ACTA SESIÓN

PRIMER CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL DE SUBTEL

Sesión N° 3

Fecha : viernes 16 de noviembre de 2012

La tercera sesión del primer Consejo de la Sociedad Civil de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, se inicia a las 10:25 horas, en dependencias de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL),

Asisten los consejeros : Guillermo Henríquez de ORCUS (y Presidente del Consejo), George Valdés de ORCUS, Jorge Cisternas de CONADECUS, Stefan Larenas de ODECU y Gabriel Zeballos de la Junta de Vecinos San Carlos de Apoquindo.

También participan en representación de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, la Secretaria Ejecutiva del Consejo Katherine Martorell, la Secretaria de Actas Andrea Pinto, el Jefe del Departamento de Gestión de Reclamos Danilo Godoy, el profesional de la División Fiscalización Manuel Cabrera y la periodista María Pía Cuevas.

Se excusaron de asistir: Enrique Cisternas de la Junta de Vecinos Plaza Valenzuela Llanos de Las Condes y Alejandro Pujá de ODECU Libertador O'Higgins.

Tabla de la sesión

1. Bienvenida, lectura y firma de acta anterior.
2. Exposiciones:
    1) Barreras de salida para los contratos de telefonía móvil y gestión de comodatos, o venta, de teléfonos en escenario de portabilidad.
    2) Cargos de los carrier.
3. Definición de temas de interés para próximas sesiones
4. Comentarios y acuerdos
5. Cierre.

Desarrollo de la sesión

1. La Secretaria de Actas da la bienvenida a los asistentes, entrega las excusas de las organizaciones que no asisten e indica que el acta anterior, que ha sido aprobada por correo electrónico, debe ser firmada por los consejeros asistentes.

2. Se hace lectura de la tabla de la sesión. Se les recuerda a los consejeros que en la sesión anterior quedaron pendientes las exposiciones sobre barreras de salida para los contratos de telefonía móvil y gestión de comodatos y cargos de los carriers, los que serán expuestos en esta sesión

3. Inicia su presentación Manuel Cabrera, sobre barreras de salida para los contratos de telefonía móvil y gestión de comodatos, o venta, de teléfonos en escenario de portabilidad.

4. Indica que desde que se inició la portabilidad numérica, el 3,4 % de clientes móviles se han cambiado de compañía, de un total de 23 millones de clientes móviles. En esta cifra se consideran los teléfonos activos, con tráfico. No están considerados los que no han tenido tráfico desde hace 6 meses.

5. Danilo Godoy indica que se está evaluando ampliar el plazo a 1 año para que el usuario sea dueño de su número aunque no tenga tráfico de llamadas, sin perder además sus saldos pendientes.

6. Jorge Cisternas consulta si lo que está haciendo Chile en materia de portabilidad se está haciendo en otros países, si hay acuerdos internacionales al respecto. Se le indica que efectivamente se trabaja dentro de un contexto internacional, especialmente porque Chile está dentro de la OCDE, pero que cada país tiene su propio organismo regulador.

7. Jorge Cisternas solicita que el tema de portabilidad sea considerado a nivel internacional, sobre todo con países limítrofes, para que los usuarios conozcan las reglas de los servicios de telecomunicaciones, y que estas no sean cambiadas de un país a otro.

8. Guillermo Henríquez consulta por el trámite que debe realizar una persona que se desea portar si su teléfono es parte de un convenio de la empresa. Se le indica que si la empresa hizo el contrato ellos deben hacer la solicitud de cambio, a través de una modificación de titularidad del número o pedir sólo la portabilidad del número que se requiere.

9. Gabriel Zeballos consulta si se pueden hacer cambio de persona natural a jurídica. Se le indica que depende de los requisitos que la empresa le señale.

10. Stefan Larenas consulta si el saldo pendiente es una limitación para portarse de compañía. Se le indica que si la cuenta vence el 17 y el usuario se cambia el 16 no hay problema. Si desea hacerlo el 18 y no ha pagado la cuenta, si puede ser una limitación, por lo que es conveniente cancelar o regularizar la cuenta con la antigua empresa.

11. Se señala que la portabilidad es sólo del servicio público telefónico por lo tanto los otros servicios como Internet por ejemplo, el usuario debe ir a la empresa y renunciar a éste si desea hacerlo.

12. Stefan Larenas consulta cuáles son las razones técnicas que expliquen por qué se pierde el saldo de minutos que se tiene al portarse de compañía. Manuel Cabrera explica que de acuerdo a información que han entregado las empresas a SUBTEL, esto se debe a que las compañías no cuentan con un sistema que les permita traspasarse ni saldos ni deudas.

13. Guillermo Henríquez señala el caso de unas consumidoras que no han podido portarse porque la compañía donante les exige el pago del equipo telefónico en una sola cuota, esta es una de las barreras de salida mas frecuente que dificultan la portabilidad de los usuarios. Se le señala que eso es ilegal, que si el contrato que pactó con la empresa indica que el descuento del equipo sería a través de un determinado número de cuotas, esto debe ser respetado por la empresa, sigue siendo un arriendo con opción de compra. El reclamo debe ser interpuesto ante SERNAC.

14. Stefan Larenas consulta por qué se cobra el teléfono al valor que se compró y no al valor actual (desvalorizado), quién fija el valor del teléfono, ya que esta es también una gran barrera de salida. Consulta si se puede modificar el reglamento al respecto, fijar un monto o porcentaje de valor del teléfono a los 2 años. Gabriel Zeballos indica que podría ser como la tabla que tiene el Servicio de Impuestos Internos de cómo se devalúan los bienes. Se explica que no se ha regularizado este tema porque en cierta forma las empresas han subsidiado el ingreso de equipos de mayor calidad al país y casi a la par que el mercado internacional, pero es algo que se puede evaluar.

15. Danilo Godoy señala que se debe tener claro que son 2 los comodatos que se firman con las empresas, una por el servicio y otro por el equipo, por eso cuando se pone término al servicio no implica la del equipo, eso debe quedar explícito, por lo tanto se debe seguir cancelando mes a mes las cuotas pendientes del equipo adquirido a pesar de portarse a otra compañía.

16. Gabriel Zeballos plantea por qué se pierde la garantía de un teléfono si se siguen pagando cuotas por él. Stefan Larenas plantea que los contratos de arriendo deberían hacer extensiva la garantía del equipo mientas dure el pago de cuotas. Se toma nota de esta petición.

17. George Valdés señala que si compra un teléfono con tecnología 3G y se cambia de empresa, las funciones de Internet se pierden, las empresas no se hacen responsables de conservar la información. No se reconocen entre ellas los protocolos de información. Se le indica que aún no está regulada la portabilidad de datos, por ahora es sólo de voz.

18. Jorge Cisternas indica que las empresas aún mantienen bloqueos tecnológicos que impiden la portabilidad, solicita que SUBTEL dicte una norma que obligue a las empresas a desbloquear. Se le indica que esto no es un tema regulatorio ya que la empresa debe dar todas las facilidades para que los clientes se pueden portar, esto al igual que el tema del pago del

equipo en una sola cuota, es una mala práctica de parte de las empresas, especialmente de sus fuerzas de venta.

19. Manuel Cabrera finaliza su exposición señalando que el proceso de portabilidad ha sido exitoso. Stefan Larenas destaca que ha sido un cambio enorme en el ámbito de las telecomunicaciones, en beneficio de los consumidores.

20. Se discute respecto a la periodicidad de las sesiones del Consejo, si estas serán bimensual o mensual. Gabriel Zeballos y Jorge Cisternas opinan que debe ser mensual, Guillermo Henríquez y Stefan Larenas creen que debe ser bimensual. Se acordará esto en la próxima sesión, ante la falta de suficiente quórum.

21. Gabriel Zeballos plantea la necesidad que se genere un Boletín de las sesiones del Consejo y un resumen con los acuerdos.

22. Acuerdos:

    1) Debido al poco tiempo, se acuerda posponer la presentación sobre cargos de los carriers para la próxima sesión.

    2) En relación a la nueva sesión Katherine Martorell informa que se propondrán por correo electrónico 3 fechas posibles, 2 en diciembre y 1 en enero para que todos los consejeros voten.

    3) Se indica que en la próxima sesión se expondrán un resumen con los comentarios, sugerencias y acuerdos planteados en el Consejo para definir qué petición se le hará a SUBTEL al respecto .

    4) Se enviará por correo electrónico Acta de la Sesión para su aprobación así como también la presentación de Manuela Cabrera.

23. Finaliza la sesión a las 12:50 hrs.