

## Acta sesión

### Consejo de la Sociedad Civil de SUBTEL

Fecha: 12 de diciembre de 2014

#### Sesión N°29

#### Sesión Ordinaria

#### Asistentes al Consejo:

Sr. Enrique Cisternas, Junta de Vecinos Plaza Valenzuela Llanos  
Sr. Hugo Ortiz Vega, Asociación de Informáticos de la UTE-USACH  
Sra. Pamela San Martín, Organización de Usuarios y Consumidores del Libertador B. O'Higgins/ODECU Libertador.  
Sr. George Valdés, Organización de Consumidores y Usuarios/ORCUS  
Sr. Jorge Cisternas, Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios CONADECUS  
Sr. Hernán Calderón, CONADECUS  
Sr. Oscar Cabello, CONADECUS  
Sra. Alejandra Moya, ICDT  
Sra. Lorena Donoso, ICDT  
Sra. Chiara Sáez, ICEI

Se excusa don Guillermo Henríquez (Presidente), Francisco Mejias de AHCOP y Luis Lillo de Agrupación Audiovisualista Señal 3.

**Presidente:** Enrique Cisternas (S)

**Secretaria Ejecutiva:** Andrea Pinto.

**Secretaria de Actas:** Claudia Meza Rocco

**Hora de comienzo de la sesión:** 10:35 hrs.

#### **Tabla de la sesión:**

- Solicitud de financiamiento para actividades del Consejo
- Elección directiva del Consejo año 2015
- Definición agenda de trabajo del consejo para el año 2015

#### Desarrollo de la Sesión

Don Enrique Cisternas, Presidente (S) del Consejo da inicio a la sesión y da la palabra a Sr. Hernán Calderón Presidente de CONADECUS.

Hernán Calderón señala que se ha cuestionado por parte del Subsecretario los Art 3 y art 21 de Reglamento de Reclamos, esto ya que sus declaraciones señalaría que serían para los nuevos contratos.

Indica que estos artículos se refieren al cobro de servicios que estén suspendidos por no pago, los que según las declaraciones del Subsecretario, se aplicarían sólo para los nuevos contratos,

dejando fuera de esta normativa a la gran mayoría de los contratos existentes. Requiriendo que esto se aclare. Está coordinando una reunión con el Subsecretario por parte de CONADECUS.

Oscar Cabello, aclara que con esta interpretación las empresas de servicios pueden seguir cobrando por servicios que no están otorgando.

Andrea Pinto se compromete a recordarle al Jefe de Gabinete que pueda agendar esta reunión

Chiara Sáez solicita centrar el tema de la reunión en la definición de la agenda del Consejo para el 2015.

Andrea P., señala que además hay que hacer la elección del Presidente, indicando que no hay impedimentos administrativos para realizarla en esta sesión. Constatando que están presentes 7 organizaciones presentes.

Son propuestos por la asamblea: Chiara Sáez y el Sr. Enrique Cisternas.

A mano alzada el resultado por unanimidad:

Enrique Cisternas 6 votos, Presidente

Chiara Sáez 6 votos, Vicepresidente

Enrique C. indica que se debe definir la agenda del CSC, en base a la agenda de SUBTEL 2015

Andrea P. hace mención y breve reseña a cada uno de los puntos. (se indican entre paréntesis los números señalados en la agenda)

1. **Diseñar Reforma al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) (16)**  
Reformar el marco normativo que rige al FDT, con el objeto de ampliar sus objetivos, con sentido inclusivo y ciudadano.
2. **Plan nacional de infraestructura de telecomunicaciones (7)**  
Desarrollar infraestructura de telecomunicaciones a zona austral, gran Valparaíso, gran concepción y Santiago. Aumentar la capacidad de tráfico internacional.
3. **Plan de acción para estudiar e implementar proyectos con impacto en localidades y pueblos originarios (30)**  
Promover el desarrollo digital a localidades de acceso a las telecomunicaciones a localidades indígenas y pueblos originarios, en el contexto de sus necesidades e identidad
4. **Plan de control y monitoreo de calidad de servicio (2)**  
Implementación de monitoreo en tiempo real de indicadores de servicios con impacto en usuarios, definiendo estándares de calidad a través de la definición de umbrales técnicos.
5. **Plan de mejoramiento de procesos de reclamos y experiencia de servicio (5)**  
Reforzamiento y optimización de los procesos de reclamos, promover la autodefensa a través de mayor educación y monitoreo ciudadano de la calidad de los servicios.

6. **Modificación del régimen concesional (3)**  
Reformar el régimen de concesiones, con el objeto de incentivar la competencia, bajar la carga administrativa y disminuir los plazos de entrega de autorizaciones. Separar el rol de infraestructura de los servicios, gestionando eficientemente el espectro radioeléctrico.
7. **Plan de mejoramiento de gestión y procesos de concesiones (32)**  
Rediseño de procesos, capacitación del personal, incorporación de tecnologías agilizando los plazos y tramitaciones.
8. **Plan de Desarrollo Digital (33)**  
Potenciar la conectividad y la inclusión digital de la ciudadanía (telecentros, ciudades inteligentes, etc)
9. **Plan de radiodifusión sonora y televisiva (4)**  
Implementación de la Ley de TVD, a través del análisis y aplicación de normas técnicas y ejecución de concursos, promoción de desarrollo radios comunitarias a través de concursos cuatrimestrales.

Andrea P. explica el sentido de la División de Política Regulatoria y Estudios (PRE), quienes están a disposición para las necesidades de las distintas Divisiones de SUBTEL, generando las bases y las acciones necesarias para poder obtener la información requerida.

Ante el requerimiento sobre si el Consejo puede solicitar algún estudio a la PRE, Andrea P. les explica que ante una sugerencia del Consejo podría evaluarse, siempre que esté dentro del ámbito de competencia de SUBTEL, beneficios y costos, ya que se debe realizar contratación de terceros.

Hernán C. quiere conocer las acciones de fiscalización al cumplimiento de las empresas, por ejemplo la banda 2600 y la banda 2100.

Andrea P. informa que hay un registro de las recepciones de obras, se están haciendo inauguraciones de algunos puntos de 2.6, las que son previamente fiscalizadas para verificar el funcionamiento. Señala que la licitación tiene plazo a marzo de 2015, las empresas se han ido adelantando en la entrega de puntos operativos, los que están registrados.

Hernán C. insiste en saber si hay algún informe del avance de los proyectos, para saber cuánto se ha cumplido y dónde están ubicados.

Enrique C., indica que esto corresponde a la agenda Subtel, de la cual se levantará la propia agenda del Consejo, apareciendo este tema en el punto 4, donde se podrá incluir una revisión de este punto.

Andrea P. indica que la División Fiscalización tiene por objetivo realizar estas acciones, verificando que se cumpla con las bases y términos de los proyectos. Por tanto, de requerir información al respecto a los avances de los concursos, ésta se debe formalizar.

Chiara S. consulta sobre el plan nacional de infraestructura, si éste se refiere al desarrollo por parte de SUBTEL relacionado al sector público o a generar condiciones para el desarrollo de infraestructura por medio de privados.

Andrea P. indica que es una combinación de ambos, ejemplificando esto con el proyecto de Fibra Óptica Austral.

Alejandra M. pregunta si este proyecto tiene que ver con el FDT

Andrea P. le informa que es el FDT quien administra este proyecto

Oscar C. consulta si SUBTEL espera que el CSC opine, aporte ideas sobre el plan de trabajo.

Enrique C. le informa que a través del desarrollo de los consejos, tanto en Transportes como en Telecomunicaciones, ha podido verificar que hay una continuidad de desarrollo de las acciones, traspasando objetivos de un gobierno a otro, desarrollando un trabajo compartido entre la empresa pública y privada. Lo que termina siendo positivo, no obstante persiste la sensación que no se ha consultado a la ciudadanía.

Oscar C. indica que una de las críticas a realizar al FDT es que su trabajo debe ser regional o local, por lo que este Consejo poco puede opinar de otros proyectos que no se encuentren en Santiago.

Enrique C. que el concepto de regionalización debe hacerlo funcionar el CSC, mencionando la convocatoria existente para la conformación del CSC de Coquimbo, la que no ha tenido gran respuesta.

Andrea P. informa que hay 3 interesados en participar.

Oscar C. insiste en que se han cometido errores en instalaciones de servicios por falta de precisión en los proyectos que se llevan a cabo. Debiendo coordinarse mejor con las Alcaldías para poder solucionar temas locales.

Andrea P. aclara que esta sesión es principalmente para discutir la agenda del Consejo en base a la Agenda SUBTEL 2015, no definiéndose en estas instancias las acciones de FDT. El FDT tiene contacto con los alcaldes de manera constante, como parte del proceso de trabajo que ellos desarrollan con los Municipios y Gobiernos Regionales.

Pamela San Martín señala que no es el momento de explicar el objeto de la mesa de trabajo. En el entendido del tema de la centralización, indica que es también responsabilidad del Consejo lograr que las organizaciones regionales se interesen por participar.

Oscar C. retoma el proyecto de fibra óptica, informando que en la zona austral ya existen 2 fibras y este proyecto sería una tercera instalación, situación comentada al Subsecretario. Por lo que insiste, en la opinión que puede tener el Consejo en estas materias.

Se le informa que ya se hizo una exposición del FDT respecto del tema aclarando muchas de estas dudas.

Enrique C. hace mención a la comunicación con las Islas, esto relacionado con el desarrollo regional y la defensa nacional. Informando que en Chile no hay un inventario de Fibra Óptica. Lo que provoca un desconocimiento del tema y la imposibilidad de uso de éstas.

Oscar C. insiste en que esto no debe ser permitido y que se exija una explicación del trazado del Proyecto de Fibra Óptica que se está llevando a cabo en estos momentos.

Hugo O. solicita que se haga una carta formal reclamando respecto de la inversión en el proyecto de fibra óptica, como una inquietud del Consejo.

Pamela S.M. solicita se vuelva al tema de la mesa que es definir la agenda de trabajo para el 2015.

Chiara S. consulta sobre el trabajo de Subtel, sobre desarrollo digital y acceso de pueblos originarios, ¿esto se basa en términos de usuarios o productivos?

Andrea P. indica que el proyecto se está desarrollando, partiendo por la definición de lo que es pueblo originario, comunidad o localidad. Por lo que de querer contribuir como Consejo, este es el momento de hacerlo, debido a que se está diseñando esto, cuyo objetivo se encuentra principalmente en la zona de la Araucanía. Por eso la importancia de definir los conceptos precedentemente mencionados. Estas acciones se coordinan con el FDT.

Pamela S.M. solicita se pueda compartir una minuta con el objetivo de este trabajo.

Enrique C. se refiere al desarrollo del tema audiovisual en localidades Mapuches, situación abordada en un Seminario en la FAO, haciendo mención al proyecto de Pedro Cayuqueo en la creación de una asociación que impulsara estas iniciativas, en Temuco, que cuenta con el apoyo de las Universidades.

Pamela S.M. consulta por la legalidad de este tema, aclarándole que esto se haría como organización, pudiendo así obtener los permisos de funcionamiento correspondientes.

Andrea P. informa que se reunieron con algunas asociaciones de radios comunitarias, quienes planteaban el problema de los elevados costos que conlleva la instalación de servicios de radios o TV comunitarias, a quienes les sugirieron realizar algún tipo de alianza, ya que como SUBTEL sólo se les puede orientar en cómo llevar a cabo esto. Para ello en Concesiones se les ofreció la ayuda necesaria. Otro tema que destacar en este sentido, es cómo se llega a las comunidades y que éstas no se opongan a la instalación de las antenas.

Enrique C., dice que en relación a esto él, participó en unas mesas de trabajo del Ministerio de Economía, trabajo ya terminado, por lo que sugiere tomar este material y trabajar con él.

Pamela S.M. solicita el proyecto de ese trabajo.

Andrea P., se compromete a mandarles una minuta que se elaborará con el FDT, para poder ver en qué puede aportar el Consejo respecto al diseño de proyectos relacionados con pueblos originarios..

Chiara S., respecto del FDT y una de las promesas de campaña del gobierno de la Sra. Bachelet era que esta unidad fuera accesible para las radios comunitarias.

Enrique C. señala que esta es una preocupación en común, según lo conversado en la mesa de trabajo del Ministerio de Economía, por lo que hay que aprovechar la oportunidad y el interés.

Chiara S. informa que el Ministro de TT se comprometió a generar una Comisión Técnica para la implementación de la TVD, señalando que como CSC se debería participar.

Andrea P. consulta si cuando tuvieron reunión anteriormente con el Ministro no quedaron de acuerdo en hacer un seguimiento o definir tareas a futuro.

Chiara S. indica que no y consulta si la comisión técnica quedará a cargo de SUBTEL, a lo que Andrea P. responde que eso no se sabe.

Hugo Ortíz propone que el Presidente del Consejo sea invitado a esta comisión técnica. Propone también generar una comisión para plantear las conclusiones del CSC, para darle validez a las decisiones a las que se toman en estas sesiones.

Pamela S.M. menciona la importancia de que se participe en ésta, quizás la misma comisión de TVD.

Enrique C. señala las comisiones formadas una sobre Manual de Buenas Prácticas y la otra en asociación con Economía sobre la conectividad. La idea es armar una comisión que sea integrada por un representante de este CSC y un representante técnico.

Pamela S.M. manifiesta su aprobación, ya que como consumidores tienen una opinión que dar a conocer. Consulta cómo se debe hacer esto, si hay que elevar alguna solicitud.

Andrea P. les indica que estas inquietudes deben ser presentadas a través de una carta que el presidente del CSC debe elevar a la autoridad, en representación de éste, para ser considerados en la conformación en la mesa técnica de TVD.

Pamela S.M. indica que esta es pega para el nuevo Presidente.

Se acuerda enviar carta al Ministro.

Chiara S., consulta cómo se va a proceder para definir la agenda del CSC.

Enrique C. se refiere a los indicadores de desempeño, detectando que hay algunos que no han sido atendidos por los organismos de estado, por lo que hay que conocer cuáles son los indicadores que puso la SEGPRES, para identificar cuáles son los de interés de este CSC.

Pamela S.M., señala que el tema de la Superintendencia ha quedado permanentemente de lado, solicita definir cómo se van a organizar en relación a esto. Cómo van a fiscalizar, acceder a la información.

George V. consulta en qué trámite está la Ley de la Superintendencia

Andrea P. le informa que éste se encuentra detenido en el Congreso. A su vez les indica que esto no detiene la agenda de SUBTEL, por lo que les aconseja enfocarse en ésta.

Hernán C. cree que SUBTEL tiene las atribuciones necesarias para fiscalizar. Informa que lo de la Superintendencia está bastante avanzado, que él participó en algunas sesiones en el Congreso.

Alejandra M. informa que el proyecto de la Superintendencia está en segundo trámite constitucional en la comisión de Hacienda.

Andrea P. informa que hubo gestiones de la Asociación de Funcionarios, quien hizo ciertas indicaciones a las formas en que estaba planteado el traspaso de funcionarios.

Enrique C. recuerda que el tema fue discutido ampliamente en sesiones del CSC del año 2013, recordando que la idea de la creación de esta Superintendencia, es separar las acciones de normar y fiscalizar.

Alejandra M. indica que en base a su experiencia, lo que más diferencia a las Superintendencias de otros servicios, es un tema de recursos.

Lorena D. señala que otro de los temas que se deben considerar son los compromisos OCDE, de los cuales se desprende que la entidad que acuse no sea la misma que juzgue. Que es lo que sucede ahora en SUBTEL. Reconociendo lo que dijo don Hernán C. respecto de las atribuciones que tiene Subtel, que los recursos son escasos para fiscalizar, por tanto es ahí donde debiera actuar el CSC, empoderando a la sociedad en sus atribuciones. Apoyando de esta forma a Subtel en la discusión social en el tema de los derechos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones, fortaleciendo los mecanismos de reclamos, por ejemplo haciendo un levantamiento de cláusulas abusivas. Que este es el camino del CSC, más que estar enfocada en la creación o no de la Superintendencia.

Oscar C. coincide con Lorena D. respecto del tema de la Superintendencia, lo que es criticable es que Subtel teniendo atribuciones no las usa. Como ejemplo pone el Reglamento que establece que los servicios móviles se vendan aparte del equipo terminal, lo que no se está llevando a cabo. Lo que se puede llevar a cabo con fiscalización de Subtel, pero que no se hace, la Superintendencia no va a solucionar eso si no hay voluntad de hacerlo.

Jorge C. dice que este CSC debe pedir que se haga esa fiscalización.

Chiara S. insiste en retomar la organización de la agenda del CSC para lo que consulta cómo se llevará a cabo ésta.

Enrique C. se ha trabajado sobre algunas ideas de la agenda Subtel, debiendo éstas transformarse en eje del trabajo del CSC. Independiente del tema propuesto por CONADECUS, sobre la interpretación del Reglamento de Reclamos.

Andrea P. les recuerda que CONADECUS ya tiene solicitada una audiencia con el Subsecretario para discutir el tema.

Hernán C. señala que el CSC se puede hacer parte de esta solicitud. Por lo que deciden invitar a don Jorge C. para que pueda transmitir la información al CSC.

Pamela S.M. solicita aclarar si se va acudir como organización de manera independiente o como representante del CSC. Lo que se debiera establecer como mecanismo de trabajo.

Alejandra M. recalca que si una organización ejecuta acciones particulares, no es obstáculo que el CSC haga lo mismo o participe de ello.

Enrique C. indica que hay otro tema a discutir respecto del diseño del FDT.

Chiara S. propone organizar el trabajo en distintas comisiones.

Se acuerda que la 1° estará relacionada con el FDT, desde la perspectiva de radiodifusión y Concesiones (puntos 1, 3, 6, 7 y 9), 2° con los Consumidores (puntos 4 y 5) y una 3° relacionada con Desarrollo Digital, y FDT, (puntos 2 y 8 ). Definiendo en 3 áreas los temas de cada comisión: Telecomunicaciones, Radiodifusión y Usuarios. (se adjunta anexo de agenda SUBTEL ).

Hernán C. propone se discuta el asunto de la Banda 700, respecto de la judicialización de éste y consulta si el CSC acepta realizar un reclamo en contra de las condiciones que se hizo el concurso. Además de discutir el mercado secundario del espectro y su proyecto de Ley. Como CONADECUS podrían hacer una presentación de estos temas.

Alejandra M. propone organizar un cuarto grupo de trabajo sobre el desarrollo normativo, para hacer seguimiento a los proyectos de ley y sus modificaciones.

Lorena D. señala que la idea es poder tener una capacidad de reacción en las consultas ciudadanas.

Pamela S.M. señala que esto último debería funcionar de manera permanente, ya que todo pasa por un marco normativo.

Alejandra M. precisa que puede ser una comisión que revise las normativas existentes

Jorge C. solicita se defina si el CSC va a realizar formalmente la solicitud de fiscalización de los contratos de las compañías móviles respecto de la separación de contrato de servicio y de equipo terminal.

Hernán C. ante las dudas que se generan, aclara que un tema es lo de los contratos de servicios y equipos y otro es sobre las declaraciones del Subsecretario, respecto de los cobros por servicios no prestados por no pago. Art 3 y 21 del RR.

Jorge C. señala que como Consejo somos parte del Estado y como organizaciones son Sociedad Civil, debiendo tener clara esta diferenciación. Propone realizar mesas de trabajo, donde se invite a formar parte de ellas a organizaciones que no pertenezcan al CSC, pero que estén relacionadas con el tema a tratar. Además revisar la Agenda Digital y Desarrollo Institucional del CSC, invitando a los Consejos regionales a integrarse a estos temas.



Andrea P. comenta sobre la implementación del CSC de Coquimbo, por el que se ha mostrado un bajo de interés. Además informa que se puso en contacto con ANADEUS y le informaron la imposibilidad de seguir participando del CSC. Se les solicitó envíe por escrito su renuncia, además de la Junta de Vecinos de San Carlos de Apoquindo por inasistencia debería ser notificada de su cese de participación.

Lorena D. señala lo primero que se debe hacer es apercibirlos, notificando de su cese de participación, de tal forma que se da la oportunidad de presentar descargos.

Pamela S.M se manifiesta en desacuerdo. Una vez leído el Reglamento y aclarado el procedimiento, está de acuerdo con que éste se aplique.

Se acuerda enviar oficio a organizaciones que no están asistiendo, dándoles la posibilidad de asistir a próxima sesión del 16 de enero para que presenten sus descargos.

Hugo O. solicita un correo corporativo con dominio de SUBTEL, más allá del que ya existe, esto debido a que cuando se envía alguna información, cualquiera de los integrantes lo hace a través de sus correos particulares.

Jorge C. señala que esto corresponde al desarrollo institucional del CSC.

George V. indica que se puede retomar el tema del blog.

Pamela S.M. retoma la creación de una comisión jurídica, con la que dice no estar de acuerdo, ya que considera que es una sobre carga de trabajo.

George V. y Hugo O. indica que hay aspectos positivos en ello y si hay gente dispuesta a hacerlo, es un tema que se debe aprovechar.

Chiara S., señala que al trabajar en comisiones y las correspondientes subcomisiones los temas a discutir, la sobrecarga será bastante, por lo que propone que el CSC se reúna cada 2 meses.

Andrea P. les informa que es el mismo CSC, haciendo mención que hay varias organizaciones que no se encuentran presentes, además de las que cesarán en su participación, deja abierta la posibilidad de que entren nuevas organizaciones.

Además informa las justificaciones de ausencia de don Guillermo Henríquez y de don Luis Lillo, éste último por encontrarse en recuperación de una operación.

Chiara S. informa que no se encontrará para la reunión de enero del CSC.

Jorge C. realiza una invitación a una Asamblea para sacar conclusiones de una actividad realizada el 29 de noviembre de 2014, para los que se sientan interesados.

Andrea P. informa sobre la modificación de la Norma de Participación Ciudadana, ésta ya fue visada por SUBTEL, se encuentra en la Subsecretaría de Transportes para enviarla posteriormente a la firma del Ministro. Previamente se dará a conocer al CSC, porque se han actualizado y se han incorporado nuevos mecanismos de participación ciudadana.

Hugo O. consulta en qué servicios están instaurados los CSC.

Andrea P., le indica que no tiene un catastro de ellos, pero que para el 31 de diciembre de 2014 todos los servicios deben contar con ellos. Señalando que el nuevo Instructivo Presidencial es distinto al anterior en la conformación de los Consejos.

Pamela S.M. recuerda el tema de la solicitud de dinero, cree que hay solicitar recursos, pero para efectos de estudios de las subcomisiones si es justificable. Para lo que tendrían que modificar el Reglamento del CSC.

George V. se manifiesta a disposición de las necesidades del CSC para integrar las subcomisiones que se puedan generar.

Enrique C. manifiesta la necesidad de establecer política espacial, en relación a los satélites utilizados relacionados con la defensa nacional, señalando que como país debemos trabajar con satélites de más confianza. Requerimiento que deberían ser planteados por este CSC a la autoridad.

Jorge C. está de acuerdo con que el tema satelital se trate en este CSC.

#### **Acuerdos:**

1. Es electo Presidente del Consejo Sr. Enrique Cisternas y Vicepresidente Srta. Chiara Sáez
2. Andrea Pinto enviará Minuta sobre cómo puede colaborar el Consejo en el diseño de proyectos dirigidos a pueblos originarios
3. Nuevo Presidente del Consejo deberá enviar carta dirigida al Ministro para ser considerados en Comisión Técnica de TVD
4. Se conformarán 4 comisiones de trabajo de acuerdo a los siguientes temas :
  - 1° FDT (radiodifusión y concesiones)
  - 2° Consumidores
  - 3° Desarrollo Digital
  - 4° Desarrollo Normativo
5. Se notificará por oficio a organizaciones que no están asistiendo a sesiones
6. Agenda para la próxima sesión:
  - Definición de los integrantes de las comisiones de trabajo
  - Financiamiento para Consejo
  - Informe sobre los resultados de la mesa de trabajo de Cable operadores

Se cierra la sesión a las 12:52 hrs