Manual Buenas Prácticas Operadores de Servicios de Telecomunicaciones

I. Ámbito de Aplicación del Manual

a. ***Temporal***: Comprende el stock de inmuebles sujetos a régimen de copropiedad inmobiliaria existentes, los cuales se enfrentan a la problemática de no tener acceso a servicios de telecomunicaciones por más de un operador.

b. ***Espacial:*** regula el acceso a edificios y condominios (Tipo Ay B); incluye cámara, ductos y/o canalizaciones, así como todos los elementos de infraestructura interior necesarios para prestar servicio en todos los inmuebles sujetos a régimen de copropiedad inmobiliaria donde haya clientes finales, siempre que exista factibilidad técnica para ello. Lo anterior, sin perjuicio del acuerdo extensivo a la cámara de acceso al predio y el lateral –ambos ubicados en BNUP- a que se refiere el párrafo segundo del numeral II.1.

c. ***Particular***: El presente Manual será aplicable a todas aquellas partes que lo suscriben.

II. Principios y Compromisos

1. Principio de Libre Acceso y Compartición.

Los operadores de telecomunicaciones que presten servicios en un edificio y/o condominio, existiendo factibilidad técnica para ello, compartirán todos los elementos de infraestructura que se encuentren al interior del respectivo condominio y/o edificio, necesarios para que nuevos operadores presten servicio a clientes finales. Lo anterior, sin perjuicio de la relación de los operadores de telecomunicaciones con la comunidad y las autorizaciones que sean necesarias, conforme al respectivo Estatuto de Copropiedad[1], de acuerdo a las disposiciones de la Ley N°19.537, de Copropiedad Inmobiliaria y sin perjuicio del derecho de cada uno de los copropietarios de elegir el servicio de telecomunicaciones de su preferencia.

Por su parte, en relación a los elementos de infraestructura que se encuentran al exterior del respectivo condominio y/o edificio, los operadores de telecomunicaciones que suscriben el presente protocolo, de buena fe, se comprometen, existiendo factibilidad técnica para ello, a compartir la cámara de acceso directo al edificio o condominio ubicada en Bienes Nacionales de Uso Público y el lateral que atiende a dicha cámara, necesaria para la prestación de sus servicios. Los operadores de telecomunicaciones involucrados definirán las condiciones para dicha compartición caso a caso, en condiciones no discriminatorias ni abusivas.

[1] Considerando que se trata de bienes comunes cuya titularidad corresponde a los copropietarios.

2. Principio de Mínima Intervención:

Los proyectos y planes de trabajo y su implementación deberán velar siempre por provocar la mínima intervención posible y señalar cómo se dará cumplimiento a ello.

En lo relativo a los estándares de cumplimiento del mencionado Principio, se debe determinar el nivel de afectación de acuerdo a lo existente, por tanto, las soluciones podrían ser diferentes según el caso. Cada proyecto deberá justificar y dar razones de cómo se cumple este Principio.

3. Principio de Información.

Se debe velar por informar de los proyectos a toda la comunidad, de forma clara, de manera tal que permita su evaluación y posibles consecuencias, permitiendo a ésta tomar una decisión con conocimiento.

4. Prohibición de pago de incentivos a copropietarios y administradores para el logro de exclusividad o trato preferente.

5. Todo acuerdo que establezca derechos de exclusividad para un operador de telecomunicaciones es nulo y los operadores se abstendrán de utilizarlos.

6. Libertad del usuario final para contratar el servicio de telecomunicaciones de su preferencia.

7. Aviso previo de nuevas obras a los operadores partícipes del presente manual, a fin de coordinar los trabajos.

8. Buena fe en la utilización del Concepto de factibilidad técnica, esto es, esgrimir dicha circunstancia únicamente en los casos en que se ajuste a lo dispuesto en el numeral IV del presente Manual, entregando un documento por escrito en donde conste dicha circunstancia y sus presupuestos.

III. Plan de Trabajo

1. A requerimiento de usuarios o por propia iniciativa, los operadores de telecomunicaciones, en adelante "los operadores", que proyecten prestar servicios de telecomunicaciones en condominios y/o edificios deberán acordar, aplicando el antedicho Principio de Información, con el Comité de Administración representante de la Asamblea de Copropietarios, una visita para constatar factibilidad técnica y la existencia de infraestructura disponible que pueda ser utilizada. Tanto la utilización de bienes comunes como la ejecución de obras en los mismos, se sujetará a lo previsto en la Ley N°19.537, según corresponda a cada caso.

2. El operador que haya manifestado primeramente su interés en acceder al inmueble, deberá presentar un plan de trabajo o proyecto, basado en los principios de información y de mínima intervención, al Comité de Administración, el cual contendrá la naturaleza de los servicios a

proveer, descripción de las actividades necesarias (con justificación del cumplimiento del Principio de Mínima Intervención), planos y fotografías fidedignas (que el proyecto sea visible), plazos de ejecución, plazos para consultas y aprobación de la comunidad. La recepción conforme del proyecto se realizará en base al cumplimiento de elementos objetivos definidos en el plan de trabajo. El Comité de Administración, será el encargado de informar a la comunidad del proyecto, sin perjuicio de la relación directa que podrá tener el propietario de cada inmueble con la respectiva compañía de telecomunicaciones, en lo que dice relación con la instalación y habilitación de servicios en el interior de su vivienda y que en ningún caso, su derecho a la libre elección podrá verse afectado por acuerdos de exclusividad u otros incentivos que limiten sus derechos.

3. Aprobado el Plan de Trabajo por la comunidad, el operador deberá ejecutar el proyecto con estricto apego al mismo y al Principio de Mínima Intervención. En la ejecución del proyecto se deberán cumplir los siguientes compromisos mínimos:
   - Registro de visitas.
   - Porte de credencial de trabajadores participantes.
   - Realizar los trabajos en horarios según lo aprobado en el proyecto.
   - Definir un responsable de la ejecución del proyecto, determinando teléfono y correo electrónico para contacto directo de comunidad.
   - Dejar limpias las áreas de trabajo.
   - Mantener el buen estado de los shafts, respectivas puertas y -en caso de existir- las chapas de estas últimas.

4. En caso de que el operador que desea acceder al inmueble no requiera la utilización de nuevas obras, es decir, desea utilizar la infraestructura existente y existiendo factibilidad técnica para ello, deberá requerir al operador (es) ya instalado (s) para que informe (n), en un plazo máximo de 7 días hábiles, las instalaciones que posee(n) en dicha infraestructura, cables en desuso, así como cualquier otro antecedente que deba ser tenido en cuenta por el entrante con el fin exclusivo de tomar precauciones para evitar dañar las mismas y establecer, en su caso, las coordinaciones necesarias. Transcurrido dicho plazo, no habiendo respuesta alguna en torno a eventuales coordinaciones y/o adopción de resguardos, se podrá dar inicio a los trabajos. Con todo, el costo de las instalaciones, así como el retiro de cables en desuso o destape del ducto, o cualquier obra necesaria para la instalación será asumido por el operador entrante. El operador entrante será responsable de los daños que se ocasionen con ocasión de su ingreso al edificio o condominio, salvo que el operador ya instalado, requerido oportunamente de información, no hubiere identificado e informado acerca de sus instalaciones en uso y/o desuso dentro del plazo descrito en este párrafo. Todos los operadores dispondrán de una misma casilla de correo electrónico para estos efectos: accesocopropiedad@empresa.cl.

5. Por su parte, en caso de que la intervención en el inmueble requiera la realización de nuevas obras, atendida la capacidad disponible en las instalaciones ya existentes o la intención de optimizar estas últimas, se debe notificar a todos los operadores de telecomunicaciones a fin

de acordar un plan de trabajo conjunto, velando por el cumplimiento del Principio de Mínima Intervención y la continuidad del servicio de la operadora que actualmente está en el edificio y/o condominio. Cualquier modificación de la infraestructura no debe generar afectación alguna en el servicio de la empresa que actualmente está operando, respondiendo el operador entrante por los daños que pudiere causar.

El procedimiento de notificación referido debe contemplar lo siguiente:

- Informar el detalle de los trabajos y el lugar (inicio y término para cada una de las fases: Obras civiles, cableados, terminaciones).
- Adjuntar croquis sobre la obra y proyecto técnico.
- Requerir que se informe de las instalaciones que se posea en el edificio y/o condominio, para tomar las debidas precauciones.
- Señalar un dato de contacto en caso de dudas (correo, número telefónico, etc.).
- El operador responsable deberá definir un encargado de solucionar cualquier inconveniente posterior.

La línea de tiempo, hitos y formalidades del Plan de Trabajo en conjunto, están detalladas en el Anexo A, integrante del presente Protocolo.

6. El Plan de Trabajo o proyecto será confeccionado por el operador que haya manifestado primeramente su interés en acceder al inmueble. El (los) operador (es) que realice (n) los trabajos será(n) responsable(s) de su ejecución, relación con la comunidad y posibles daños.

7. Asumiendo que uno de los principio rectores de este protocolo es el Principio de Buena Fe, no procederá compensación ni retribución económica alguna por el uso del nuevo ducto construido, por parte del operador entrante, que – invitado a participar en los trabajos del nuevo proyecto oportunamente- se abstiene en la instancia adecuada para ingresar a la ejecución y/o financiamiento de las nuevas obras. Lo anterior, sólo en atención a que dicha compensación podría significar una barrera de entrada para el nuevo entrante y al hecho que los ductos, una vez finalizadas las obras, pertenecen a la comunidad. El uso de éstos dependerá exclusivamente de que exista factibilidad técnica y de la autorización de la comunidad respectiva. Ahora bien, respecto de este nuevo operador, en caso que se requiera la construcción de un nuevo ducto, deberá asumir íntegramente el costo de la construcción del mismo, sin perjuicio del acuerdo al que pudiere llegar dicho operador con los copropietarios, en relación a asumir dichos costos y debiendo, en todo caso, contar con la autorización de la comunidad respectiva, en concordancia con el derecho de los usuarios finales de acceder al servicio de telecomunicaciones.

IV. Concepto de Factibilidad Técnica

Capacidad y disponibilidad de la infraestructura existente para alojar equipos de distribución, cables troncales y cables domiciliarios, según sea el caso, de un servicio de telecomunicaciones requerido.

V. Método de Solución de Conflictos

En materia de solución de conflictos, se debe distinguir de qué tipo de conflicto se trata. Los conflictos, dependiendo de su índole, se remitirán a la normativa aplicable. Así, por ejemplo, en caso de conflicto entre copropietarios o entre éstos y la Administración, se sujetará a lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley N° 19.537, de Copropiedad Inmobiliaria, mientras que en caso de afectación de la Libre Competencia, será de aplicación el Decreto Ley N° 211.

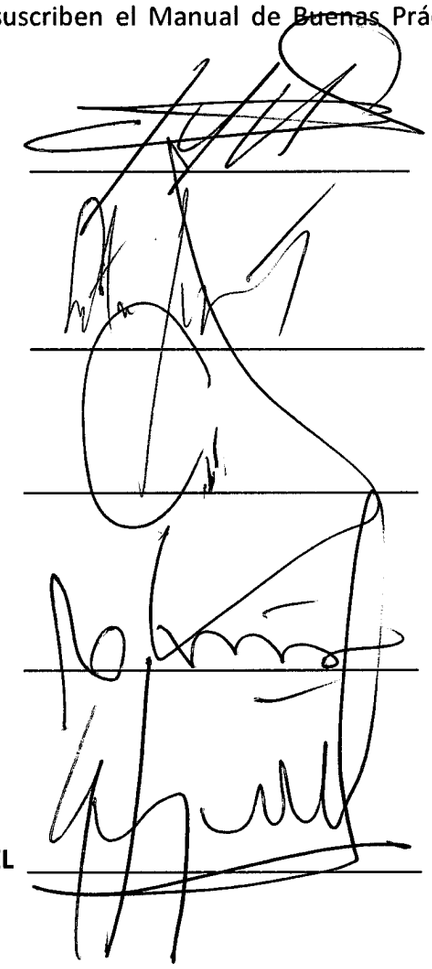
Los ciudadanos, en base a la información transparente que le entreguen sus representantes, evaluarán a las empresas que cumplan de mejor manera el presente Protocolo de Buenas Prácticas.

ACHCOP en conjunto con la Organización de Usuarios y Consumidores Libertador B. O´Higgins/ODECU crearán y administrarán un portal informativo al respecto, incorporando –previa coordinación con los operadores- un seguimiento al cumplimiento de las prácticas acordadas, denuncias, etc.

VI. Plazos

Los plazos establecidos en este Manual y sus Anexos son de días hábiles, entendiéndose por tales de lunes a viernes, excluidos los feriados.

En Santiago, con fecha 13 de enero de 2015, suscriben el Manual de Buenas Prácticas de Operadores de Servicios de Telecomunicaciones:



José Ignacio González Cejas
CLARO Chile S.A.

Cristián Sepúlveda Tormo
ENTEL Telefonía Local S.A.

Cristián Ariztía Latorre
VTR

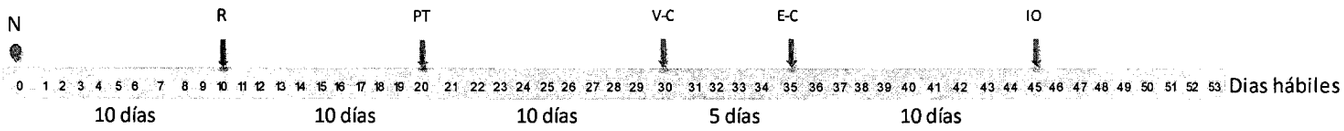
Paola Covarrubias Urbano
DIRECTV Chile Televisión Ltda.

Guillermo Henríquez Alfaro
Presidente Consejo de la Sociedad Civil de SUBTEL

ANEXO A

Operador Invitante = Es aquel operador que llega al edificio y al ver la necesidad de ejecutar obras, invita a los demos operadores a participar del proyecto.

Operador Interesado = Es aquel que recibió la invitacion a participar y muestra interes en el desarrollo del proyecto.



0 hab **Notificación**

El *Operador Invitante*, debe notificar a los otros Operadores de la ejecucion de obras. La notificacion debe incluir detalle de los trabajos a realizar y croquis de proyecto. Sin perjuicio de incluirse nombres de contacto de personas naturales, esta notificacion se realizara via **el correo electronico institucionalizado** y **específico** para tales efectos . El plazo será de **10 días háb.** (lu a vi) para confirmar la participación.

10 hab **Respuesta de Operador Interesado**

El *Operador Interesado* deberá notificar su participacion al *Operador Invitante*, dentro del lapso de esos **10 días háb.**, via el mismo canal electrónico anterior. Transcurrido el plazo y **no habiéndose recibido respuesta**, se entenderá que no existe interés en participar del proyecto, debiendo publicarse por el *Operador Invitante* quienes sí manifestaron su interés en participar.

20 hab **Proyecto y plan de trabajo**

El *Operador linteresado* tiene **10 días háb.** para realizar inspeccion tecnica in situ y hacer llegar al *Operador Invitante* su **proyecto tecnico con necesidades y propuesta de trabajo**. El entregable debe ser un plano con detalles del proyecto con sus respectivas especificaciones técnicas.

30 hab **Validacion y Costos**

El *Operador Invitante*, debe analizar propuesta, contando con **10 días háb.** para valorizar los trabajos y entregar presupuesto al *Operador Interesado.*

35 hab **Evaluacion de Costos**

El *Operador Interesado* tendrá **5 días háb.** para aceptar o rechazar costos, considerando su modelo de evaluacion economica y debiendo confirmar -en el primer caso- al *Operador Invitante* su participación. Posterior a dicha confirmación, se estará en condiciones de comenzar los trabajos.

45 hab **Inicio de Obras**

El *Operador Invitante* sera el encargado de ejecutar las obras previamente acordadas dentro del plazo de **10 días hab.** Los plazos totales de ejecucion de las mismas no se pueden determinar, dependiendo de la magnitud y el impacto que cada proyecto pueda tener. El *Operador Interesado* deberá entregar plan de trabajo de despliegue de su red en el condominio y/o edificio una vez terminadas las obras.