

2. CUENTA PÚBLICA SECTOR TELECOMUNICACIONES

En materia de telecomunicaciones, la gestión del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones durante el año 2008, se orientó al cumplimiento de objetivos y tareas específicas, consecuentes con los tres ejes programáticos de [la política de telecomunicaciones](#): equidad en el acceso a las tecnologías de información y comunicación; competitividad del mercado; y protección de los derechos de los usuarios.

En materia de equidad, se avanzó en masificar el acceso a servicios de telecomunicaciones donde no existe oferta, favoreciendo la conectividad de localidades rurales y apartadas de Chile, subsidiando la habilitación de Internet y Telefonía en miles de poblados aislados.

En materia de competitividad, se impulsaron cambios y medidas regulatorias para incentivar a los mercados de telecomunicaciones a alcanzar su máximo desarrollo, introduciendo más competencia en el sector, y fomentando las inversiones necesarias para mejorar la calidad y disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones, reduciendo así las brechas en el acceso.

En materia de protección de los derechos de los usuarios, se intensificó la difusión de derechos y la educación en torno a ellos, así como la fiscalización del mercado, de modo que los consumidores estén en el centro de la operación de la industria.

A continuación se detallan los principales logros alcanzados durante el año 2008 en estos tres campos:

1. En las acciones destinadas a promover el acceso equitativo a las tecnologías de información, destacaron los proyectos subsidiados con el [Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones \(FDT\)](#):

- Proyecto de Ampliación Cobertura de Telefonía Móvil en sectores rurales del país, con un Subsidio de 1.500 millones. Se adjudicaron 13 proyectos que beneficiaron directamente a 7.500 habitantes de 6 regiones del país. El proyecto fue adjudicado en el mes de septiembre 2008 y actualmente se encuentra plenamente operativo.
- Proyecto Infraestructura Digital para la Competitividad y la Innovación, que beneficia a 1.474 localidades de 288 comunas, distribuidas en todas las regiones del país, que cubren el 90% de las zonas rurales del país.

La priorización de las localidades consideró criterios de instituciones públicas de carácter nacional, específicamente del Ministerio de Agricultura, del Servicio Nacional de Turismo y del Servicio de Cooperación Técnica, Sercotec, además de la participación directa de los 15 consejos regionales. El llamado a concurso se realizó en octubre

del 2008 y se adjudicó en abril de 2009. Este proyecto beneficiará directamente a 3 millones de chilenos.

- Proyecto de Conectividad Integral para Chiloé que contempló más de 280 localidades, pertenecientes a las comunas de Ancud, Castro, Chonchi, Curaco de Vélez, Dalcahue, Puqueldón, Queilén, Quellón, Quemchi y Quinchao, en las cuales no existía oferta de servicio de Internet.

Este proyecto dispuso un subsidio de 739 millones. Además, gracias a convenios de colaboración suscritos con el Ministerio de Salud y la Fundación Integra, este proyecto beneficia a 46 postas rurales y 18 Jardines Infantiles.

Asimismo, el subsidio otorgado por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones incluye servicio de Internet para más de 50 escuelas rurales. De la misma forma, podrá verse beneficiada la pequeña y mediana empresa que opera en la zona, destacando los sectores forestal, agropecuario, turismo, pesca y acuicultura. A fines de 2008 el proyecto concluyó su etapa de ejecución, dejando con conectividad a cerca del 95% de las localidades habitadas del archipiélago (279), incluyendo colegios, postas y jardines infantiles.

- Proyecto Red de Fibra Óptica entre Puerto Natales y Cerro Castillo. Este proyecto creó un trazado de fibra óptica con bajo impacto ambiental entre Puerto Natales y Cerro Castillo. Esto se tradujo en que la mayor parte de dicho trazado se instaló de manera soterrada, cuidando así la belleza escénica del sector, puerta de entrada al Parque Nacional Torres del Paine, con una población flotante de más de 100.000 personas al año.

Además, el proyecto contempló un segundo trazado de fibra óptica entre Villa Tehuelches y Río Verde. Las obras del Proyecto fueron recepcionadas durante el año 2008 y se encuentra operando plenamente. Esta red se interconecta con el trazado de fibra óptica existente entre Punta Arenas y Puerto Natales. El subsidio asignado fue de 1.030 millones.

- Proyecto de Conectividad para Localidades Intermedias de la Provincia de Palena que busca solucionar sus necesidades de telecomunicaciones, con una oferta de Internet para 13 localidades aisladas, lo anterior con una calidad y precio similares a las existentes en la capital provincial.

El subsidio asignado al proyecto fue de 486 millones. Respecto al avance en la ejecución de la iniciativa, durante el último trimestre del año 2008 se inició la instalación de la infraestructura necesaria para extender la red de fibra óptica, que es la base para poder desplegar los servicios de telecomunicaciones.

- También se inició el 2008, en el marco del Programa “Quiero mi Barrio”, la implementación de telecentros comunitarios de acceso a Internet en 80 barrios urbanos de alta vulnerabilidad social, comprometidos en el plan original. La entrada en operación de estos telecentros ha sido gradual, debido a las dificultades en la adjudicación de la administración y gestión de los telecentros.

2. En las acciones destinadas a promover la Competitividad del Mercado de Telecomunicaciones, se continuó durante el año 2008 con medidas para lograr la expansión de los mercados de telecomunicaciones, incentivando una sana competencia del sector. Para ello se profundizó la actualización y perfeccionamiento del marco regulatorio, destacando:

- Los procesos de consulta al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia sobre los concursos de espectro de las bandas destinadas a servicios de telefonía e Internet móvil de tercera generación, 3G; y sobre el marco normativo para la fijación tarifaria a público de telefonía local.
- El Ingreso a Trámite del Proyecto de ley de televisión digital. El 24 de octubre del 2008, se ingresó a la Comisión de Ciencia y Tecnología de la Cámara de Diputados, el proyecto de Ley de TVD para su discusión en el Congreso. Este proyecto tiene como fin fijar el marco normativo para la introducción de la Televisión Digital a nivel nacional. En éste, se regula el procedimiento para la entrega de las concesiones, la actualización del régimen concesional, el desarrollo de la televisión regional, local y comunitaria, entre otras materias. Además se establecen los procesos de transición y digitalización, y las condiciones para el apagón tecnológico. Asimismo, se continuó con el trabajo de estudio en torno a la [norma de TV digital](#).
- El Ingreso a Trámite del Proyecto de ley de antenas celulares. Con el fin de proteger a los ciudadanos y la calidad de vida de la ciudad, el 8 de abril del 2008 ingresamos una serie de indicaciones sustitutivas que regulan la localización de las torres soportes de antenas, modificando la Ley General de Urbanismo y Construcción y la Ley General de Telecomunicaciones. En lo esencial se pretende que los municipios locales tengan mayor injerencia en el proceso y que se deba contar con el consentimiento de los vecinos colindantes al terreno donde se construye.
- El desarrollo de [estudios sobre la portabilidad de número](#), que consiste en proveer la capacidad técnica para que el usuario de un teléfono sea “propietario” de su número telefónico. Durante el año 2008 se desarrolló una asesoría para diseñar el proceso de implementación de la portabilidad fija y móvil. El estudio permitió concretar un cronograma de trabajo para hacer efectiva la implementación y determinar las modificaciones normativas en las que se debe trabajar con urgencia

para avanzar en esta tarea, con miras a lograr el inicio de la implementación comercial de la portabilidad a fines del año 2010.

- Estudios conducentes a definir una política e instrumentos de subsidio a la demanda para el servicio de Internet. Durante el año 2008 se encargó al Programa de Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica un estudio para el diseño de un subsidio a la demanda para el servicio de Internet. El estudio además recogió las mejores experiencias a nivel internacional en la materia. Junto con esto se contrataron los servicios del Observatorio Social de la Universidad Alberto Hurtado, para desarrollar una encuesta sobre los Usos y Usuarios de Internet a nivel nacional. Esta encuesta permitirá un mejor conocimiento de los usos que los hogares hacen de Internet, además de estimar la disposición de pago por el servicio y la demanda potencial de usuarios. Todos estos [estudios están publicados en la página web de la Subtel para conocimiento público.](#)
- La publicación del reglamento que regula el servicio de Voz sobre Internet, que permite a los usuarios de Internet acceder a servicios de comunicación desde y hacia la red pública telefónica, teniendo el derecho a reclamar por mal servicio, a recibir una cuenta detallada y a llamar en todo momento a números de emergencia.
- Durante el 2008 también se iniciaron una serie de procesos de fijación tarifaria para empresas de telefonía móvil y telefonía local, conforme a la ley vigente, culminando en su mayoría con reducciones importantes en los valores de cargos de acceso respectivos, además de otras innovaciones técnicas pro competencia como el que permite el acceso indirecto a los proveedores de Internet y telefonía a la red del dominante.
- Durante el año 2008 se continuó actualizando la normativa para adaptarla a los cambios tecnológicos, con el fin de permitir la introducción en nuestro país de nuevas tecnologías o servicios. En este sentido se generaron 27 instrumentos normativos, entre los cuales destacan:
 - Resolución Exenta N°1559, de 31.12.08 que modifica Resolución sobre la Utilización de la Banda de UHF, incorporando modificaciones a destinación de sub-bandas.
 - Resolución Exenta N°472, que Modifica Marco Técnico relativo a los Servicios Limitados.
 - Resolución Exenta N°72, que modifica Resolución Exenta N° 1498 de 1999, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que fijó la Norma Técnica para el Servicio Público Telefónica inalámbrico en las bandas de frecuencia 3.400-3.700 MHz. Permite utilizar la banda en proyectos otorgados por concurso público a través de FDT
 - Resolución Exenta N° 575, que modifica la Norma de Calidad para el Servicio Público de Telefonía Móvil
 - Resolución Exenta N° 1125. Instructivo para la presentación de Proyectos Financieros en el marco de los Concursos Públicos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. .

- Resolución Exenta N° 1534. Establece Numeración para Servicios de Emergencia y Procedimiento de Asignación Correspondiente.

3. En materia de protección social, destaca el perfeccionamiento de la atención y difusión de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, a través de las siguientes acciones ejecutadas en el año 2008:

- Durante el 2008 se recibieron 7.928 reclamos en la Subtel contra empresas proveedoras y se resolvieron durante ese año el 95%, solucionando el 5% restante dentro del primer trimestre 2009. Respecto a estos reclamos cabe destacar que el 87% del total se sancionó a favor de los consumidores.
- Se elaboró y difundió el [ranking de reclamos](#) que ingresan a la Subtel por compañía y se aplicó y difundió [la Cuarta y Quinta Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones](#), contribuyendo con estos instrumentos a la transparencia del mercado y a fomentar la competencia entre las empresas por calidad de servicio.
- Se renovó el Convenio de Cooperación entre la Subtel y el Servicio Nacional del Consumidor, orientado a entregar una mayor cobertura de atención a los usuarios a nivel nacional, operando en las 14 oficinas regionales.
- También durante el año 2008 se puso en marcha la gestión de reclamos con transferencia electrónica de documentos entre usuarios, empresas de telecomunicaciones y Subtel, perfeccionando el proceso de tramitación de reclamos y agilizando la comunicación
- Se continuó potenciando y extendiendo la función fiscalizadora, destacando la instalación de nuevas oficinas para las Macrozonas de fiscalización en las ciudades de La Serena y Concepción.
- Durante el año 2008 se recibieron 314 denuncias asociadas a servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora, servicios limitados y servicios adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones y se resolvieron 259 denuncias, con un tiempo promedio de 44 días.

Para información más detallada sobre la gestión 2008 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, acceda a su [balance de gestión integral 2008](#).

Hacia el 2009, el foco del Ministerio en materia de Telecomunicaciones seguirá siendo avanzar en equidad, competitividad y protección social, expandiendo el mercado de telecomunicaciones, incentivando mayor competencia del sector, aumentando la conectividad digital de las comunidades de nuestro país con nuevos subsidios públicos y velando por los derechos de los ciudadanos y usuarios de los servicios de telecomunicaciones.