

## Acta sesión

### Consejo de la Sociedad Civil de SUBTEL

Fecha: 30 de junio de 2015

#### Sesión N°35

#### Sesión Extraordinaria

#### Asistentes al Consejo:

**Sr. Enrique Cisternas**, Presidente, Junta de Vecinos Plaza Valenzuela Llanos

**Sr. Hugo Ortiz Vega**, Asociación de Informáticos de la UTE-USACH

**Sr. Eduardo Costoya**, Asociación de Informáticos de la UTE-USACH

**Srta. Chiara Sáez**, Instituto de la Comunicación e Imagen de la Universidad de Chile (ICEI)

**Sr. Jorge Cisternas**, Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios CONADECUS

**Sr. Guillermo Henríquez**, Organización de Consumidores y Usuarios/ORCUS

**Sr. Rodolfo Calderón**, Junta de Vecinos Plaza Valenzuela Llanos

Presidente: Enrique Cisternas

Secretaria Ejecutiva: Andrea Pinto.

Secretaria de Actas: Claudia Meza Rocco

Hora de comienzo de la sesión: 16:00 horas.

Tabla de la sesión:

- Exposición del Subsecretario, Sr. Pedro Huichalaf, sobre consultas del Consejo a la Cuenta Pública del Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, correspondiente al año 2014.

El Sr. Pedro Huichalaf, Subsecretario de Telecomunicaciones da inicio a la Sesión Extraordinaria, indicando que ésta nace de la carta enviada por el Presidente del Consejo al Sr. Ministro Gomez Lobo, en relación a la Cuenta Pública del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Inicia dando respuesta a esta carta, en donde solicitan lo siguiente:

- a) Elaboración de informes mensuales de las instituciones o usuarios que reciben servicios
- b) Elaboración de informes mensuales por parte de las empresas con los indicadores de servicios.
- c) Ejecutar auditorías a las empresas contratadas por el Estado

Lo primero que menciona el Subsecretario es que las acciones de la institución son siempre mejorables. No obstante, SUBTEL tiene atribuciones para realizar constantemente informes, las series estadísticas de manera trimestral e informes de fiscalización de manera semestral.

En base a esto, les comenta que se está realizando en conjunto con SERNAC una campaña de los Derechos de los Usuarios en temas de Telecomunicaciones.

Sugiere revisar los temas de mayor importancia para el Consejo y generar una cronología de actividades para ver la posibilidad de ir realizando algunas, teniendo en cuenta que algunos datos son confidenciales.

Don Enrique Cisternas, se refiere a la Ley de Presupuesto y los indicadores de gestión mensuales que ahí aparecen y que no son expuestos en la Cuenta Pública.

El Subsecretario indica que el desglose que está en la Ley de Presupuesto está asociado con los indicadores de SUBTEL.

Don Hugo Ortiz, le indica que los informes que ellos solicitan, van asociados con los servicios que entregan las empresas de telecomunicaciones.

Don Rodolfo Calderón indica que el tenor de lo solicitado por este Consejo es respecto de los proyectos desarrollados por el FDT, en particular al servicio de Wifi Gob y Conectividad para la Educación, requiriendo que se establezca un mecanismo donde la gente que recibe estos beneficios lo haga con una buena calidad y que sean un beneficio real.

En lo que dice relación a los informes requeridos, la idea es que la gente que recibe el beneficio pueda reportar si éste funciona de manera adecuada y a su vez que la empresa entregue informes de operatividad. Y finalmente que se realice una auditoría externa al funcionamiento del servicio.

El Subsecretario informa que no se puede pedir una auditoría a la empresa, porque la función de SUBTEL es verificar que ésta preste el servicio que se adjudicó a través de licitación y cumplir con las bases del concurso, lo que se hace a través de fiscalización.

Además señala que en las bases del concurso hay boletas de garantías asociadas, por lo que existe un plan de fiscalización para poder verificar que el servicio se está prestando en los términos licitados.

Rodolfo C. propone que el usuario de los servicios subsidiados por el Estado, tengan una línea de atención a cliente especial, es decir, que no deban pasar por las plataformas de atención normal de las empresas.

EL Subsecretario informa que las bases de los concursos no contemplan esto, pero se está trabajando con Sernac para ampliar la plataforma de atención a los usuarios y además se está gestionando una línea de atención 800 de SUBTEL para que en caso de haber fallas se puedan reportar.

Respecto de la selección de los puntos para el servicio Wifi gob, se observan la factibilidades técnicas, como electricidad y el beneficio a la comunidad, además de los recursos con los que SUBTEL cuenta, por lo que el trabajo realizado para una mayor cobertura ha sido paulatino.

Hugo O. propone que se establezca un protocolo de procedimiento de reclamo por servicios mal entregados por las compañías.

Rodolfo C. consulta si el sistema ha funcionado de manera correcta, el Subsecretario responde que hasta el momento el desempeño del servicio ha sido correcto y no se ha hecho necesario cobrar las boletas de garantía involucradas.

Rodolfo C. insiste que la preocupación del Consejo pasa por el usuario del servicio y la conformidad con el funcionamiento de éste.

EL Subsecretario explica que la fiscalización que se realiza es rigurosa, es punto a punto, a través de reportes de conexión de la empresa entre otros.

Hugo O. consulta qué pasa si los servicios no están funcionando correctamente.

El Subsecretario indica que si el servicio no está funcionando, se recibe el aviso, por ejemplo de algún alcalde o de un usuario, se hace la fiscalización y si esta tiene resultados negativos, se inicia el proceso de cargo.

Don Guillermo Henríquez señala que para la recepción de reclamos también están las oficinas de Sernac.

El Subsecretario indica que este servicio quiere generar la cercanía con los usuarios de los servicios a través de la atención en regiones y destaca la importancia de la conformación de los Consejos Regionales, destacando los que se encuentran en proceso de inscripción en Antofagasta, Maule y Bío- Bío.

Además reitera que realizar una auditoría no es viable, pero ofrece compartir los reportes de los estados de los puntos de Wifi, con datos estadísticos del uso del servicio.

Enrique C. solicita se comparta con este Consejo la información que se está ofreciendo.

Respecto de las Zonas Wifi, el Subsecretario informa el desarrollo de este proyecto, de los cuales la Fase 1 y 2 ya están implementadas, las 3 en proceso de revisión en Contraloría y la 4 que se está planificando, para poder cubrir las regiones que se han quedado fuera de las etapas anteriores.

Rodolfo C. consulta por los sectores que se encuentran sin servicios de telecomunicaciones, porque las grandes empresas ya no ofrecen servicios, por ser identificadas como zonas peligrosas y si operan pequeños operadores.

El Subsecretario indica que SUBTEL tiene como objeto fomentar que las empresas vayan a zonas de baja densidad poblacional. Es importante que existan más operadores, todo eso para mejorar las ofertas del mercado.

Respecto de la reforma al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), es un objetivo del servicio el que es apoyado desde la Presidencia. Este es un objetivo a mediano plazo de desarrollo por parte de esta Subsecretaría.

En cuanto a Implementación de tecnología 4G, se está llevando a cabo a través de los proyectos de contraprestaciones 2.6 y 700, adjudicados a Movistar, Claro y Entel, los que cubrirán zonas de baja densidad poblacional y alejadas geográficas. Con los que se está trabajando para que otorguen servicio de datos y de voz.

Rodolfo C. consulta por qué no se le ha dado mayor participación a Nextel, debido a que el sistema "prip" fue el único que funcionó para el terremoto del año 2010.

El Subsecretario le indica que este servicio no tuvo éxito comercial entre los consumidores, siendo comercializada a niveles muy bajos.

En base a esto el Subsecretario indica que SUBTEL hizo una reserva de espectro, precisamente pensando en las situaciones de emergencias. Sobre la lógica que el Estado sea el titular.

Además aclara que el caso de Nextel, respecto a la obtención de espectro en la banda 700, no fue considerado porque ellos como empresa no quisieron postular.

En cuanto a Conectividad para la Educación, las escuelas públicas y colegios subvencionados fueron el objeto de este proyecto para que contaran con conexión a internet. Generándose un convenio entre el Mineduc y SUBTEL, quien recibe los recursos del primero y se encarga de fiscalizar que se entreguen los servicios.

Relacionado con esto, se licitó un servicio que tiene como nombre ABA, que es el Administrador de Banda Ancha, para que las escuelas asociadas a este proyecto tuvieran acceso directo a atención de problemas asociados al servicio de “Conectividad para la educación”, con esto se puede llevar un control respecto del funcionamiento del servicio, el que permite un control de conectividad de las zonas y del pago de acuerdo al servicio realmente otorgado.

Rodolfo C. consulta por los resultados obtenidos en estas escuelas beneficiadas, si hay mejoras en los rendimientos, en cuanto a calidad de la educación y el aprendizaje.

El Subsecretario le indica que esa información la maneja el Ministerio de Educación.

Guillermo H. consulta por la situación de Chile, en especial el caso de la Isla de Pascua y Juan Fernández.

El Subsecretario informa que hay 2 proyectos de mejoramiento de conectividad, que está pronta a la recepción de obra, siendo la única alternativa la conexión satelital a Santiago. Por ejemplo en Juan Fernández se duplica la capacidad a 8 Mg. Y en Isla de Pascua se ha solicitado se haga una distribución proporcional a las necesidades de los organismos, como la Municipalidad y otros que requieren otorgar servicios a la comunidad, tengan prioridad en la utilización del servicio otorgado.

Indica que a través de la modernización del Estado, se está tratando de retomar una mejor coordinación, en base a lo planteado por Jorge C.

Jorge Cisternas indica que no existe una entidad en el Estado que esté coordinando todo lo que hace la administración central en materia de hardware, software. Solicitando que se tomen mayores atribuciones al respecto.

El Subsecretario indica que cada servicio tiene sus propias definiciones, por cuanto SUBTEL ha establecido el Plan Nacional de Infraestructura. Además se mezclan distintos actores de gobierno para lograr un mejor desarrollo de algunas iniciativas, como por ejemplo el soterrado de cables o despeje de cables aéreos, donde SUBTEL no tiene competencia directa, pero si colabora con quienes llevan a cabo las iniciativas.

Jorge C. insiste en que el cambio debiera ser más fuerte que la cooperación entre servicios y estar respaldada por normativas.

También se refiere a la administración del espectro, de la que cree que SUBTEL tiene atribuciones limitadas al respecto de la administración de éste.

El Subsecretario le indica que es lo contrario, pero que siempre se está trabajando para mejorar y una de esas acciones es crear una Agenda Digital, donde trabaja el Ministerio de Economía, la SEGPRES y SUBTEL, estableciendo lineamientos estratégicos para avanzar en los temas relacionados.

Además de los esfuerzos que hace SUBTEL en temas como los de uso de banda para emergencias, identificación de números que hacen pitzanas a servicios de emergencias y en especial el uso correcto y completo del espectro.

También se refiere al cambio de institucionalidad a Superintendencia, cuya lógica es poder separar el conflicto entre fiscalizador y subsidiario de servicios de telecomunicaciones.

Jorge C. plantea sus dudas respecto de la nueva institucionalidad, lo que dice relación con las brechas entre las normas y lo que realmente ocurre en el sector de telecomunicaciones. Además de sugerir que el Estado consagre su propiedad pública sobre el espectro, cobrando por el uso de éste.

El Subsecretario señala que precisamente estos cambio de institucionalidad tiene el objetivo otorgar a la Superintendencia la mayor cantidad de facultades y a SUBTEL una modernización de su institución.

Que los objetivos es poder velar por la entrega de mejores y más servicios, en TVD, telefonía, radios, uso de espectros, etc., para ello se trabaja en el desarrollo de distintos proyectos, los que deben beneficiar a la ciudadanía, tomando un gran valor el aporte del Consejo.

Jorge C. señala que en el ámbito de las telecomunicaciones hay economía de escala, eso favorece la concentración de los operadores del mercado, por lo que se hace importante desarrollar nuevas políticas de Estado al respecto.

El Subsecretario explica el tema de TVD, señalando que SUBTEL antes no tenía atribuciones sobre la fiscalización del espectro, si se estaba dando o no buena cobertura, sólo se realizaban los proyectos técnicos, a diferencia de ahora que se han otorgado algunas funciones como la determinación de espectros radioeléctricos de nuevos canales.

Enrique C. comenta sobre la carta que como Consejo enviaron al Ministro, sobre el trabajo de la mesa de TVD, que si bien no es tema de esta reunión, informa que aún esperan respuesta.

El Subsecretario le indica que esta carta fue derivada a SUBTEL y que se está elaborando una respuesta.

Pasando a otro tema, habla sobre la Reducción de Tarifas, se tiene atribución respecto de algunas tarifas, ya que en este sentido también existe el libre mercado. Incluso hay tarifas sobre las cuales no hay competencia desde SUBTEL, pero que de igual manera se está trabajando en ellas, es el caso del Roaming.

De manera más detallada, se refiere al servicio Roaming, indicando que ha estado sosteniendo reuniones con sus pares argentinos para poder bajar los costos de este servicio. Cabe señalar que el servicio lo pagan quien hace y quien recibe la llamada, la idea es poder eliminar esta duplicidad del cobro, para ello se está trabajando.

Respecto a los Operadores Móviles Virtuales señala que se ingresará un reglamento de funcionamiento a la Contraloría, el que se está gestionando. Unos de los objetivo es no dejar de lado ningún punto, se ha priorizado el que las personas puedan hacer reclamos de manera fácil y directa.

En cuanto a la Política Espacial, indica que se ha creado un Comité de Ministro para el Desarrollo Espacial, donde se ha tratado de impulsar avances en este sentido.

Guillermo H. consulta la posibilidad de incorporar a equipos de la Fuerza Aérea.

El Subsecretario le indica que el Comité tendrá un equipo de apoyo, prontamente se podrá saber quiénes lo integrarán.

Chiara Sáez se refiere al Reglamento de modificación del FDT el que ya se encuentra en su fase final, por lo que solicita saber si se les va a hacer partícipe o no de este proceso, para tener en antecedentes si su rol será solamente testimonial y no de incidencia como es el interés del Consejo.

Otro tema tiene relación con el trabajo de la Mesa Técnica de TVD, la que según el Presidente de la Comisión habría terminado su primera etapa y se les convocaba a participar con nuevos temas que como Consejo quieran proponer, por tanto el interés como Consejo es saber en qué instancias efectivas puedan participar en una discusión más amplia sobre TVD.

Además sobre el uso del espectro, manifiesta la preocupación por la postura de privilegiar el buen uso del espectro ante la regulación de libre competencia, que es lo que en definitiva señaló la Contraloría. En definitiva son políticas públicas. No obstante ello SUBTEL tiene una mirada más social que económica, es decir, llegar a más personas y lugares.

El Subsecretario indica que lo que dice relación a la modificación del FDT no tendría problemas de la formación de la Ley y del Reglamento, esto que primero debe estar la Ley y posterior a eso se debe generar el Reglamento en la que esperan que el Consejo pueda contribuir.

En cuanto a la Comisión Técnica de TVD, señala que el Ministro es quien la convocó, lo mismo que a sus integrantes y está enfocada sólo a algunos temas técnicos. No obstante ello, como SUBTEL, se está trabajando para tener un Reglamento.

Chiara S. insiste en que sus preocupaciones pasan no sólo por los temas que se puedan tratar en la Mesa Técnica, sino además porque siente que al entablar conversaciones con el FDT y la dirección de sus cambios, éstos no apuntan a los comunitarios. Porque el interés como Sociedad Civil es que exista un trato equitativo a todos los actores.

El Subsecretario indica que de la manera que está concebido el FDT, es para los grandes operadores, otro tema son las políticas públicas que impactan en los comunitarios, grupo para el que se está generando una apertura.

Respecto del uso del espectro y la libre competencia ya existen, esto porque cuando alguien solicita espectro se le otorga.

Chiara S., indica que eso lo entiende como libre mercado, no como libre competencia, en la que debe existir más de un actor, no debiera haber control privado de las tarifas, entre otros. Teniendo claro que esto excede a SUBTEL y se da a todo nivel. Interpretándose este sistema de manera que se privilegia las alianzas con las empresas, a pesar que esto puede afectar la esencia de la libre competencia.

El Subsecretario indica que la Ley Gral. De Telecomunicaciones le faculta para llevar un control del uso eficiente del espectro, no así para generar libre competencia.

Dentro de este contexto se refiere a las concesiones otorgadas a los operadores de TVD, quienes ahora tienen una concesión y una señal, posteriormente tendrán una concesión y varias señales dependiendo de la capacidad como operador, pero los canales señalaron que mantendrá sólo una señal, pero SUBTEL les indica que deberán mantener al menos 2, para que no ocurra el uso erróneo del espectro.

El resguardar de la mejor manera el desarrollo de todos los proyectos de SUBTEL es la línea de trabajo que se quiere seguir, así como con las contraprestaciones, los servicios de Wifi Gob, como también con el tema

de la Fibra Óptica Austral, se ve a construir la infraestructura que permita que quienes quieran participar puedan hacerlo, además va a haber una capacidad de reserva para el Estado, por ejemplo para Carabineros, etc.

Jorge C. propone que se genere una nueva instancia de conversación, para poder revisar más temas de los ya revisados en esta reunión.

Rodolfo C. solicita analizar el tema de los satélites, esto partiendo por la visión de rentabilidad asociadas a éstos, señalando que hay puntos más importantes que hacen de esta tecnología algo realmente necesario, ejemplificando esto en la seguridad nacional. Hace referencia a la información que pueden entregar los satélites, que son por capas, las que son útiles para varios servicios como agricultura, minería y así muchos más. Lo más caro es el análisis de la información.

Además agrega que se debiera tener un satélite, esto debido a que las necesidades de comunicación en especial en momentos de catástrofes.

El Subsecretario, habla de lo complejo que es contar con los recursos para poder llevar a cabo todos los requerimientos para una buena comunicación, que en el caso de los recursos que se lograron y que están destinados al desarrollo de la Fibra Óptica Austral (FOA), tiene como objeto lograr una mejor conexión y más autonomía en la zona sur extrema de nuestro país, el que depende mucho de los sistemas de comunicaciones existentes en Argentina.

Además de generar mayor desarrollo comercial y el potencial crecimiento asociados a ello, Universidades, Data Center, Centro Antártico y mucho más. La idea es poder generar las mejores condiciones para que esto se desarrolle y la FOA es un gran avance que daría pie a esto y mucho más.

Jorge c. señala que el Consejo ha planteado algunas críticas al proyecto de FOA, pero igual considera que es un proyecto de suma importancia para el país.

El Subsecretario resalta la importancia del desarrollo de la FOA, porque esto puede abrir al desarrollo de proyectos de alto nivel como sería llegar a generar una Fibra Óptica hacia el oriente, lo que abriría aún mejores expectativas de avances al país y su posicionamiento en el Continente Sudamericano.

#### Acuerdos:

- El Consejo deberá generar una cronología de actividades
- Se agendará una nueva reunión con el Subsecretario para analizar otros temas de interés

Se cierra la sesión a las 19:05 horas

Sr. Enrique Cisternas, Presidente, Junta de Vecinos Plaza Valenzuela Llanos	
Sr. Hugo Ortiz Vega, Asociación de Informáticos de la UTE-USACH	
Sr. Eduardo Costoya, Asociación de Informáticos de la UTE-USACH	
Sr. Jorge Cisternas, Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios CONADECUS	
Sra. Chiara Sáez, Instituto de la Comunicación e Imagen de la Universidad de Chile (ICEI)	
Sr. Roberto Trejo, Consorcio de Universidades del Estado de Chile	
Sr. Luis Lillo, Agrupación Audiovisualista Señal 3 La Victoria	
Sr. Guillermo Henríquez, Organización de Consumidores y Usuarios/ORCUS	