores más marginados del país, como asimismo, la difusión de las actuales condiciones de mercado en cada uno de los posibles bienes o servicios a adquirir o contratar, de modo tal de que prime la transparencia, disminuyendo las asimetrías de información y que el

usuario se encuentre siempre en condiciones de comparar, cotizar, elegir y exigir de los proveedores la mejor relación calidad- precio.

La salvaguardia de la equidad y la protección social deben ser impulsadas por acciones que sean capaces de dar una mirada amplia y comprensiva del mercado, dentro del cual los derechos e intereses de los usuarios y ciudadanos sean atendidos.

Por tal motivo, objetivos claves de esta iniciativa son:

- Proteger los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.
- Generar y difundir información del mercado para apoyar la toma de decisiones de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.
- Poner en marcha mecanismos de comunicación con las empresas proveedoras del sector o mesas de trabajo, a fin de propender a la mejor calidad del servicio de atención a clientes por parte de las propias empresas de telecomunicaciones, como asimismo de la completa y oportuna información de sus productos al mercado.

En el mes de diciembre del año 2006, la Subsecretaría de Telecomunicaciones entregó los resultados de esta iniciativa. El ranking entregó información respecto de los 10 motivos de reclamos más recurrentes en los servicios de telefonía fija, móvil y larga distancia y permitió concluir que:

- La mayoría de las reclamaciones recibidas por Subtel son resueltas a favor de los usuarios
- Es destacable que la telefonía móvil presente un reclamo de cada ocho de la telefonía local, teniendo un mayor número de clientes
- La proporción de reclamos RSI recibidos en Subtel indicaría que las compañías deben mejorar sus canales de atención de reclamos (presencial, telefónico, internet, etc.).
- El principal motivo de reclamo en telefonía fija es por interrupción de servicio, lo que indicaría tanto tardanza en la reposición del mismo como cobros pese a ausencia de servicio e incumplimiento de indemnizaciones contempladas.
- Los principales motivos de reclamo en telefonía móvil dicen relación con condiciones contractuales, especialmente en lo que se refiere a término de contrato
- Los principales motivos de reclamo en larga distancia son por cobro de servicios adicionales y por convenios suscritos telefónicamente.

El éxito de esta iniciativa ha planteado a la Subtel sus próximos desafíos:

- Diseño y publicación de 2 ranking de reclamos presentados por usuarios de servicios de telecomunicaciones el año 2007.
- Estandarización de reclamos recibidos por empresas, móviles y locales.
- La ejecución de un estudio especializado sobre la red de acceso a internet que permita definir una norma e indicadores con miras a fiscalizar la calidad del servicio entregada a los usuarios.
- Fortalecer las acciones de fiscalización en materia de atención de clientes.
- Fortalecer la difusión de derechos de los consumidores en materia de telecomunicaciones.
- Expandir cobertura geográfica de la Subsecretaría de Telecomunicaciones a través de la firma de un Convenio de Cooperación con el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), el cual fue suscrito el 02 de enero de 2007.
- Instalar capacidad resolutoria en regiones a través de la creación de dos Macro zonas Regionales con sedes en las ciudades de Antofagasta y Puerto Montt, encontrándose ya operativa esta última.

2.- Encuesta de satisfacción de usuarios de servicios de telecomunicaciones

El Gobierno ha definido, para el cuatrienio 2006-2010, como sus tres principales lineamientos estratégicos, a saber, la búsqueda de la equidad, la promoción de la competitividad y la búsqueda de la protección social para el usuario. Dichos objetivos deben fundar y justificar todo proceso de generación de políticas públicas, entre las que se encuentran las materias del sector de telecomunicaciones, cuyas iniciativas se originan desde la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en adelante e indistintamente, Subtel.

En particular, respecto a la búsqueda de la protección social de los usuarios, la Subtel debe asumir un rol preponderante, desde la perspectiva de su función de control y supervigilancia del funcionamiento de los servicios de telecomunicaciones y la protección de los derechos de los usuarios contemplada en la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, generando herramientas para la promoción de la disminución de las asimetrías de la información y la difusión de los derechos de los consumidores, en materia de servicios de telecomunicaciones.

El rol fiscalizador de la Subtel se torna especialmente relevante en un sector tan dinámico como el de las telecomunicaciones. En efecto, la

velocidad del cambio tecnológico al interior de la industria, los múltiples servicios y su convergencia, la gran cantidad de actores que inciden directa e indirectamente en este sector y la heterogeneidad en los niveles de competencia de los distintos segmentos de la industria, hacen que la protección de los derechos de los consumidores sea uno de los principales objetivos estratégicos de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Como una herramienta relevante para poner en marcha los lineamientos estratégicos descritos, esta Subsecretaría estimó indispensable conocer la opinión de la ciudadanía, como destinatario final de la prestación de los diversos servicios de telecomunicaciones, lo que permitirá focalizar el actuar de este organismo fiscalizador y regulador, en aquello que otorgue mayor bienestar y satisfacción al usuario.

En mérito de lo expuesto, se requirió la aplicación de un instrumento (encuesta) que reflejara el grado de satisfacción de la ciudadanía respecto de los distintos tipos de servicios de telecomunicaciones que reciben, que permita fortalecer la función del Estado en materia de protección de los derechos de los consumidores de las telecomunicaciones.

Esta iniciativa permitirá , entre otras cosas:

- Identificar el grado de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios de telecomunicaciones que le son provistos por las empresas del sector.
- Conocer la opinión y el nivel de satisfacción de los usuarios respecto de los distintos tipos de servicios de telecomunicaciones prestados, tales como, telefonía móvil, telefonía local, servicio de acceso a Internet, servicio de larga distancia y servicio de televisión pagada.
- Conocer la percepción respecto del nivel de calidad de las prestaciones recibidas por los usuarios de los distintos tipos de servicios de telecomunicaciones.

En el segundo semestre del año 2006, se aplicó la primera encuesta de satisfacción de usuarios de servicios de telecomunicaciones. Se utilizó una metodología de encuesta presencial a nivel nacional considerando un total de 1.888 hogares de todo Chile que tengan o sean usuarios de algún servicio de telecomunicaciones como: telefonía fija, telefonía móvil y telefonía larga distancia nacional o internacional.

El estudio permitió concluir lo siguiente:

- Una gran cantidad de personas declara no conocer sus derechos como consumidor de servicios de telecomunicaciones (59%)
- Un 72% de hogares se manifiesta muy satisfecho o algo satisfecho con la telefonía fija. Un 83% de hogares se declararon muy satisfechos o algo satisfechos con la telefonía móvil y un 90% expresó la misma percepción respecto del servicio de larga distancia.
- El nivel de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios de telecomunicaciones indica que la industria debe fortalecer la calidad de sus servicios, la efectividad de sus plataformas de atención al cliente; y la eficacia de las soluciones.
- El servicio de Telefonía Fija es el que presenta más problemas y resuelve totalmente solo un tercio.
- En los servicios de Telefonía Fija y Larga Distancia, los atributos técnicos y de funcionamiento del servicio son los mejor evaluados, mientras que los de Atención son los más débiles.
- En el servicio de Telefonía Móvil, los atributos técnicos generan menos satisfacción. Se destaca en la atención la amabilidad como el atributo mejor evaluado.
- En todos los servicios, lo relativo a compensar (descontar o indemnizar) por interrupción de servicio es lo peor evaluado.
- El desconocimiento de sus derechos por parte de los consumidores es significativo, sobre todo en las personas de los grupos socioeconómicos de menores ingresos.
- Se observa mayor satisfacción en los estratos socioeconómicos altos lo cual podría implicar un trato diferenciado según nivel socioeconómico.
- Más del 90% de las personas que no resuelven sus problemas con empresas proveedoras, no recurren a ninguna otra instancia de reclamación como Sernac y Subtel.

Consideramos este instrumento como un valioso aporte para la difusión de derechos y la fiscalización de los servicios, por ello la Subtel ya ha diseñado nuevas metas y adoptado políticas y medidas en torno a esta iniciativa:

- Aplicación de 2 nuevas encuestas de satisfacción de usuarios de servicios de telecomunicaciones el año 2007.
- Fortalecer la difusión de derechos de los consumidores en materia de telecomunicaciones.
- A partir de los resultados de las encuestas, desarrollar programas de fiscalización materia de atención de clientes y resguardo de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.
- Expandir cobertura geográfica de la Subsecretaría de Telecomunicaciones a través de la firma del Convenio de Cooperación con el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

- Instalar capacidad resolutive en regiones a través de la creación de dos Macrozonas Regionales con sedes en las ciudades de Antofagasta y Puerto Montt.

3.- Fiscalización de Proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones

Tarea relevante del año 2006, fue el desarrollar acciones de fiscalización y auditoria destinadas a asegurar que los recursos otorgados por el Estado, a través de los subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, sean empleados de acuerdo a lo establecido en los respectivos concursos.

Durante el año 2006 se continuó con el proceso de recepción de las obras e instalaciones de las 667 escuelas rurales adjudicadas, verificando su correcta operación, continuidad de servicio y la mantención de los estándares de calidad ofrecidos originalmente por los permisionarios que obtuvieron la asignación en los concursos respectivos. En paralelo, se ejecutaron acciones de fiscalización en terreno a un total de 185 escuelas rurales.

Por otra parte, se ejecutó una auditoria en terreno respecto de la operación y funcionamiento de la conectividad a Internet de las escuelas rurales el cual fue ejecutado por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. La auditoria consideró un total de 118 escuelas rurales ubicadas en la II, III, VIII y X regiones.

Del mismo modo, se ejecutaron fiscalizaciones a los demás proyectos adjudicados con recursos del Fondo de desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), tales como Telecentros Comunitarios (TLLC) y Teléfonos Públicos Rurales (TPR).

El objetivo concreto de esta iniciativa es velar por la adecuada entrega de los servicios de telecomunicaciones asignados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Para lograr lo anterior es indispensable la fiscalización de la correcta instalación, operación y explotación de los servicios de telecomunicaciones adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

El desarrollo de esta iniciativa es relevante para todos, pues su concreción permitirá que las personas, la comunidad y las autoridades puedan entender que los servicios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones son una ayuda para el desarrollo social, económico y cultural de chilenas y chilenos y Promover la difusión de los derechos de los beneficiarios de los

servicios del Fondo y cómo pueden presentar reclamos ante irregularidades en la operación y funcionamiento de los servicios otorgados. Asimismo esta fiscalización permitirá llevar registro y control e informar de los problemas y del estado de situación a: empresas concesionarias y permisionarias, Secretarios Regionales Ministeriales Municipalidades y Subtel y cuidar los servicios de posibles acciones vandálica.

Respecto de las empresas, una adecuada fiscalización de estos proyectos permitirá establecer o mejorar sistemas para mantención preventiva, establecer estándares adecuados para reparación, en coordinación con Subtel, autoridades regionales, locales y usuarios, establecer o mejorar sistema para mantención correctiva y desarrollar estándares para entregar un servicio oportuno y de calidad.

Finalmente, el Estado, a través de la Subsecretaria de Telecomunicaciones, podrá solicitar información a empresas, ejecutar fiscalizaciones remotas y en terreno, fiscalizar los sistemas de gestión y monitoreo y formular sanciones por incumplimiento a la normativa de telecomunicaciones vigente.

Durante el año 2006, la fiscalización de los proyectos del FDT efectuado por la comprendió, la ejecución del proceso de recepción de obras de los servicios de telefonía rural, telecentros comunitarios y escuelas rurales adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones; la fiscalización en terreno de teléfonos públicos rurales, telecentros comunitarios y escuelas rurales; la ejecución de auditoría destinada a observar el funcionamiento y calidad del servicio de las escuelas rurales; la atención y resolución de denuncias y reclamos producto de irregularidades en la operación y presentación del servicio de proyectos del Fondo y ; la formulación de cargos – sanciones- producto de incumplimiento en lo establecido en la normativa de telecomunicaciones vigente.

La relevancia de esta medida, ha determinado que la Subtel asuma como compromiso durante el año 2007, las siguientes actividades en el marco de la señalada iniciativa:

- Optimizar los procesos de fiscalización y monitoreo de los servicios adjudicados a través del Fondo.
- Velar por el correcto uso de los fondos públicos – subsidios- entregados para la operación de los servicios del Fondo.
- Promover y optimizar la coordinación con empresas, autoridades regionales y locales a objeto de mantener la operación y la calidad de los servicios en el tiempo.
- Iniciar la preparación del protocolo de trabajo para enfrentar el nuevo proceso de recepción de obras del proyecto de Fibra

Óptica Austral del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

4.- Creación de una Superintendencia de Telecomunicaciones

Hoy en día, las conexiones a algún tipo de servicio de telecomunicaciones (Telefonía local, telefonía móvil, TV pagada y conexiones a Internet en Banda Ancha) alcanzan a más de 19 millones en Chile.

Esta masividad explosiva y aún creciente presenta hoy y depara hacia el futuro enormes desafíos en cuanto a las capacidades fiscalizadoras y protectoras del estado respecto de los servicios y los ciudadanos usuarios de los mismos.

Esta Subsecretaría ha creído que no es posible que el único sector económico prestacional del país que aún no cuente con un organismo fiscalizador independiente, sea el de las telecomunicaciones.

Lo anterior, unido al hecho de que la concentración de atribuciones normativas, fiscalizadoras, administrativas y de fomento en un mismo organismo, genera riesgos de intereses contrapuestos y más que sinergias entre estas funciones, lleva causa de externalidades, inhibiciones y otras disfuncionalidades.

Por lo anterior, se ha sometido a consulta pública u borrador de proyecto de ley que cree una Superintendencia a cargo de la fiscalización del sector y la protección de sus usuarios, además de otras funciones administrativas, concentrando en el Gobierno sólo las funciones propias de la generación de políticas pública sectoriales.

El proceso se encuentra actualmente abierto y se estima que antes de julio, debiera ingresarse a tramitación parlamentaria el proyecto de ley respectivo.

5.- Perfeccionamiento de la función fiscalizadora

La futura creación de una Superintendencia de Telecomunicaciones no puede hacer que la Subsecretaría actualmente a cargo de la fiscalización sectorial, deje de enfrentar los nuevos desafíos que plantea la sociedad civil actual, en cuanto ellos requieren de Organismos de Estado al servicio de los ciudadanos que sean flexibles, proactivos, eficientes y transparentes. Para hacerse cargo de estos desafíos, se han definido tres lineamientos estratégicos, que han de orientar el actuar de la Subsecretaría de Telecomunicaciones,

en adelante e indistintamente Subtel, para el cuatrienio 2006- 2010. Estos lineamientos están orientados a la búsqueda de la equidad, la promoción de la competitividad y la búsqueda de la protección social para los ciudadanos, en particular, los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

En atención a lo anterior, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, a través de la División Fiscalización, tiene el desafío de colaborar y accionar de manera significativa por el cumplimiento de las condiciones que permitan la existencia de un mercado altamente competitivo, con reglas claras, transparentes y en donde los consumidores sean protegidos en sus derechos, en condiciones de igualdad de trato y de información. Dado que los recursos humanos, financieros, técnicos y estructurales de esta Subsecretaría son limitados y considerando que se ha detectado la necesidad de potenciar, modificar e innovar los actuales objetivos y procedimientos utilizados, resulta necesario realizar una revisión de dichos objetivos y sus prioridades, acorde con los lineamientos estratégicos indicados, las necesidades sociales actuales, el desarrollo tecnológico y las nuevas condiciones del mercado. Con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos planteados, la División Fiscalización de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, decidió, el año 2006, llevar a cabo una revisión de los objetivos estratégicos y una propuesta de rediseño e implementación de los procedimientos de la División Fiscalización", que busca como resultado la obtención de una "visión crítica" de los objetivos y procesos actuales de las tareas de Fiscalización de la Subtel.

La implementación de esta iniciativa ha permitido:

- Definir nuevos objetivos estratégicos para las labores de Fiscalización de la Subtel.
- Elaborar una propuesta de nueva estructura, funciones y perfiles de cargos asociados a la fiscalización.
- Rediseño de procesos de fiscalización y atención y resolución de reclamos.
- Diseño de propuesta de fiscalización proactiva, sustentada en:
 - Conocimiento de la Normativa
 - *Interpretación Estructura del Mercado.*
 - *Divergencia entre el Bien Común y Privado.*
 - *Regulaciones Específicas.*
 - Conocimiento de la Industria.
 - *Historia Comportamiento Operadores*
 - *Estudios de Mercado Subtel y Otros.*
 - *Análisis Coyuntural.*
 - Diseño de Programas Específicos de Fiscalización.
 - *Probabilidad de Incumplimiento de la Normativa*

- *Análisis Impacto por No Cumplimiento (Matriz de Impacto)*
- *Hipótesis de Incumplimiento de Normativa*
- Optimización de los actuales sistemas de información: Sistema de Gestión de Fiscalización (SGF) y Sistema de Gestión de Reclamos (SGR)

Como resultado del trabajo efectuado en el ejercicio del año 2006, la Subtel se ha propuesto para el año 2007 una serie de tareas vinculadas al fortalecimiento de las labores de fiscalización que pueden sintetizarse en las siguientes medidas:

- Implementación paulatina de las propuestas de rediseño sustentadas en los nuevos objetivos estratégicos de la División Fiscalización.
- Implementación de acciones de fiscalización proactivas: programas de fiscalización.
- Fiscalización y monitoreo de la calidad de las redes de telefonía móvil para la elaboración de un ranking de calidad.
- Instalar capacidad fiscalizadora y resolutora de reclamos en regiones a través de la creación de dos Macro Zonas Regionales con sedes en las ciudades de Antofagasta y Puerto Montt.
- Poner en marcha el convenio de cooperación entre Subtel y el Sernac destinado a optimizar el proceso de atención de reclamos de usuarios de servicios de telecomunicaciones a través de la habilitación en 12 Direcciones Regionales del Servicio Nacional del Consumidor ubicadas en las ciudades de: Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Rancagua, Talca, Concepción, Temuco, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas, una "Oficina de Atención de Usuarios en materia de Telecomunicaciones.
- Optimización de los sistemas de información SGF y SGR.

IV. PROYECTOS DE LEY

Durante el año 2006 la Subsecretaría de Telecomunicaciones elaboró una serie de iniciativas legales tendientes a perfeccionar el marco regulatorio de telecomunicaciones.

1. Proyecto de ley que regula la instalación de torres soporte de antenas de telecomunicaciones.

Este Ministerio en conjunto con los Ministerios de Interior y de Vivienda y Urbanismo, han ingresado a tramitación legislativa un proyecto de ley que regula la instalación de torres soporte de antenas de telecomunicaciones, condicionando su instalación a nuevos requerimientos.

El proyecto de ley propone reemplazar el actual aviso a la Dirección de Obras Municipales respectiva, como requisito previo para la instalación de antenas, por una autorización previa de dicha repartición municipal; estableciendo un procedimiento específico para este tipo de construcciones. Asimismo, se propone otorgar a la Subsecretaría de Telecomunicaciones, la potestad para que, mediante resolución publicada en el Diario Oficial, declare a una determinada zona geográfica como zona saturada de sistemas radiantes de telecomunicaciones cuando la densidad de potencia por metro cuadrado exceda los límites que determine la normativa técnica dictada al efecto por la misma Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Este proyecto de ley también asegura el resguardo de los espacios de mayor impacto público desde el punto de vista urbanístico ante la instalación de estas infraestructuras, prohibiéndolas en Monumentos Históricos, y en Inmuebles de Conservación Histórica. Asimismo, el Gobierno estima que el reemplazo del aviso a la Dirección de Obras Municipales, por una autorización previa obligatoria, minimiza las posibilidades de vulnerar las normas reguladoras, con lo cual se produce un efecto positivo en la percepción ciudadana de legalidad, y lo más importante de protección respecto de sus derechos. Por su parte, el mandato que se propone en el presente proyecto, a fin de que en la solicitud de autorización para emplazar una nueva antena presentada ante la Dirección de Obras Municipales respectiva, deba acreditarse que aquella no recaiga en una zona saturada, permitirá que la autorización respectiva proporcione efectivamente a la comunidad afectada la tranquilidad sobre este punto, sin necesidad de imponer prohibiciones generales y a priori respecto de determinados lugares que se suponen más sensibles a las emisiones, sino que garantizando que, en cualquier lugar, el nivel de emisiones a que estén sometidas las personas sea el adecuado para no producir riesgos en la salud.

2.- Proyecto de ley que modifica la Ley General de Telecomunicaciones respecto de las radios comerciales

La iniciativa legal , ingresada a tramitación legislativa en el mes de noviembre del año 2006, establece una serie de modificaciones a la Ley General de Telecomunicaciones, aplicables a las radios comerciales, que tienen por objeto perfeccionar el sistema de otorgamiento de concesiones para los servicios de radiodifusión sonora.

Se busca, por una parte, hacerlo más expedito y equitativo. Por la otra, se tiene el propósito de preservar la implantación regional y local de la radiodifusión y que dicha implantación no sucumba ante una excesiva concentración de este mercado en unas pocas manos.

La iniciativa incorpora nuevos criterios, distintos al poderío económico, para dirimir las situaciones de igualdad técnica en los concursos de radiodifusión sonora.

Para tal efecto propone establecer el criterio de antigüedad en la plaza, esto es, existirá una preferencia en los concursos de radiodifusión sonora en frecuencia modulada para aquel postulante que a la fecha del llamado a concurso público, posea, con una antelación suficiente, una concesión en amplitud modulada en la misma plaza, prefiriéndose al solicitante que posea la concesión más antigua, de existir más de una que cumpla con esta calidad. En caso de no poder aplicarse este criterio para dirimir la situación de igualdad, se propone aplicar el sorteo público.

Asimismo, con el objeto de garantizar la buena fe en la postulación a los concursos públicos, evitando también la toma indebida de ventaja por parte de los grandes consorcios en la eventualidad de un sorteo público, el proyecto contempla la limitación a una del número de solicitudes que en un mismo concurso puede presentar una empresa y sus filiales, coligadas o relacionadas.

En la actualidad, existe cierta especulación impropia, consistente en la transferencia de la concesión obtenida, sin implementar el proyecto técnico comprometido en la postulación y sin prestar servicio alguno a la comunidad. Para tal efecto, el proyecto exige que, previo a la transferencia de la concesión, se haya implementado materialmente el proyecto comprometido.

3.- Proyecto de Ley que modifica la Ley General de Telecomunicaciones, ampliando la participación de las empresas en los proyectos de conectividad.

Este proyecto de ley, de iniciativa de los señores Senadores Jorge Pizarro, Antonio Horvath y Adolfo Zaldívar respecto del cual el Ejecutivo solicitó urgencia simple para su tramitación, tiene por finalidad permitir que puedan participar en los concursos para asignar proyectos de conectividad del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones el mayor número de empresas que cumplan con los requisitos legales y reglamentarios para ser titulares de la concesión o permiso de servicios de telecomunicaciones de que se trate, según los casos.

Hoy día sólo pueden presentarse al concurso las empresas concesionarias de servicio público de telecomunicaciones, de servicios intermedios de telecomunicaciones que presten servicio telefónico de larga distancia y las empresas permisionarias de servicio limitado de televisión, a través de sociedades anónimas, que pueden ser filiales de éstas, sujetas a las normas que rigen a las sociedades anónimas

abiertas y sometidas a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros. Se excluye de esta exigencia a los concesionarios de servicios públicos o intermedios ya citados y a los concesionarios o permisionarios de servicios abiertos o limitados de televisión, que exploten exclusivamente concesiones otorgadas en conformidad al Título IV "Del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones", de la ley N° 18.168.

La Moción pretende ampliar la participación de las empresas en los proyectos de conectividad simplificando al máximo las posibilidades de participación y cooperación de todas las empresas del sector privado, de manera de poder garantizar el acceso de todos los chilenos a la sociedad de la información y que este acceso sea sostenible en el tiempo.

4.- Anteproyecto de ley que crea los servicios de radiodifusión comunitaria ciudadana.

La Subsecretaría de Telecomunicaciones junto con el Ministerio Secretaría General del Gobierno, durante el año 2006, trabajaron en la elaboración de un anteproyecto de ley crea los servicios de radiodifusión comunitaria.

La legislación actual, además de las radios comerciales, sólo considera a las radios de mínima cobertura, cuya regulación resulta insuficiente para cumplir con los propósitos que persigue este proyecto de ley. Dicha normativa autoriza a estas radios a tener una capacidad máxima de 1 watt de potencia, lo que cubre en la práctica un espacio territorial muy reducido. Asimismo, la concesión que se les entrega es sólo por tres años, dejándolas en la obligación de renovarla una vez transcurrido ese plazo. Además, estas radios tienen prohibido difundir avisos comerciales o propaganda de cualquier especie.

En la práctica estas limitantes, tanto respecto al funcionamiento como en el aspecto económico, restringen fuertemente las posibilidades de desarrollo de un tipo de radio distinto, que busca el contacto directo con la comunidad a la que representa y que pretende convertirse en un espacio comunitario de expresión ciudadana.

Las organizaciones de la sociedad civil tienen, la mayoría de las veces, un radio de acción mucho más amplio que el reducido espacio cubierto con el watt de potencia concedido a las radios de mínima cobertura. Por otro lado, el tiempo que dura la concesión es muy breve considerando que el desarrollo de un proyecto de esta envergadura significa un gran esfuerzo para quienes lo realizan y requiere de algunas certezas para consolidarse. Asimismo, la imposibilidad de difundir publicidad de cualquier tipo limita las

posibilidades de subsistencia de estos medios locales, debido a que necesitan autofinanciarse para poder desarrollar sus actividades.

Debido a lo anterior, se propone en este Anteproyecto de Ley, que los servicios de radiodifusión comunitaria puedan operar en un radio de acción más amplio, el que al menos deberá comprender todo el territorio comunal. También se propone que estas radios tengan un plazo de concesión de 15 años, y que el concesionario goce de un derecho preferente para su renovación, con el objeto de entregar un tiempo mayor que permita la continuidad de la radio comunitaria y posibilitar así su subsistencia. En la misma lógica, se plantea la posibilidad de que puedan realizar actividades económicas para financiar las necesidades propias de la radiodifusión hacia la comunidad, pudiendo celebrar convenios de difusión cultural, comunitaria, deportiva y de interés público, en general.

V.- Internacional

En este ámbito, es importante destacar que durante el año 2006, esta Subsecretaría de Estado asumió el compromiso de ser sede de la próxima reunión de APECTEL, el grupo de trabajo de Telecomunicaciones de APEC.

Esta, reunión convoca a más de 300 personas provenientes de 21 economías de la región más dinámica- económicamente hablando- de todo el mundo, región que representa el 47% (aprox) del comercio mundial.

Dado el carácter de Foro de Promoción Económica de Apec, entre los asistentes se encuentran reguladores, autoridades gubernamentales y altos representantes de la industria. De ahí que ésta, constituya una importante instancia de encuentro y debate y por que no, de exploración de oportunidades comerciales o inversión, dentro de un ambiente de cuyo propósito es favorecer la liberalización en el sector y así contribuir al desarrollo de la región a través del mejoramiento de la infraestructura de telecomunicaciones.

Estamos seguros que esta reunión será una invaluable oportunidad para nuestro país en general y para nosotros en especial, de ahí que invitamos desde ya a todos los interesados a participar como parte de la delegación de chilena. La invitación formal, será cursada oportunamente.

ANEXO N° 1

Estudios y Consultorías de Apoyo

- 1.- Fortalecimiento de la estrategia digital de Chile, sub-componente infocentros. Informes de agenda Programática. Programa de Préstamo N° 1585/oc.ch.
- 2.- Anteproyectos de Conectividad, Expansión de Redes y Servicios en Regiones.
- 3.- Diseño de una Política de Acceso y Servicio Universal para la Adecuada Incorporación de Chile a la Sociedad de Información. Informes Parciales N° 1 y 2.
- 4.- Diseño de Instrumentos para el Financiamiento de Fondos Concursable y Desarrollo de Proyectos de Servicio Universal.
- 5.- Análisis de los estándares de transmisión de televisión digital terrestre y su aplicabilidad al medio nacional. Pontificia Universidad católica de Chile, Dirección de Investigaciones Científicas y tecnológicas, DICTUC. División Política Regulatoria y Estudios. Departamento Regulación y Estudios. Proyecto 283.
- 6.- Análisis del Régimen Concesional encargado a Inecon, Ingenieros y Economistas Consultores S.A. Proyecto 306.
- 7.- Publicación Consulta Pública respecto Proyecto de Ley Panel de Expertos.
- 8.- Estudio Alternativas Tecnológicas y Experiencias Internacionales de la Implementación de la Portabilidad de Numeración de Servicio Público de Telefonía Móvil. Zagreb Consultores Limitada. Proyecto 301.
- 9.- Presentación Ranking de Reclamos 2006 en www.subtel.cl
- 10.- Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de telecomunicaciones. Informe 1 y Final. CIMA GROUP S.A. Proyecto 292.
- 11.- Auditoría a la operación y funcionamiento de Escuelas Rurales adjudicadas a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones" Informe Etapa 1 y Etapa 2 . Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Proyecto N° 311.

12.- revisión de los Objetivos Estratégicos y una Propuesta de Rediseño e Implementación de Iso Procedimientos de la División de Fiscalización. Informes II, III, IV y Final. Surlatina Consultores en Procesos Y tecnología Ltda.. Código N° 310.

ANEXO N° 2

Modificaciones regulatorias Subsecretaría de Telecomunicaciones.

N°	Tema	Producto Comprometido	Respuesta
1	Reglamento General de Telecomunicaciones	Derogación del Reglamento General, sin perjuicio de la procedencia de mantener determinadas exigencias.	Decreto 803 Contraloría
2	Reglamento de Homologación de Aparatos Telefónicos	Modificación del reglamento y Derogación de normativa relacionada con el Reglamento que ya no sea necesario mantener vigente.	Decreto 73 Presidencia
3	Reglamento Técnico de Interconexiones para los Servicios Públicos de Telefonía y de Telex	Derogación	Decreto 803 Contraloría
4	Planes Técnicos Fundamentales	Modificación del PTF de Transmisión Telefónica	Decreto 814 Presidencia
		Derogación del PTF de Télex.	Decreto 803 Contraloría
5	Servicios Complementarios	Consulta pública Servicios Complementarios. Modificación Resolución Exenta N° 1319.	Consulta Pública En proceso de publicación en nuestro sitio

Nº	Tema	Producto Comprometido	Respuesta
6	Cuenta Única Telefónica	Modificación del reglamento de la CUT y reglamento del Servicio Público Telefónico	En proceso de VB Modifica Decreto 510 Ministro
7	Servicio de Aficionado a las radiocomunicaciones	Reglamento de Aficionados a las Radiocomunicaciones	Decreto 523
8	Notificaciones del Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones	Proyecto piloto de transferencia electrónica de documentos entre Subtel y las empresas. Modificación del Reglamento de Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones:	En proceso de VB Modifica Decreto 556 Ministro
9	Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones y servicios en localidades rurales	Reforma General del Sistema del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones y de las iniciativas de extensión de los servicios al medio rural.	Decreto 804 Contraloría
		Modificar Reglamento FDT	Decreto 804 Contraloría
		Diversas desregulaciones en materia de telefonía pública	Oficio Circular 53
11	VoIP	Dictar una normativa específica que permita categorizar los servicios públicos de voz sobre Internet que	Reglamento en Consulta Pública

N°	Tema	Producto Comprometido	Respuesta
		interactúan con la red pública telefónica.	
12	Portabilidad	Contratación de Estudio que actualice los datos referidos a la portabilidad local y móvil, con el objeto de adoptar una decisión respecto a ella durante el próximo año.	Estudio Relativo a las Alternativas Tecnológicas y Experiencias Internacionales en la Implementación de la Portabilidad de la Numeración del Servicio Público de Telefonía Móvil. Ingresado el 19 de diciembre 2006
15	Aplicación del Régimen del Servicio Público Telefónico a los Concesionarios que operen como Revendedores del Mismo	Si resultare necesario, la autoridad generará instrucciones puntuales referidas a la operación de los revendedores y los operadores virtuales	Resolución Exenta 1667
17	Peritos en Procesos Tarifarios	Proyecto de ley.	Proyecto de ley enviado a la SEGPRES a través de ORD N°43096
18	Materia de Procesos Tarifarios	Modificaciones del Reglamento de Procesos Tarifarios con la finalidad de hacer pública la información sobre asignación de costos. La autoridad se encuentra estudiando y analizando una eventual proposición	En proceso de VB Modifica Decreto 4 Ministro

Nº	Tema	Producto Comprometido	Respuesta
		de modificaciones legales que permitan una simultaneidad de los procesos tarifarios en el tiempo.	
19	Flexibilidad Tarifaria	Modificación del Decreto 742/04.	Resolución Exenta 1559
21	Relación entre concesión e indicativo de portador	Dictar la normativa adecuada. La normativa que eventualmente deba dictarse para regular esta modalidad de prestación de servicios complementarios, será parte de la consulta pública que se efectuará sobre la reglamentación general de estos servicios.	Resolución Exenta 1651
22	Materia de Asignación de Numeración	Numeración ageográfica: Modificar el Plan Técnico Fundamental de Numeración Telefónica.	En consulta Pública VoIP
		Uniformidad de Numeración telefónica: Mesa de trabajo con la industria, solución durable sobre largo y cobertura de numeración complementaria.	Oficio Circular N°2
		Numeración corta: Dictar la norma	Oficio Circular N°3

N°	Tema	Producto Comprometido	Respuesta
		contemplada en el artículo 14° bis del PTF de Numeración Telefónica	
23	Administración del Espectro Radioeléctrico	Reglamento de Derechos de Uso del Espectro, DS N°244 de 2001: constituir comisión consultiva durante el mes de octubre (Autoridad e Industria y entidades especializadas) para que elaboraran una propuesta de modificación durante el primer semestre de 2007.	Oficio Circular N° 57
		Requisitos diferentes para concesionarias o permisionarias que operan en distintas bandas de frecuencia: Generación de norma interpretativa o modificatoria	Resolución Exenta 1640
25	Diversas cuestiones relativas al procedimiento de otorgamiento y modificación de concesiones	Dictar resolución que señale cuáles son los elementos de la concesión	En elaboración
		Modificación de Concesiones y Autorización Provisoria: no queda claro la normativa que se modifica	Resolución Exenta 1686
		Procedimiento de Recepción de Obras	Cumplido por cambio de procedimiento de

Nº	Tema	Producto Comprometido	Respuesta
			recepción de obras en Fiscalización
		Delegación de firma	Resolución Exenta 43 Resolución Exenta 1690
27	Fiscalización de calidad de servicio	Fortalecimiento de los actuales mecanismos de fiscalización de la Subsecretaría, en especial mediante robustecerlos técnicamente y extenderlos a nivel regional. Asimismo, se establecerán indicadores de calidad precisos para los servicios, así como la generación y publicación de encuestas de satisfacción, rankings de calidad y de reclamos. Debate sobre la creación de una Superintendencia como parte de nuestra agenda larga	Cumplido: Encuesta de calidad Ranking de calidad Proyecto de Superintendencia de curso Estudio estratégico de Fiscalización finalizado
29	Información Estadística	Oficios, Resolución y Normativas actualizadas en la Web de Subtel.	Oficio Circular 56
		<ul style="list-style-type: none"> Renovación de los contenidos, diseño y periodicidad de su información estadística. 	Resolución Exenta 1619

N°	Tema	Producto Comprometido	Respuesta
		<ul style="list-style-type: none"> • Modificación la Res.Ex 159/2006, retirar aquella información de menor relevancia, incluir nuevas solicitudes que ayuden a nuestra labor regulatoria y fiscalizadora. • Dictar la normativa necesaria que contemple la publicación de participación de mercado de servicios públicos en forma periódica. • En relación a la entrega de información concerniente a lo indicado sobre interconexiones se acogerá la solicitud revisando previamente al 31.12.06. los oficios relativos a las obligaciones de la especie, así como las normas correspondientes contenidas en el Reglamento del Sistema Multiportador. 	
31	Interconexión para Larga Distancia solicitada por la Compañía Telefónica	Dictará resolución interpretativa de los artículos 25° y 26° del PTF de	Decreto 802

N°	Tema	Producto Comprometido	Respuesta
	(respecto de un portador preexistente)	Encaminamiento, en relación con los artículos 9° del mismo PTF y del RSPT	
32	Estándar Técnico de Interconexión	Modificación de Resolución Exenta N° 1.007.	Resolución Exenta 42
33	Interconexiones solicitadas y no utilizadas	Modificar el Reglamento del Sistema Multiportador y las resoluciones específicas sobre normas técnicas, procedimientos para establecer y aceptar interconexiones	Resolución Exenta 1633 Decreto 815 En Presidencia
34	Suscripción del contrato de suministro del servicio público telefónico	Modificación del Reglamento de Servicio Público Telefónico señalando que todos los actos relativos al proceso de solicitud, suscripción, modificación y términos del contrato de suministro del servicio público telefónico, podrán realizarse a través de técnicas y medios electrónicos.	Decreto 802 Contraloría
35	Clientes Morosos	Mantención del Contrato de Suministro a un cliente moroso: se complementará la facultad de la compañía local para	Decreto 802 Contraloría

N°	Tema	Producto Comprometido	Respuesta
		poner término al contrato de suministro, transcurridos 120 días de morosidad, con la de reconfigurar la línea a un sistema de prepago, transcurridos 60 días de morosidad.	
		Corte de Suministro del Servicio Telefónico de Larga Distancia: portadores que opten por no facturar dentro de la CUT, tendrían derecho al corte de sus servicios, siendo de su costa dicha operación	Decreto 802 Contraloría
36	Guía Telefónica	Esta propuesta y alternativa se incluirá como uno de los temas de la encuesta de satisfacción al usuario de servicios, que se realizará a fines de este año.	Incluido en la encuesta de satisfacción 2006
37	Normativa Medidor Telefónico	Modificar el art. 38° del RSPT. Exigir a las compañías, que informen sobre los proveedores de medidores homologados. Modificar la norma técnica sobre MCT (Res. N° 1.346/99).	Decreto 802 Contraloría

N°	Tema	Producto Comprometido	Respuesta
		Explicitar a través del instrumento jurídico que corresponda, que la obligación de proporcionar tal información por las compañías no incide en el mérito probatorio de la información de la especie	
38	Medición del Tráfico	Modificación Resolución N° 188.	Resolución Exenta 1641
39	Régimen bloqueos y clave personal	Dictar norma que interprete el sentido y alcance del concepto de "clave personal"	Resolución Exenta 1688
40	Contratación de Servicios sin Dependencia del Suscriptor de la Línea	Modificar los artículos 25°, 28°, 44° del RSPT	Decreto 802 Contraloría
43	Cargos de Acceso Móvil en Cuenta Única Telefónica	Modificar el artículo 51° del Reglamento del Servicio Público Telefónico y la normativa relacionada, a fin de eliminar la actual separación que refleja la Cuenta Única Telefónica Local referida a la facturación de los costos de una comunicación hacia equipos móviles entre los generados por el uso de una y	Decreto 802 Contraloría

N°	Tema	Producto Comprometido	Respuesta
		otra red comprometidas en dicha comunicación.	
45	PABX y comunicaciones telefónicas móviles	Elaborar el instrumento interpretativo o normativo modificando el criterio establecido en el Oficio Circular 376/02, a fin de permitir efectivamente un grado de flexibilidad importante en el diseño de las redes móviles.	Resolución Exenta 1642