

**ACTA SESIÓN**  
**PRIMER CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL DE SUBTEL**

**Sesión Extraordinaria**

Fecha : martes 10 de junio de 2014

La sesión se inicia a las 10:10 horas, en dependencias de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL).

Asisten los consejeros: Guillermo Henríquez (Presidente del Consejo) y George Valdés de la Organización de Consumidores (ORCUS), Armin Quilaqueo de la Organización de Consumidores y Usuarios del Libertador Bernardo O'Higgins (ODECU Libertador), Enrique Cisternas de la Junta de Vecinos Plaza Valenzuela Llanos de Las Condes, Hugo Ortiz de la Asociación de Informáticos de la UTE-USACH; Patricia Peña del Instituto de la Comunicación e Imagen de la Universidad de Chile (ICEI); Pablo Carrasco de Asociación Chilena de Comités (ACHCOP), José Huerta de ONG Cívico, y Francisco Vera de ONG Derechos Digitales.

En representación de las empresas cable operadoras asisten; Juan Pablo Marré y Rodrigo Eguillor de GTD Manquehue; Ricardo Sáez, Ignacio González, Isabel de Gregorio y Ricardo Leiva de Claro; Javier Barria y Rodrigo Cancino de Telefónica Chile; Felipe Simonsohn y Cristian Sepúlveda de ENTEL; Pablo Cereceda de VTR.

Asisten por el MINVU Gonzalo Gazitúa y Felipe Fernández

Participan en representación de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, la Secretaria Ejecutiva Consuelo Labra, la Secretaria de Actas Andrea Pinto, Ximena Gutiérrez y Marcelo Pizarro.

**Desarrollo de la sesión**

Consuelo Labra (SUBTEL) da inicio a la sesión explicando que esta sesión extraordinaria se realiza por petición del Consejo de la Sociedad Civil de SUBTEL. Se hará una presentación de SUBTEL para contextualizar el tema, pero antes el Subsecretario de Telecomunicaciones dirá algunas palabras.

El Subsecretario de Telecomunicaciones, Pedro Huichalaf, saluda a los asistentes, les indica que una de las intenciones de esta mesa de trabajo, es que exista transparencia en lo que se conversa. Informa que SUBTEL desea implementar más mesas de trabajo para tratar diversos temas. Existe la intención de crear Consejos de la Sociedad Civil en regiones. Espera que la reunión sea fructífera y cualquier inquietud puede ser manejada de esta forma, agradece la asistencia.

Guillermo Henríquez (Presidente del Consejo), da inicio a la sesión extraordinaria del Consejo de la Sociedad Civil de SUBTEL. Indica cómo se generó la solicitud ante SUBTEL de realizar esta sesión sobre el libre acceso de los cable operadores en edificios y condominios, en donde se invitase a las empresas del rubro y MINVU. Esto en el marco de la libertad de acción de los usuarios.

José Huerta (ONG Cívico) informa del trabajo que han desarrollado, las conversaciones junto a diversas organizaciones para abordar el tema de libre acceso de cable operadores en edificios. Estaban trabajando en esto cuando tuvieron conocimiento del dictamen del Tribunal de la Libre Competencia (TLC), que dio órdenes muy precisas a SUBTEL y al MINVU respecto a cómo tratar este tema en el aspecto reglamentario. Después de esto invitaron a una reunión a las empresas de telecomunicaciones y Gobierno para crear una mesa de trabajo. Se habló básicamente de cómo abordar este tema y lograr el mayor beneficio para los usuarios y se reduzcan los perjuicios. No han tratado temas de fondo y es por esta razón que expusieron este tema en el Consejo de la Sociedad Civil de SUBTEL como una posibilidad de que todos pudieran participar en esta mesa. Se decidió finalmente enmarcarla en una sesión especial del Consejo, para conversar con todos los participantes.

Marcelo Pizarro (SUBTEL), expondrá sobre acceso a edificio de cable operadores, pero solicita a asistentes que se presenten.

Luego de haberse presentados todos los presentes, continúa con su exposición.

Marcelo Pizarro (SUBTEL) indica que el objetivo de su exposición es nivelar el entendimiento y conceptos bases para la discusión. Explica cuál es la problemática del tema del acceso de los cable operadores a edificios y condominios, las recomendaciones hecha por el Tribunal de la Libre Competencia (TLC) y lo que SUBTEL está haciendo para subsanarlas, en algunos casos en coordinación con el MINVU.

(Se adjunta ppt a esta Acta)

Indica que lo que se requiere es generar procedimientos de acceso en condiciones abiertas e igualitarias a los nuevos proyectos inmobiliarios.

Finaliza su exposición y el Presidente del Consejo ofrece la palabra a los asistentes.

José Huerta (ONG Cívico) consulta qué va a pasar con las comunidades ya existentes.

Consuelo Labra (SUBTEL) explica que las recomendaciones del TLC no tienen efecto retroactivo y es un mandato hacia adelante.

Ximena Gutierrez (SUBTEL) responde que efectivamente es así, pero señala que SUBTEL sabe que esta realidad existe.

Gonzalo Gazitúa (MINVU) cita recomendación del TLC en donde se adhiere al criterio de la ordenanza respecto a la evaluación de las normas técnicas, en donde el TLC hace distinción de cómo se comenzarán a regir las nuevas edificaciones y que a la vez es muy complejo generar un efecto retroactivo, por eso no estableció la necesidad de regular las antiguas edificaciones.

Pablo Carrasco (ACHCOP) señala que este problema se genera a partir de las problemáticas que ya existen en las comunidades. Pregunta cuál es la solución para las comunidades hoy día, no a futuro. Agradece la presencia de las empresas de telecomunicaciones, pero le parece que en esta

mesa también debieran estar presentes los desarrolladores inmobiliarios, que son quienes mandatan a las constructoras, solicita que sean invitados a futuro. Le parece que hoy deben abocarse al problema ya existente en las comunidades

Hugo Ortiz (Asoc. de Informáticos) consulta cuándo se estableció la norma a partir de la cual se debe cumplir ciertos requisitos.

Armin Quilaqueo (ODECU) le parece que el tema normativo deberá cumplirse a través de alguna instancia, pero también considera que el problema es el que tienen hoy las comunidades, quiere saber lo que opinan los operadores.

Guillermo Henríquez considera que se debe considerar que aun cuando no exista una norma técnica para el tema, retroactiva, claramente sí hay una afectación a las personas en su derecho de elegir.

José Ignacio González (Claro), suscribe la presentación hecha por Marcelo Pizarro, considera que las soluciones son hacia adelante y no retroactivas. Indica que se ha conversado con ACHCOP en crear un protocolo de instalación, de buenas prácticas. Es posible explorar soluciones alternativas que pueden ser de bajo costo, pero tienen que ser prácticas. Se hacen cargo de su responsabilidad como cable operador.

Pablo Carrasco (ACHCOP) cree que es conveniente tener un protocolo de buenas prácticas, plantea crear uno entre cable operadores y comunidad, respaldado por este Ministerio, pero que se comiencen a respetar las leyes, ya que a pesar de que estas existan, no se cumplen en algunos casos o no funcionan. Cree que las empresas en su ámbito de responsabilidad social estarán de acuerdo con esto. Este problema se arrastra desde la administración anterior y es necesario darle una solución ahora, ya no se puede seguir esperando.

Pablo Cereceda (VTR) opina que hay 2 dimensiones en este tema, de igual importancia y relevancia, que es necesario abordar con la mayor urgencia posible: cómo hacer que estos acuerdos sean públicos, transparentes y abiertos a la comunidad, donde podamos encontrar caminos que permitan mejorar el estado actual de las cosas, y lo segundo abordar en marco de la nueva normativa que junto con normativa técnica hay que prohibir las limitaciones de exclusividad o de trato preferente, esto debe estar señalado expresamente en la normativa. Respecto al estado actual, hay espacios suficientes para que empresas e inmobiliarias solucionen este problema. También está de acuerdo en invitar a las inmobiliarias para que eliminen esas limitaciones. Hay mucho que mejorar respecto a la relación que tienen las empresas con las comunidades. Le parece que se puede hacer gesto público ahora en beneficio de los consumidores e intervenir también en la nueva normativa para eliminar estas prácticas.

Cristian Sepúlveda (Entel) concuerda con presentación de SUBTEL, informa que ya se definieron modificaciones del TLC y se pueden hacer reformas. Solicita que SUBTEL junto al MINVU dicte la normativa de manera rápida para zanjar el tema hacia adelante, ya que el TLC ya indicó lo que se debía hacer. Necesita que existan más mecanismos inteligentes, respecto a por ejemplo la

recepción de obras. Respecto al stock está de acuerdo que el TLC no dijo nada de eso. Le parece bien que exista un protocolo de acuerdo que impida malas prácticas y que existan prohibiciones de esto, pero eso ya está, están prohibidos esos acuerdos de exclusividad, son ilegales, por lo tanto considera que a través de la normativa que debe dictar SUBTEL y MINVU se solucionarán muchos conflictos.

Jose Huerta (ONG Cívico) se adhiere a la idea de generar protocolo que defina un pequeño estándar acordado para toda la industria, que esté orientado al bien público protegido, que se refiere a la libre competencia y a la libertad de elegir para poder acceder a mejores productos, sobre todo cuando al final del 'cuarto de milla final' el usuario no puede elegir una opción distinta a la que ya está en su edificio o condominio. Cualquier determinación que tome SUBTEL, MINVU o las empresas, deben estar orientadas a que las personas puedan llegar a ese fin último, al cuarto de milla final, la opción de elegir. Respecto al tema regulatorio está en manos de SUBTEL y MINVU pero considera que se podría hacer una consulta pública sobre este tema. Hay cosas de detalles pero le preocupa el tema del stock, cómo se soluciona el problema con los edificios antiguos, quién se hace cargo de las inversiones de infraestructura que se debe intervenir, como se comparte el costo, etc. todo esto se debe resolver de alguna forma. Solicitará a Consejo de SUBTEL que se le pida a SUBTEL que sea el vehículo para canalizar este acuerdo de buenas prácticas, que se busque una metodología de trabajo con participación abierta, que pueda solucionar el problema más allá de la normativa que elaborará SUBTEL y MINVU para el futuro.

Gonzalo Gazitúa (MINVU), informa que se hicieron exigibles determinadas características desde ordenanza de enero del año 2003. Lee lo que indica la norma respecto a la instalación de cables telefónicos dentro de los edificios. Para los edificios antiguos esta norma es completamente aplicable, hay una distinción entre esos edificios y los posteriores. Hay que ver cómo se hace exigible esta normativa. Respecto al contrato de exclusividad es lo más complejo, hay que analizar si es necesario relevarlo a un nivel legal.

Cristian Sepúlveda (ENTEL) opina que el marco normativo está, pero hay que ser realistas y prácticos respecto a lo que existe y le parece bien elaborar un protocolo con las empresas.

Gonzalo Gazitúa (MINVU) indica que lo que se puede reglamentar se está trabajando con SUBTEL, pero no puede dar plazos. Puede que busquen un mecanismo de consulta pública sobre este tema, para un mejor cumplimiento de la norma.

Javier Barría (Telefónica) agradece la invitación porque el Tribunal no puso obligaciones a las empresas operadoras, pero ellos quieren colaborar. Comparte presentación de SUBTEL, están dispuestos a conversar y establecer acuerdos, pero bajo el principio que es el usuario quien elige a su operador. Hay que hacer distinción entre lo que existe y lo futuro, esto se puede solucionar con reglamento que existe ahora. En cuanto a la solución al problema actual, están de acuerdo en elaborar un protocolo.

Juan Pablo Marré (GTD) manifiestan su voluntad de ayudar, pero considera que falta un actor, que también es parte de los responsables, las constructoras. Es necesario que el sector inmobiliario

también esté presente a través de algún representante, ya que es un tema que va más allá de las empresas de telecomunicaciones y de las comunidades. Considera que como empresas están al debe, que deben trabajar en la práctica, en cómo se relacionan los usuarios cuando se hacen las instalaciones. Se adhiere a lo sostenido en reunión y manifiesta intención de colaborar. Considera como actores fundamentales al MINVU y a los gestores inmobiliarios.

Pablo Carrasco (ACHCOP) menciona que los contratos de operadores no duran más de 2 años, porque la ley de copropiedad puede modificarlos. Apoyan la idea de un protocolo para evitar judicialización que están intentando realizar algunos abogados. Considera necesario hacer fiscalización de recepción de obras en los edificios, eso no existe hoy. Propone un compromiso entre cable operadores, SUBTEL, MINVU y comunidades, pero debe haber voluntad para cumplirlo. Solicita redactar un documento con respaldo de los dos Ministerios. La norma no va a ser aplicable si no hay voluntad para hacerlo.

Hugo Ortiz (Asociación de Informáticos) cuenta su experiencia respecto a cómo le solucionaron su necesidad de contar con teléfono, que fue un asunto más de voluntad que técnico. Considera que el problema lo tienen los proveedores, ya que ellos pueden satisfacer las demandas de los usuarios, pueden tener competencia en edificios. Respecto al mal trabajo que realizan algunos instaladores, considerar que esto no es responsabilidad de las empresas, sino de los administradores de los edificios que deben cautelar para que todo se recepcione en conformidad.

Armin Quilaqueo (ODECU Lib. Bernardo O'Higgins) señala que en general a las asociaciones de consumidores les preocupa que se respete el marco legal, que para ellos es insuficiente y limitado. Cree que la voluntad de llegar a acuerdos, constituye a veces mejores soluciones que puede dar una normativa legal cuando se impone. Un acuerdo de buenas prácticas generaría un estándar que permitiría servir de base para lo que viene, entendiendo que además parte de esos acuerdos pasarán a ser regulados a través de distintas normativas. Están de acuerdo con un protocolo, pero sí que exista una forma, de vía directa, un canal para hacer reclamos si este protocolo no se cumple (teléfono, sitio web), darle efectividad, ya que en la práctica habrá diversas realidades.

Guillermo Henríquez (Presidente del Consejo) señala que hay dos miradas, una de ver qué se hace con los antiguos edificios (stock) y lo que está por venir. Respecto a esto último hay un trabajo que está realizando SUBTEL y MINVU para evitar este problema a futuro, por lo tanto aquí no hay tanto que hacer, quizás sólo insistir que se incluya el tema de fiscalización. Sobre lo segundo hay consenso de generar protocolo de buenas prácticas que busque generar soluciones a los problemas existentes, que son de la mayoría y que además dejaría en buen pie a las empresas participantes. Lo fundamental, además de la elaboración de este protocolo, es velar por su cumplimiento. Hay algunas herramientas como teléfonos o consejos consultivos de las empresas, si no es a través de las autoridades puede ser a través de las empresas, por las organizaciones de consumidores o por las organizaciones de copropietarios. Consulta si hay acuerdo respecto a esto.

Enrique Cisternas (Junta de Vecinos Plaza Valenzuela Llanos) está de acuerdo con elaboración de protocolo y separa el problema en dos. Respecto al pasado considera que hay cosas que antes no

se podían hacer pero ahora si con nuevas tecnologías, que implica sólo cambio de material, habría que evaluar si en esos edificios se puede hacer algo así. También cree que es importante el tema de la fiscalización para que el protocolo se cumpla, consulta quién se podría preocupar de esto. En el caso de las antenas fueron las direcciones de obras y las junta de vecinos, pero en la práctica cuesta que se pongan de acuerdo. Quizás se podría hacer lo mismo en el caso de cable operadores.

Pablo Carrasco (ACHCOP) señala que en condominios se realiza fiscalización respecto a algunas mantenciones. Hay control por parte de la administración y empresas tienen protocolo de instalación y recepción, eso ha permitido mejoras.

Guillermo Henríquez (Presidente del Consejo) consulta cómo se gestionará el protocolo de buenas prácticas.

José Huerta (ONG Cívico) propone mecánica que SUBTEL con MINVU coordinen este protocolo de acuerdo, comunicación pública necesaria para que haya mayor participación, establecer plazos y metodología de trabajo.

Pablo Carrasco (ACHCOP) quiere saber opinión del MINVU sobre avanzar en este protocolo de buenas prácticas.

Felipe Fernández (MINVU) señala que están de acuerdo y apoyarán iniciativa pero tienen que ver alcances. Están preocupados de ver solución tanto para el stock como para adelante.

Consuelo Labra (SUBTEL) señala que es importante aclarar el cumplimiento y las precisiones de lo establecido por el TLC, que es un tema normativo que debe resolver MINVU con SUBTEL, y es un compromiso de esta administración resolverlo lo antes posible y para ello existe una mesa técnica constituida en donde participan representantes de ambos servicios. Le parece bien la construcción de un protocolo pero debe consultarlo con la autoridad al igual que el MINVU. No se deben confundir los mandatos o facultades, ya que por ejemplo no se tienen las facultades para fiscalizar el cumplimiento de acuerdo o protocolo y esto debe quedar claro. Le parece bien que existan mecanismos para velar cumplimiento de protocolo de buenas prácticas, como una página web o un panel de arbitraje. Si esta es una petición del Consejo, trasladará la solicitud a la autoridad.

Gonzalo Gazitúa (MINVU) confirma lo indicado por Consuelo, la administración pública puede actuar sólo en el ámbito de su competencia. Los servicios públicos no tienen facultades para hacer cumplir un protocolo de acuerdo.

Marcelo Pizarro (SUBTEL) señala que es necesario definir alcances para no generar expectativas que no se pueden cumplir. Respecto a la fiscalización SUBTEL no puede hacer cumplir un acuerdo, pero el mercado si puede influir. Señala que a futuro se puede definir un estándar pero no se conocen todos los casos, la regla no es de oro. Pero en lo pasado no hay un estándar y esa es la problemática. No se conocen todos los casos, sólo una parte de ella. La propuesta saldrá desde la discusión de la mesa.

Guillermo Henríquez (Presidente del Consejo) se acuerda elaboración de protocolo de buenas prácticas, redacción a cargo de mesa de discusión, liderada por SUBTEL y MINVU.

Consuelo Labra (SUBTEL) aclara que SUBTEL genera el espacio para la discusión, efectuará el llamado público y prestará asesoría técnica pero lo fundamental es que exista un acuerdo entre los privados.

Armin Quilaqueo (ODECU Lib. Bernardo O'Higgins) reitera que debe quedar claro cuál será el mecanismo que va a acompañar para que esto se haga efectivo en la realidad, cómo se va a hacer cumplir esto.

Se acuerda que eso será parte del protocolo.

Guillermo Henríquez (Presidente del Consejo) indica que hay que tener claro que serán normas generales, que expresen la voluntad de solucionar los problemas, de acuerdo a las normas que ya están y qué elementos se puede agregar a esto. Lo importante es la actitud, la buena disposición, más que el texto mismo. Consulta cómo operará esto, cómo se reúnen.

Consuelo Labra (SUBTEL) indica que presentará solicitud a la autoridad. Lo mismo hará el MINVU y a partir de esto se les contactará para ver cómo se sigue.

Pablo Carrasco (ACHCOP) ofrece como Asociación redactar protocolo para someterlo a discusión.

Consuelo Labra (SUBTEL) indica que verá la metodología de trabajo a futuro y se les informará. Se agradece la asistencia a todos.

#### **Acuerdos de la sesión**

1. Se elaborará un protocolo de buenas prácticas entre cables operadores, MINVU, SUBTEL y comunidades para solucionar situación de stock de edificios (edificios antiguos).
2. Pablo Carrasco de ACHCOP redactará protocolo de acuerdo para someterlo a discusión.
3. SUBTEL y MINVU consultarán a autoridades respectivas, sobre forma de trabajo y alcances institucionales al participar en esta mesa.
4. SUBTEL informará a los asistentes a esta sesión, cómo se trabajará a futuro y metodología.
5. SUBTEL generará el espacio de discusión, el llamado público, prestará asesoría técnica.
6. Mesa de trabajo redactará protocolo de buenas prácticas.

Sesión finaliza a las 11:50 horas.