



# GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA COMPARTIDA DE REDES DE TELECOMUNICACIONES

*Dirigida a administradores de condominios, edificios de  
apartamentos y residenciales cerrados*

## Tabla de contenido

Glosario.....	3
Índice de cuadros.....	4
Índice de recuadros.....	5
1. Presentación.....	6
2. Consideraciones legales.....	7
2.1 Aspectos relevantes desarrollados en la normativa.....	8
• Reglamento de Construcciones.....	8
• Reglamento sobre el Uso Compartido de Infraestructura para Redes Públicas de Telecomunicaciones.....	8
• Reglamento para el Trámite de Planos de Telecomunicaciones.....	9
• Ley General de Telecomunicaciones.....	9
3. Afectación de los consumidores por las restricciones de ingreso a operadores.....	10
3.1 Resultados por servicio.....	10
• Televisión por suscripción.....	10
• Internet fijo.....	11
• Telefonía fija.....	12
3.2 Elementos encontrados en el sondeo a los condominios.....	13
4. Principales barreras de acceso que pueden presentarse en los condominios.....	14
4.1 Naturaleza Constructiva.....	14
4.2 Naturaleza estética.....	15
4.3 Malas prácticas de despliegue.....	16
4.4 Saturación de la infraestructura.....	16
4.5 Acuerdos de exclusividad.....	16
4.6 Demanda insuficiente.....	18
5. Consideraciones finales.....	19

## Glosario

---

**Acceso**

Implica la puesta a disposición por parte de un operador de redes públicas, previa solicitud, negociación u orden de acceso emitida por la SUTEL, de parte de su red, sus instalaciones o su infraestructura, en favor de otro operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones, con el fin de que este último pueda a su vez ofrecer sus servicios pese a la carencia de algunos de estos elementos.

---

**Infraestructura Soportante**

Las instalaciones esenciales, los derechos de vía, las canalizaciones, los ductos, las torres, los postes y demás instalaciones requeridas para la operación de las redes de telecomunicaciones. La infraestructura soportante no forma parte de una red de telecomunicaciones, pero es absolutamente necesaria para su operación, pues provee el medio de despliegue de la misma, las condiciones de acceso y uso compartido de esta, como el acceso y despliegue de las propias redes.

---

**Mimetización**

Técnica para diseñar y camuflar acorde al entorno que rodea un elemento, con el único fin de que este sea parte armónica del paisaje y no genere un impacto desagradable a la vista.

---

**Punto de Acceso al Usuario**

Punto fronterizo en donde se produce la unión entre las redes de distribución y la red privada de cada usuario. En el contexto de la presente guía, ubicado en el inmueble individual o finca filial.

---

**Red de Telecomunicaciones**

Conjunto de sistemas de transmisión y de recursos que permiten el transporte de señales entre puntos de terminación enlazados mediante cables metálicos, medios ópticos o medios radioeléctricos. Agrupadas en tres categorías: aéreas, canalizadas e inalámbricas.

---

**Red de Tipo Neutro**

Red donde las señales y los servicios transmitidos a través de la infraestructura física, son suministrados por uno o varios proveedores de servicios que coexisten dentro de la red.

---

**Red Privada de Telecomunicaciones**

Red de telecomunicaciones destinada a satisfacer necesidades propias de su titular, excluyéndose la prestación y explotación de esta por parte de terceros.

---

**Red Pública de Telecomunicaciones**

Red de telecomunicaciones que se utiliza en su totalidad o principalmente, para la prestación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

---

## Índice de cuadros

<b>Cuadro 1.</b> Percepción de la afectación que genera en el usuario no tener la posibilidad de escoger el operador que le brinda el servicio de televisión por suscripción, 2018. ....	11
<b>Cuadro 2.</b> Percepción de la afectación que genera en el usuario no tener la posibilidad de escoger el operador que le brinda el servicio de televisión por suscripción, 2018. ....	122
<b>Cuadro 3.</b> Percepción de la afectación que genera en el usuario no tener la posibilidad de escoger el operador que le brinda el servicio de telefonía fija, 2018. ....	12

## Índice de recuadros

Recuadro 1. Resolución RCS-196-2017 SUTEL .....	155
Recuadro 2. Voto 01-2011 COPROCOM .....	177
Recuadro 3. Resolución 9/5/2016 FNE .....	177
Recuadro 4. Resolución RCS-240-2017 SUTEL .....	188

# 1 Presentación

La “Guía de buenas prácticas de gestión de infraestructura compartida de redes de telecomunicaciones” está dirigida a administradores de condominios, edificios de apartamentos y residenciales cerrados y su objetivo es fomentar e impulsar mejoras en el proceso de competencia y libre concurrencia en el mercado de las telecomunicaciones.

Esta Guía ha sido desarrollada por la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), como parte de sus facultades de abogacía y promoción de la competencia, contenidas en el Título II de la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica, Ley 9736.

En el año 2019, como parte de sus labores de autoridad de competencia en telecomunicaciones, la SUTEL culminó su estudio de mercado *“Acceso a la infraestructura común de telecomunicaciones en condominios, apartamentos y residenciales cerrados para la prestación de servicios a los usuarios finales”*.

Este estudio concluyó que **“existen barreras al ingreso a operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones en las redes internas de telecomunicaciones”**, en condominios horizontales y verticales, edificios de apartamentos y residenciales

cerrados ubicados en la región de planificación central.

Asimismo, evidenció la **necesidad de fortalecer el conocimiento en materia de competencia y sus beneficios para los consumidores**, por parte de los desarrolladores de proyectos, administradores y propietarios de condominios residenciales.

Por lo anterior, una de las recomendaciones de dicho Estudio de Mercado fue desarrollar una Guía de buenas prácticas a nivel administrativo, orientada a los administradores de los condominios residenciales, con el objetivo de capacitar en el tema de competencia y prevenir que se establezcan o se propicie el establecimiento de restricciones injustificadas al ingreso de los operadores de telecomunicaciones a propiedades que cuentan con infraestructura compartida para el despliegue de redes de telecomunicaciones.

De tal manera, que esta Guía pretende orientar a los administradores de inmuebles residenciales de naturaleza condominal, en materia de buenas prácticas administrativas asociadas a la gestión de infraestructura de uso común para el despliegue, mantenimiento y ampliación de redes de telecomunicaciones en ese tipo de inmuebles.

## 2 Consideraciones legales

El modelo de desarrollo urbanístico bajo la modalidad condominal ha tenido un gran auge en Costa Rica en los últimos años, principalmente en el área de planificación central.

El artículo 265 del Código Civil<sup>1</sup> constituyó el fundamento legal para la creación de la Ley de Propiedad Horizontal (Ley 3670 del 22 de marzo de 1966) y posteriormente, la Ley Reguladora de la Propiedad en Condominio (Ley 7933 del 28 de octubre de 1999). La normativa reconoce como la propiedad en condominio constituye un derecho real autónomo, que no deriva de uno anterior ni de la unión de dos derechos. Por lo que este representa un derecho real e independiente, con todos los alcances del derecho de propiedad que dentro de su naturaleza le es posible lograr.

En materia de limitaciones, una característica central de la propiedad en condominio es que su funcionamiento (particular y especial), se encuentra también supeditado al dominio de la voluntad común, por lo que la propiedad en condominio es una propiedad intencionalmente regida por la voluntad exclusiva y la voluntad común.

---

<sup>1</sup> "ARTÍCULO 265- Cuando no corresponden al dueño todos los derechos que comprende el dominio pleno, la propiedad es imperfecta o limitada.

*De acuerdo con las disposiciones del régimen de propiedad en condominio, podrán pertenecer a distinto propietarios, los pisos, los locales, las oficinas, los estacionamientos o departamentos en que se dividan uno o varios edificios, cuando se trate de construcciones verticales en varios pisos o niveles, o las casas, locales, oficinas y estacionamientos, cuando*

**El régimen condominal confiere exclusividad sobre una finca filial y al mismo tiempo, la posibilidad de utilizar los bienes de uso compartido sobre los que se tiene un derecho proporcional a la propiedad exclusiva, pero el cual no se puede ubicar o dividir y es estrictamente necesario para el disfrute de la parte exclusiva.**

**La infraestructura interna que permite el desarrollo y despliegue de redes de telecomunicaciones a lo interno de un condominio, se enmarca en la categoría de bienes de uso compartido con que cuenta el condominio, y al mismo tiempo se constituye en un elemento esencial para que los habitantes del condominio puedan gozar de servicios de telecomunicaciones.**

Los administradores y desarrolladores de condominios deben tener presente en sus actuaciones una serie de elementos relevantes que se encuentran contenidos actualmente en **la reglamentación asociada a la gestión de infraestructura de uso común para la prestación de servicios de telecomunicaciones, entre los que se destacan:**

*el desarrollo no sea vertical sino horizontal y, en los casos de urbanizaciones privadas, tanto los lotes en que se divida el terreno como las construcciones que sobre ellos se levanten. En estos casos, cada propietario será el dueño exclusivo de su piso, local, oficina, estacionamiento, casa o lote y será condómino de los bienes efectos al uso común; además, las diferentes figuras podrán combinarse. Los bienes sometidos a este régimen se conocerán como condominios".*

## 2.1 Aspectos relevantes desarrollados en la normativa

- **Reglamento de Construcciones<sup>2</sup>**

### **Sobre el otorgamiento de exclusividades.**

#### **Artículo 389. Uso Compartido de la infraestructura.**

*“Las administraciones públicas o privadas que diseñen y construyan infraestructuras susceptibles de ser utilizadas para el despliegue de redes públicas de telecomunicaciones, deben facilitar el uso compartido de dichas infraestructuras, siempre que no se comprometa la continuidad y seguridad de la prestación de los servicios. **En ningún caso se puede establecer un derecho preferente o exclusivo de uso compartido de la infraestructura, en beneficio de un operador de telecomunicaciones determinado, o de una red concreta de telecomunicaciones.**”*

*El uso compartido de dicha infraestructura debe facilitarse en condiciones de igualdad, transparencia y no discriminación”.*

- **Reglamento sobre el Uso Compartido de Infraestructura para Redes Públicas de Telecomunicaciones<sup>3</sup>**

### **Sobre el uso eficiente de la infraestructura interna.**

#### **Artículo 13. Sobre el uso eficiente de los elementos de la red en la infraestructura de telecomunicaciones por parte de los propietarios de la infraestructura.**

*“Cuando los propietarios de la infraestructura que soporten redes públicas de telecomunicaciones tengan conocimiento sobre subutilización o uso*

*no eficiente de los elementos de red en el espacio asignado a un operador y/o proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberán notificar a éstos, para que se realice la desinstalación y remoción de este tipo de elementos de red, salvo cuando exista una justificación válida para mantenerlos en la infraestructura. Para esto se deberá otorgar un plazo máximo de 2 meses.*

*La SUTEL de oficio o a solicitud de parte, tendrá la potestad de solicitarle al operador y/o proveedor de telecomunicaciones la remoción de estos elementos ociosos, no utilizados o que no tengan un uso debidamente planificado.*

### **Sobre el trato no discriminatorio.**

#### **Artículo 19. Trato no discriminatorio.**

*“Los propietarios de recursos escasos deberán asegurar un trato no discriminatorio para todos los operadores y/o proveedores en sus relaciones de uso compartido.*

*Los propietarios de recursos escasos que también sean operadores y/o proveedores, deberán apegarse a lo aquí establecido y asegurar un trato igualitario y en las mismas condiciones que se presta a sí mismo, para terceros operadores solicitantes de uso compartido”.*

### **Sobre el otorgamiento de exclusividades.**

#### **Artículo 37. Prohibición de acuerdos de exclusividad.**

*“Quedan prohibidos cualquier tipo de acuerdo o contrato entre un operador de redes y/o proveedor de servicios de telecomunicaciones y un propietario, administrador, constructor, desarrollador de infraestructura que soporte redes públicas de telecomunicaciones, con el propósito de obtener de manera exclusiva el uso de dicha*

<sup>2</sup> Reglamento sobre el Uso Compartido de Infraestructura para el Soporte de Redes Públicas de Telecomunicaciones (ARESEP, Alcance 270 de La Gaceta 214 del 13 de noviembre de 2017).

<sup>3</sup> Reglamento de Construcciones (INVU, Alcance 62 de La Gaceta 54 del 22 de marzo de 2018).

**infraestructura.** No es admisible el subarriendo de espacios.

Cualquier disposición, acuerdo o contrato establecido con dicho propósito carece de validez y puede generar al operador y/o proveedor de servicios de telecomunicaciones que lo suscriba responsabilidades según el ordenamiento jurídico que rige a las telecomunicaciones.

Queda absolutamente prohibido propiciar el uso en términos de exclusividad de dicha infraestructura por su naturaleza de recurso escaso”.

- **Reglamento para el Trámite de Planos de Telecomunicaciones**<sup>4</sup>

**Sobre el acceso a múltiples operadores.**

**Artículo 12. Acceso a múltiples compañías de telecomunicaciones.**

“...siempre que sea técnicamente factible, el profesional responsable deberá asegurar que **el diseño sea tal que la infraestructura permita el acceso de múltiples compañías de telecomunicaciones a la edificación**, asegurando que las labores de mantenimiento o instalación por parte de cualquiera de estas compañías de telecomunicaciones, no interrumpa o afecte los servicios de telecomunicaciones en operación”.

- **Ley General de Telecomunicaciones**<sup>5</sup>

**Sobre la comisión de prácticas contrarias a la competencia.**

**Artículo 54. Prácticas monopolísticas relativas.**

“Se considerarán prácticas monopolísticas relativas los actos, los contratos, los convenios,

<sup>4</sup> Reglamento para el Trámite de Planos de Telecomunicaciones (CFIA, Alcance 23 de La Gaceta 19 del 1ero de febrero de 2018).

los arreglos o las combinaciones realizados por operadores de redes o proveedores de servicios de telecomunicaciones, por sí mismos o actuando conjuntamente con otros agentes económicos, y cuyo objeto o efecto sea o pueda ser el desplazamiento indebido de otros operadores o proveedores del mercado, el impedimento sustancial de su acceso o el establecimiento de barreras de entrada o de ventajas exclusivas a favor de una o varias personas, en los siguientes casos:

a) **El establecimiento de precios o condiciones diferentes a terceros situados en condiciones similares...**

d) **La fijación, la imposición o el establecimiento de la compra, venta o distribución exclusiva de servicios de telecomunicaciones**, por razón del sujeto, la situación geográfica o por períodos de tiempo determinados, incluso la división, la distribución o la asignación de clientes o proveedores, entre operadores y proveedores de telecomunicaciones, o entre estos y otros agentes económicos que no sean competidores entre sí...

g) La venta, la transacción o el otorgamiento de descuentos o **beneficios sujetos a la condición de no usar, adquirir, vender ni proporcionar los bienes o servicios disponibles y normalmente ofrecidos a terceros...**

k) Las acciones injustificadas para incrementar los costos u obstaculizar el proceso productivo de algún competidor.

l) Todo acto deliberado que tenga como único fin procurar la salida de operadores o proveedores del mercado, o implique un obstáculo para su entrada.

Las prácticas monopolísticas relativas serán prohibidas...”.

<sup>5</sup> Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642.

### 3 Afectación de los consumidores por las restricciones de ingreso a operadores.

El uso compartido de los recursos escasos como la infraestructura de postes y ductos propicia una libre y sana competencia entre operadores de redes y facilita al usuario la libre escogencia de su proveedor de servicios de telecomunicaciones.

**La presencia de un único oferente de servicios de telecomunicaciones en un condominio convierte a la edificación donde este opera de forma exclusiva, en un mercado cautivo**, en el cual ante la falta de competencia se pueden presentar una serie de situaciones que afecten a sus residentes, particularmente en temas de precio, opciones y calidad de los servicios de telecomunicaciones de índole fijo.



Fuente: Información recopilada en las inspecciones.

En el año 2018, la SUTEL, en el marco de la “Encuesta de percepción y grado de satisfacción de la calidad de los servicios de telecomunicaciones”, incorporó una serie de preguntas para valorar la percepción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones en cuanto a la restricción de no poder elegir libremente al operador de telecomunicaciones de su preferencia, dadas las restricciones impuestas a lo interno de inmuebles donde existía infraestructura compartida de telecomunicaciones.

Posterior a la aplicación de los filtros requeridos por el estudio de mercado, se consideraron a un total de 626, 530 y 393 usuarios finales de los servicios de telefonía fija, internet fijo y televisión por suscripción, respectivamente<sup>6</sup>.

#### 3.1 Resultados por servicio

- *Televisión por suscripción*

La “Encuesta de percepción y grado de satisfacción de la calidad de los servicios de telecomunicaciones”, desprende que un 18% de las personas encuestadas indican no tener la posibilidad de elección del proveedor del servicio de televisión por suscripción en su residencia, de las cuales **un 56% de dichos usuarios se sienten**

<sup>6</sup> La “Encuesta de percepción y grado de satisfacción de la calidad de los servicios de telecomunicaciones”, posee alcance nacional, resultado de la aplicación de filtros requeridos por el estudio de mercado a nivel de inmueble y ubicación geográfica, el total de encuestas efectuadas se circunscribe únicamente a la población

relevante para el estudio. Así, en el caso de telefonía fija del total de entrevistas realizadas en la encuesta de percepción solo se utilizaron en el estudio de mercado 24,21%; en internet fijo 22,05% y en TV por suscripción 13,08%.

**negativamente afectados al tener un proveedor exclusivo del servicio de televisión por suscripción.**

Los residentes encuestados que no pueden elegir el operador que les brinda el servicio de televisión por suscripción, en su mayoría se sienten **obligados a contratar un**

**paquete que no desean, además, al comparar con otras opciones disponibles en el mercado, estos consideran que contratan un servicio con calidad inferior, así como que deben efectuar un pago mayor (detalle en el Cuadro 1).**

**Cuadro 1. Percepción de la afectación que genera en el usuario no tener la posibilidad de escoger el operador que le brinda el servicio de televisión por suscripción, 2018.**

¿En qué le ha afectado?	Distribución Relativa
Me siento obligado a contratar un paquete que no quiero	49%
La que da el servicio tiene menor calidad en comparación con otras opciones disponibles	28%
No satisface mis necesidades	15%
Mal servicios	4%
La que da el servicio tiene mayor precio en comparación con otras opciones disponibles	2%
No brinda canales/Poca variedad de programación/Ofrecen pocos servicios	2%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de mercado “Acceso a la infraestructura común de telecomunicaciones en condominios, apartamentos y residenciales cerrados para la prestación de servicios a los usuarios finales”. SUTEL. 2019.

- **Internet fijo**

La “Encuesta de percepción y grado de satisfacción de la calidad de los servicios de telecomunicaciones”, muestra que de los usuarios encuestados un 13% vive en una residencia con un único proveedor del

servicio de internet fijo; de estos usuarios un **46% considera que se ve afectado negativamente por la limitación de no poder elegir libremente su proveedor de servicios de internet fijo** (detalle en el Cuadro 2).

**Cuadro 2. Percepción de la afectación que genera en el usuario no tener la posibilidad de escoger el operador que le brinda el servicio de internet fijo, 2018.**

¿En qué le ha afectado?	Distribución Relativa
Me siento obligado a contratar un paquete que no quiero	30%
La que da el servicio tiene menor calidad en comparación con otras opciones disponibles	27%
No satisface mis necesidades	24%
La que da el servicio tiene mayor precio en comparación con otras opciones disponibles	19%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de mercado “Acceso a la infraestructura común de telecomunicaciones en condominios, apartamentos y residenciales cerrados para la prestación de servicios a los usuarios finales”. SUTEL. 2019.

- **Telefonía fija**

La “Encuesta de percepción y grado de satisfacción de la calidad de los servicios de telecomunicaciones”, muestra que un 11,5% de los entrevistados no tienen la posibilidad

de elegir libremente su proveedor de servicios de telefonía fija, de los cuales un **33% considera que esta situación le genera perjuicio** (detalle en el Cuadro 3).

**Cuadro 3. Percepción de la afectación que genera en el usuario no tener la posibilidad de escoger el operador que le brinda el servicio de telefonía fija, 2018.**

¿En qué le ha afectado?	Distribución Relativa
Me siento obligado a contratar un paquete que no quiero	37%
La que da el servicio tiene menor calidad en comparación con otras opciones disponibles	27%
No satisface mis necesidades	23%
La que da el servicio tiene mayor precio en comparación con otras opciones disponibles	7%
Mal servicio	3%
NS/NR	3%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de mercado “Acceso a la infraestructura común de telecomunicaciones en condominios, apartamentos y residenciales cerrados para la prestación de servicios a los usuarios finales”. SUTEL. 2019.

Lo anterior pone de manifiesto que **existe un porcentaje de residentes que se sienten afectados ante la imposibilidad de elección del operador de su preferencia.**

En inmuebles donde existen proveedores exclusivos, dadas las restricciones impuestas al ingreso de nuevos operadores, **la decisión final de consumo no depende del criterio del usuario, sino que esta se encuentra determinada por elementos externos** que fueron previamente establecidos por un tercero.

Se debe destacar que no resulta factible, en el contexto de este tipo de edificaciones, que la persona en busca de su operador de telecomunicaciones de preferencia, opte por cambiar de inmueble, dado que normalmente, el residente compra su morada en función de sus posibilidades económicas y sus preferencias, y una vez que habita el inmueble, contrata los servicios de telecomunicaciones requeridos.

Incluso en ocasiones la residencia es adquirida en etapa pre-constructiva. Así una vez ocupado el inmueble de no existir otras

compañías que presenten sus servicios en la edificación en cuestión, **los consumidores no pueden sustituir su proveedor de servicios; es decir, se encuentran cautivos.**

### 3.2 Elementos encontrados en el sondeo a los condominios

Si bien, la contratación de un proveedor es una decisión personal, en el caso de los servicios fijos de telecomunicaciones, la materialización del ingreso de una empresa particular a una edificación se ve supeditada a un acuerdo de terceros, dado que forzosamente se debe utilizar la infraestructura común dentro de las instalaciones del inmueble.

Según las edificaciones visitadas (46), el dueño de la infraestructura de telecomunicaciones en un 59% de los casos era el condominio, en un 30% un operador de telecomunicaciones y en un 11% de los inmuebles, la infraestructura fue cedida o donada a un operador.

## 4 Principales barreras de acceso que pueden presentarse en los condominios

### 4.1 Naturaleza Constructiva

Las **barreras de naturaleza constructiva** se dan cuando la **infraestructura para el soporte de redes de telecomunicaciones fue diseñada con una reducida capacidad para el despliegue de redes**. Condición que impacta directamente las posibilidades de crecimiento en términos de cantidad de redes presentes. Esta circunstancia puede obedecer a factores históricos, financieros, contractuales y eventualmente a falta de previsión o desconocimiento.

En particular las redes subterráneas o en todo caso las redes que utilizan ductería, son especialmente susceptibles a estas limitaciones, en tanto su ampliación, modificación y su manipulación implica en muchos casos una alteración de la propia obra civil.

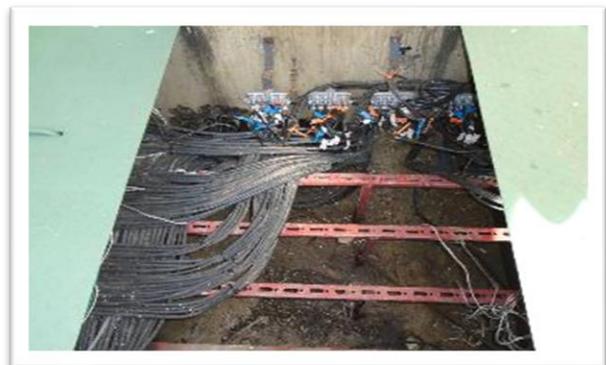
La aplicación de normativa previa a la apertura del sector de telecomunicaciones en Costa Rica, como el Reglamento para Instalaciones de Telecomunicaciones en Urbanizaciones (RITU) emitido por el ICE en el año 2003 o el Reglamento de Instalaciones Telefónicas en Edificios, (incluso anterior), representan factores históricos que contribuyeron a la materialización de barreras actuales de orden constructivo, al responder estas normativas, a un contexto tecnológico y de oferta de servicios disímil al actual.

Los costos financieros asociados a la dotación de infraestructura soportante de redes de telecomunicaciones pueden abaratar o encarecer el costo final de venta de cada unidad condominal.

Esta circunstancia hace que algunos desarrolladores suplan al condominio con lo que consideran “suficiente” infraestructura de telecomunicaciones, para satisfacer las demandas presentes y futuras de sus residentes.

En línea con lo anterior, con el objetivo de optimizar costos y recursos constructivos, desarrolladores civiles han buscado cooperar con operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones. Este tipo de asociación se dan a diferentes niveles, desde asesorías a nivel de diseño, el despliegue de la red durante la etapa constructiva o incluso la propia construcción de la infraestructura de soporte.

Si bien es cierto, **el desarrollador se ve favorecido por el conocimiento especializado de la empresa de telecomunicaciones, esta podría tener un incentivo para diseñar o construir la infraestructura, o desplegar su red de forma tal que se limiten o incluso imposibiliten las opciones de ingreso de competidores.**



*Fuente:* Información recopilada en las inspecciones.

Las limitaciones constructivas pueden afectar tanto a redes aéreas, inalámbricas y canalizadas; sin embargo, son estas últimas en donde el problema es más factible de presentarse por las razones ya expuestas; por lo que **para promover una mayor competencia a lo interno de los condominios se debe procurar diseñar infraestructura interna capaz de albergar varios operadores de telecomunicaciones**, lo cual va en línea con lo dispuesto en el Reglamento para el Trámite de Planos de Telecomunicaciones.

#### 4.2 Naturaleza estética

Las **barreras de naturaleza estéticas** surgen al existir redes aéreas y/o redes inalámbricas y la dificultad o imposibilidad de mimetización de estas con el entorno circundante; esto por cuanto están pensadas principalmente en su función y no en su armonización paisajística.

De esta forma, el paulatino aprovechamiento del espacio disponible en redes aéreas implica la presencia de una mayor cantidad de cables, elementos de sujeción a los postes y equipos pasivos y activos sobre los mismos, todos expuestos a la vista. Circunstancia que incide sobre la estética de las áreas comunes del inmueble.

Ante esta situación **es común que la administración o Asamblea de Condóminos restrinja la cantidad de operadores que pueden ingresar a brindar servicios de telecomunicaciones mediante el despliegue de sus redes en la postería interna del lugar, justificando su decisión en criterios estéticos.**

#### Recuadro 1. Resolución RCS-196-2017 de la SUTEL

La resolución RCS-196-2017 de la SUTEL dispuso lo siguiente sobre el establecimiento de limitaciones al ingreso de operadores de telecomunicaciones a condominios por razones estéticas:

*“...el artículo 15 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones indica que: **“El cliente o usuario podrá elegir libremente entre operadores y proveedores. Ni los operadores o proveedores, ni ninguna persona que tenga poder de decisión o disposición respecto al acceso o instalación de los servicios de telecomunicaciones, podrán limitar, condicionar o coaccionar la libre elección que realice el cliente o usuario, con respecto al operador o proveedor”**, en virtud de lo cual lo idóneo es que los administradores de la infraestructura que soporta las redes de telecomunicaciones tengan políticas enfocadas en permitir al usuario final elegir el proveedor de telecomunicaciones de su preferencia, siempre que esto sea técnicamente factible”.*



Fuente: Información recopilada en las inspecciones.

Por su parte, las redes inalámbricas también son objeto de restricciones de índole estética (exposición de antenas y estructuras soportantes). Esta limitación generalmente no es explícita, sino se da a través de una serie de imposiciones que apuntan al ocultamiento de estos elementos. Ello resulta parcialmente posible de realizar en el caso de redes satelitales, pero resulta poco

práctico y funcional en las redes de señal terrestre.

**Se debe procurar no limitar la capacidad de libre elección de los consumidores, mediante la implementación de limitaciones a la instalación de redes aéreas e inalámbricas por razones estéticas**, ya que el establecimiento de este tipo de limitaciones puede ir en contra de los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones dispuestas en el Reglamento de Protección al Usuario Final.

#### 4.3 Malas prácticas de despliegue

Las **barreras por malas prácticas de despliegue** es una situación que acompaña a las limitaciones constructivas y afecta tanto a redes aéreas como a redes canalizadas. No está directamente relacionada con la infraestructura soportante, la cual pudo haber sido diseñada y construida para el paso conjunto de varias redes.

**Las malas prácticas de despliegue pueden derivar de la propia instalación inicial de la red**, la cual pudo haberse dado de forma descuidada o intencionalmente de una manera específica **que no optimiza el espacio disponible**, lo cual se ve reforzado por falta de supervisión o conocimiento por parte del desarrollador o administrador (según sea el caso) **y afectan la cantidad de espacio disponible para el ingreso de operadores de telecomunicaciones**.

La falta de mantenimiento de la red es otra causa frecuente que incide de forma negativa en el espacio disponible.

**Para optimizar el espacio con que cuenta la infraestructura a lo interno de un condominio, se debe procurar mantener adecuadas prácticas de despliegue y**

**retiro de redes, para lo cual es necesario contar con mecanismos y procedimientos que garanticen una adecuada supervisión de la instalación de redes por parte de los operadores a lo interno del condominio**, esto en línea con lo dispuesto en el Reglamento sobre el Uso Compartido de Infraestructura para el Soporte de Redes Públicas de Telecomunicaciones.



*Fuente:* Información recopilada en las inspecciones

#### 4.4 Saturación de la infraestructura

Las **barreras por saturación de la infraestructura** se presentan como un escenario en donde la única solución para el ingreso de una nueva red es mediante la ampliación de la propia infraestructura de soporte. No en todos los casos será viable para el nuevo operador ni para el inmueble condominal la ampliación de la propia infraestructura soportante.

En estos casos, los habitantes del inmueble, dependiendo del tipo de infraestructura soportante, tienen la opción de ampliar la capacidad de infraestructura haciendo los ajustes necesarios a este.

#### 4.5 Acuerdos de exclusividad

**Los acuerdos de exclusividad pueden ser particularmente nocivos para la competencia** y resultar contrarios al derecho de los usuarios finales de escoger su proveedor de servicios de telecomunicaciones.

Estos acuerdos se materializan y son ejecutados de diversas formas, entre ellas, como prohibiciones absolutas, cobros excesivos a nuevos entrantes, dilataciones innecesarias en los procesos de negociación para el ingreso; sin embargo, su finalidad es garantizar que un único operador/proveedor de servicios autorizado, sea el que los brinde dentro del condominio.

### Recuadro 2. Voto 01-2011 COPROCOM

La Comisión para Promover la Competencia en su Voto 01-2011 indicó lo siguiente sobre el acceso a infraestructura que soporta redes de telecomunicaciones:

*“Existe jurisprudencia reiterada de esta Comisión que ha determinado que la infraestructura de soporte para redes de telecomunicaciones constituye una facilidad esencial. Asimismo ha señalado esta Comisión que no es aceptable desde el punto de vista de la competencia, una negativa de acceso o la imposición de condiciones discriminatorias a un tercero, por parte del propietario de una facilidad esencial o de quien la controla, salvo el caso, claro está, de que exista una justificación válida y demostrable”.*

Es frecuente que este tipo de acuerdo tácito o explícito, surja desde el propio momento de construcción del inmueble, delegando así el desarrollador, la construcción de la red e



Fuente: Información recopilada en las inspecciones.

incluso de su infraestructura soportante a un operador/proveedor de servicios, a cambio de una garantía de explotación solitaria de la demanda del condominio.

### Recuadro 3. Resolución 9/5/2016 FNE

La Fiscalía Nacional Económica de Chile en su resolución del 9 de mayo de 2016, estableció con respecto a la limitación de ingreso por parte de otro operador en los condominios, que:

*“Sin perjuicio de las limitaciones fundadas en aspectos de seguridad o razones estéticas, que pudieren estar contenidos en reglamentos internos de las comunidades de copropietarios, lo cierto es que **el principio general aplicable en la materia, es que se promueva que varios proveedores de servicios de telecomunicaciones puedan proveer los mismos dentro de un determinado condominio, edificio, etc. de modo de fomentar la competencia entre ellos y permitirle al consumidor elegir entre la mejor oferta disponible**”.*

Sin embargo, también pueden alcanzarse posteriormente por decisiones promovidas por la administración del condominio.

**Este tipo de acuerdos pueden resultar anticompetitivos, al establecer barreras artificiales de entrada a determinados operadores, teniendo el potencial de afectar la situación de competencia en la prestación de servicios de telecomunicaciones a lo interno del condominio, poniendo a los residentes de dicho inmueble en una situación desventajosa respecto a consumidores que no experimentan este tipo de limitaciones.**

Asimismo, estos acuerdos podrían resultar sancionables de resultar contrarios a la competencia, esto según lo dispuesto en la Ley 8642, en cuanto a la comisión de prácticas monopolísticas.

**Se debe evitar establecer acuerdos que otorguen exclusividad a un determinado operador en la prestación de servicios de telecomunicaciones en un inmueble de naturaleza condominal y que puedan resultar anticompetitivos**, esto en línea tanto con lo dispuesto en el Reglamento de Construcciones, en el Reglamento sobre el Uso Compartido de Infraestructura para el Soporte de Redes Públicas de Telecomunicaciones y en la propia Ley General de Telecomunicaciones.

#### 4.6 Demanda insuficiente

##### **Recuadro 4. Resolución RCS-240-2017 SUTEL**

*La resolución RCS-240-2017 de la SUTEL dispuso lo siguiente sobre la decisión de no ingreso de un operador por motivos de rentabilidad:*

*“En ese sentido el artículo 45 de la Ley 8642 reconoce que es un derecho de los usuarios de telecomunicaciones “elegir y cambiar libremente al proveedor de servicio”. En concordancia con lo anterior, el artículo 15 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones indica que: “El cliente o usuario podrá elegir libremente entre operadores y proveedores. Ni los operadores o proveedores, ni ninguna persona que tenga poder de decisión o disposición respecto al acceso o instalación de los servicios de telecomunicaciones, podrán limitar, condicionar o coaccionar la libre elección que realice el cliente o usuario, con respecto al operador o proveedor”.*

*Sin embargo, el derecho de elegir a un determinado operador se ve restringido por la cobertura de la red del operador seleccionado, en tanto si un operador no cuenta con cobertura de red en el área que lo solicita un determinado usuario no podrá ofrecerle servicios”.*

Esta situación se presenta cuando la infraestructura soportante se construyó con

una capacidad adecuada para el paso de las redes de múltiples operadores, las mismas fueron instaladas y mantenidas de forma óptima y no existe prohibición de ingreso por parte de administradores o juntas condominales, por lo que se dan las condiciones propicias para la entrada de nuevos o varios operadores al inmuebles; sin embargo, la inversión en la instalación del medio necesario para la satisfacción de una demanda específica, no resulta rentable para los posibles oferentes y por tanto se produce una limitación de los operadores disponibles a lo interno de un condominio producto de la falta de oferta.

## 5 Consideraciones finales

La naturaleza de la propiedad condominal implica que, la disponibilidad de la oferta de servicios de telecomunicaciones fijos, esté supeditada al acceso efectivo de los operadores de esos servicios a la propiedad común.

Por tanto, **la promoción del ingreso de la mayor cantidad de operadores posibles a dichos inmuebles no sólo favorece la competencia, sino que resulta en un beneficio al usuario final.**

Por el contrario, las limitaciones que puedan establecerse para restringir el acceso de proveedores a este tipo de inmuebles, tienen el potencial de perjudicar a los propios condóminos, quienes dentro del inmueble condominal se constituyen en un mercado cautivo que sólo tiene acceso a aquellos proveedores a los que se les otorgue acceso para su ingreso.

Por lo anterior, **se debe procurar evitar la imposición de barreras artificiales de entrada al ingreso de operadores de telecomunicaciones a inmuebles de naturaleza condominal.**

Asimismo, se debe rechazar el establecimiento de disposiciones que persigan limitar el acceso de los operadores a la infraestructura necesaria para el despliegue de redes internas dentro de condominios.

**Las restricciones que se impongan para limitar la competencia tienen el potencial de dañar a los usuarios finales** y por tanto de afectar o reducir los beneficios que los consumidores reciben en términos de precios, calidad, variedad e innovación de



*Fuente:* Información recopilada en las inspecciones

servicios recibidos.

Dado que **muchas de las situaciones que restringen la competencia en los condominios son corregibles e incluso prevenibles mediante buenas prácticas de construcción, instalación, mantenimiento y administración de los inmuebles de naturaleza condominal**, la concientización de los responsables vinculados a cada una de la etapas precitadas, es una prioridad para comprender la fuerza que poseen y cómo su comportamiento moldea, no sólo las condiciones actuales y futuras de competencia a lo interno de los inmuebles de naturaleza condominal, sino en última instancia los servicios de telecomunicaciones a los que pueden tener acceso los usuarios finales de servicios de telecomunicaciones que habitan a lo interno del condominio.

Finalmente, debe tenerse presente que **es un derecho de los usuarios de servicios**

**de telecomunicaciones elegir y cambiar libremente de proveedor** de servicios.

Por tanto, **para promover la competencia y procurar el mayor beneficio de los usuarios finales, se debe procurar minimizar las barreras de entrada y las limitaciones de elección de operador de**

**telecomunicaciones que sean de naturaleza artificial y que pueden ser impuestas a los condóminos,** vía diferentes instrumentos normativos, como pueden ser reglamentos internos, acuerdos de Junta Directiva, decisiones de administradores de condominios u otros semejantes.