

## Acta sesión

### Consejo de la Sociedad Civil de SUBTEL

Fecha: 18 de agosto de 2016

#### Sesión N°48

#### Sesión Ordinaria

#### Asistentes al Consejo:

Srta. Chiara Sáez, Instituto de la Comunicación e Imagen de la Universidad de Chile (ICEI)  
Sr. Adolfo Henríquez, Asociación de Consumidores ORCUS  
Sr. Hugo Ortíz, Asociación de Informáticos o Asoc. Gremial de Informáticos UTE-USACH  
Srta. Dafne Moncada, colegio de Periodistas  
Sr. Francisco González, Fundación Multitudes  
Sr. José María de Ferari, Fundación Soñadores  
Sr. Gonzalo Varela, Fundación Soñadores

Se excusa:

Rodolfo Calderón y Luis Lillo

Presidente: Chiara Sáez

Secretaria Ejecutiva: Andrea Pinto.

Secretaria de actas: Claudia Meza

Hora de comienzo de la sesión: 10:10 horas.

#### Tabla de la sesión:

- 2° Reunión con el Subsecretario, donde dará respuesta a las observaciones de la Cuenta Pública
- Presentación de Fundación Soñadores, quiénes son y cuáles son sus horizontes
- ORCUS hará presentación de Responsabilidad Social

El Subsecretario, don Pedro Huichalaf se dirige al Consejo para continuar con las respuestas a las consultas productos de la Cuenta Pública Ministerial.

Comienza su intervención informando sobre:

Ampliación de enlaces satelitales en Isla de Pascua y Juan Fernández.

Sobre esto destaca las acciones de la Subsecretaría a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, el cual destinó recursos para ampliar las capacidades en ambas islas, las que reciben señal a través de satélites, lo que encarece el servicio.

En el caso de Juan Fernández comenta que los habitantes no están del todo conforme con los 8 Megas con que aumentaron el servicio, no obstante el esfuerzo que se hizo no es menor. De igual manera se está en conversaciones con la Intendencia de la región de Valparaíso para buscar una mejor solución, pero todo ello implica una nueva inversión, la que a través del FDT no es posible llevar a cabo, sólo podría hacerse con recursos regionales.

En el caso de Isla de Pascua, las visitas que se hicieron a la isla fueron positivas, se verificó la señal de la adjudicataria, que es Entel. Después de varias gestiones, la empresa logra instalar una nueva antena, lo que amplió la capacidad de comunicación en la Isla.

Adicionalmente la empresa instaló una oficina, dando solución a algunos requerimientos de los isleños, tanto así, que incluso se generó un plan especial para la Isla. Cabe señalar también que el proyecto 700 también funciona en Rapa Nui. Prontamente, además se instalarán puntos Wifi Gob.

Señala que de acuerdo a la nueva fijación tarifaria, se está eliminando el cargo de acceso de llamadas que existía en Isla de Pascua.

Respecto de los planes de voz que se ofrecen, están igualados a los servicios en el continente, sólo hay una restricción del servicio de datos, dadas las condiciones geográficas de la Isla.

Chiara Sáez pregunta si en el caso de los puntos Wifi Gob, los servicios son prestados por Entel.

El Subsecretario le indica que no, que el servicio es prestado por Chile TV Cable S.A., la idea es que otras empresas puedan otorgar este servicio, la duración del proyecto es de 4 años, bajo las mismas condiciones de gratuidad, 30 minutos de conexión y un máximo de 25 equipos.

Chiara S. consulta una vez transcurrido el tiempo de 4 años, qué pasa con el servicio

El Subsecretario indica que es la administración que se encuentre en ese momento en SUBTEL, quien decidirá si le da continuidad al servicio, pero espera que esto tenga seguimiento.

En lo que respecta a verificar el funcionamiento del servicio de Wifi Gob, se hacen mediciones de cantidad de equipos conectados, reconexiones, etc.

Chiara pregunta dónde se puede revisar esa información, esto en el tenor de la consulta hecha por el Consejo, respecto del impacto social de estos proyectos.

El Subsecretario indica que debe solicitarlo según la comuna. Y a través de la página [www.wifigob.cl](http://www.wifigob.cl) le indica cómo poder ver los puntos que están activos y la cobertura de éstos.

#### Implementación de la Portabilidad Numérica

El Subsecretario, señala que esto ha sido un proceso continuo, que ha ido desde portar el número de compañía a otra compañía, de una región a otra y ahora de fijos a móviles o viceversa, proceso que termina este 05 de septiembre de 2016. La virtud de este sistema es que las personas si son dueñas de su número telefónico.

El único problema podría ser la identificación si se llama a un fijo o a un móvil, ya que la numeración ya no va a ser el referente, pero al llamar debiera aparecer una grabación que informe q tipo de telefonía estoy accediendo y así tener la libertad de concretar o no la llamada.

Señala los beneficios de la Portabilidad:

- Fortalece la competencia
- Genera fidelidad
- Mejora el trato a los usuarios

Chiara se refiere a la preocupación que existe en el Consejo, sobre la aplicación para la “nueva forma de marcar” y la información a la que pudo tener acceso la empresa Cursor S.A. desde cada dispositivo móvil, debido a que se entendió que podrían acceder a todos los datos de cada usuario que bajara la aplicación.

Al respecto, el Subsecretario indica que se recibió una carta a la que dieron respuesta a través del Consejo de Transparencia, en ella se indicaba que lo primero es definir datos personales, que es cualquier dato que hace identificable a una persona. Que la información a la que accedía esta aplicación, no se relacionaba con los datos personales de los usuarios.

Además señala que dentro del proceso de implementación de la nueva forma de marcar, no se piden datos personales, sólo datos estadísticos. Los términos de uso fueron delicadamente revisados por la División Jurídica de SUBTEL, para asegurar el resguardo de datos personales.

TV Digital

El Subsecretario se refiere a la evolución de la implementación de la TV Digital, refiriéndose a la Ley que establece un plazo para que los actuales concesionarios de TV cambien a TV Digital, y la posibilidad de entrar a nuevos operadores.

Indica que no es fácil decir cuántos canales hay disponibles en cada región.

Es del caso señalar que es el Consejo Nacional de Televisión (CNTV) es quien otorga las concesiones y SUBTEL determina la disponibilidad del espectro.

Se han hecho reuniones entre SUBTEL y CNTV, para que se cumplan los plazos y objetivos que tiene la normativa, respecto de la entrada de nuevos operadores.

Menciona que es el CNTV es quien entrega recursos para armar contenidos y que SUBTEL está trabajando para que en los presupuestos a futuro, se pueda incluir el subsidio a estructura de nuevos operadores.

Cabe señalar que ya se logró la reserva de nueva banda digital a los actuales concesionarios de TV. Y ahora el CNTV puede llamar a nuevos operadores. No obstante, esta tarea es difícil, porque hay que tener el cuidado que las señales no se topen.

Chiara S. señala que en las reuniones con los encargados de TVD, han informado sobre que la importancia no es sólo la radio frecuencia que ocupará, sino también el hecho que dentro de una frecuencia se pueden generar más de 2 canales, que es lo que indica el plan técnico, dentro de esas frecuencias se pueden generar hasta 8 canales. Consulta cuál es la voluntad política de SUBTEL para apoyar iniciativas de ese tipo, resguardando que no haya superposiciones entre frecuencias cercanas, poder genera la mayor cantidad de canales, resguardando al mismo tiempo la sustentabilidad de esos canales. (Textual 90%)

El Subsecretario señala que un privado será un titular de una concesión y la obligación de mantener sólo 2 señales, no se les puede forzar a tener más, debido a que controla los 100 Mhz que concesionan y él puede ver cómo administra ese espectro.

Chiara S. indica que a pesar de ello, el espectro sigue siendo del Estado, por tanto el uso adecuado de éste debiera ser resguardado por SUBTEL.

Dafne Moncada, señala que sólo en este país se deja en manos de privados el uso del espectro de manera tan liviana y que éstos sean los encargados de garantizar que exista un canal comunitario y no el Estado.

El Subsecretario señala que ante el no uso del espectro de algún operador, éste debe ser devuelto al Estado. Además que se garantiza por Ley la posibilidad de tener un canal comunitario.

Chiara S. señala que esto no queda tan claro, ya que no hay una distribución objetiva del espectro, es decir, un determinado porcentaje para canales comerciales, otro para canales locales y otro para canales comunitarios. Además de los canales de iglesias.

El Subsecretario señala que dentro de los canales comunitarios pueden estar los de las Iglesias, situación con la que Chiara S. no está de acuerdo, esto debido al carácter proselitista que éstos tendrían. Su preocupación es quién resguarda que el espacio de los canales comunitarios no sea sólo ocupado por las Iglesias.

Hugo Ortiz consulta qué categoría se debiera entregar entonces a las radios religiosas.

Chiara S. le indica que debiera tener la categoría de comercial privada. Además insiste en saber quién va a resguardar que la distribución del espectro sea equitativa y que no sean los que tienen mayor capacidad adquisitiva quienes se queden con el espectro, dejando fuera a los comunitarios.

El Subsecretario indica que acá se da el principio de oportunidad, ya que es quien puede responder al concurso quien se queda con el espectro.

Chiara S. señala que en otros países se hace una distribución equitativa del espectro, otorgando las mismas oportunidades de acceso a privados, locales y comunitarios.

Dafne manifiesta la misma preocupación sobre la distribución equitativa del espectro.

El Subsecretario señala que es la Ley la que determina que es el CNTV quien otorga las concesiones, en base a las solicitudes de llamados a Concursos. A la SUBTEL le corresponde sólo verificar que haya disponibilidad de espectro para estos llamados.

Chiara S. comenta sobre el proceso en que se le otorgan las numeraciones a los canales en señal digital, consulta si falta la normativa del CNTV para que los canales señalen cuál será su remanente. Esto en base a información que habría recibido, la que señala que los canales abiertos no desarrollarían su segunda frecuencia.

El Subsecretario le indica que no, que cada canal tiene un plazo para que gradualmente traspase su señal análoga a digital y tiene que poner en funcionamiento sus 2 señales digitales.

Chiara S. hace referencia a temas tratados en la Mesa de trabajo de TV Digital con el Ministerio, y se compromete a enviar documento donde está el detalle de lo señalado precedentemente.

El Subsecretario indica que los nuevos concesionarios, deben tener sus 2 señales activas, porque así lo ordena la Ley.

#### Fibra Óptica Austral

El Subsecretario indica que este es un gran proyecto y que por primera vez, a través del Fondo de Desarrollo Telecomunicaciones, se va a financiar la estructura de éste, que consiste en la implementación de una fibra óptica que irá desde Puerto Montt hasta Puerto Williams.

Este proyecto se encuentra en su etapa de apertura de las bases para que puedan postular las empresas al concurso de otorgamiento del negocio.

Cabe señalar que este es un gran proyecto, ya que nuestro país no está conectado digitalmente, a la conexión del extremo sur por el momento pasa por Argentina, lo que hace necesario generar una infraestructura que nos permita cambiar esto.

El objetivo de esto es desarrollar una infraestructura para telecomunicaciones de alta capacidad, con accesos abiertos y no discriminatorios para el Sur de Chile, que sea operado con una concesión de servicio intermedio, que únicamente provea infraestructura para telecomunicaciones, esto permitirá al Gobierno de Chile apoyar políticas públicas para el desarrollo digital del país.

Informa al Consejo que en la página [www.foa.subtel.cl](http://www.foa.subtel.cl), pueden realizar una revisión de la información que existe sobre este proyecto y las etapas en las que se encuentran.

Este es un proyecto histórico, que va a beneficiar a la zona, permitiendo desarrollar en materias de telecomunicaciones a la zona extrema del país. El Estado tendrá a su disposición el 25% de capacidad para desarrollar distintos proyectos, los que será determinado por un Consejo de Ministros.

Chiara S. consulta cuántas empresas ya hay interesadas en el proyecto

El Subsecretario indica que al menos 15 entre empresas y consultoras, éstas han solicitado información y reuniones para hablar sobre el proyecto, pero hay que esperar que se vayan cumpliendo los plazos para poder conocer a quiénes van a postular definitivamente. El proyecto se adjudica el 29 de diciembre de 2016, para estar instalados en el segundo semestre de 2018.

#### Calidad de Servicio

El Subsecretario hace referencia al proyecto de Calidad de Servicio que se encuentra en tercer trámite en el Congreso, donde se creará una comisión mixta para poder trabajar en él. Los lineamientos principales son el establecimiento de umbrales de calidad de servicios para las tecnologías, es decir, Velocidad Mínima

Garantizada, la idea es contar un medidor de velocidad de Internet independiente al que otorga la empresa que provee el servicio. No es lo mismo capacidad que velocidad.

Este proyecto nace de una iniciativa parlamentaria y la SUBTEL le está dando el respaldo para que salga pronto.

#### Ley de libre elección de servicios de Telecomunicaciones

Esto tiene relación con la instalación de servicios de telecomunicaciones en las nuevas construcciones, ya que ahora las edificaciones deberán contar con ductos para que entren distintos operadores. La norma aún no sale y se espera poder avanzar en ello.

#### Nueva Institucionalidad

El Subsecretario informa que, lamentablemente no hay avances en el proyecto de Superintendencia de Telecomunicaciones.

#### Difusión ranking de calidad de servicio

Se trabaja en un ranking en conjunto con SERNAC, el que se espera poder dar a conocer en octubre de este año.

#### Encuesta de satisfacción de usuarios

El Subsecretario hace referencia a la Encuesta de Usuarios de Internet, la que es el pilar de información para SUBTEL, ya que nos permite generar políticas públicas. La idea es mejorar esto, cambiando el tipo de preguntas, para que arrojen datos más objetivos.

Adolfo Henríquez señala que en ORCUS, han estado analizando la tasa de reclamos en SUBTEL. Se han encontrado con que 1 de cada 10 personas presenta un reclamo, pero que aun así es difícil confirmar esta información debido a que los canales de reclamos no parecen ser tan accesibles.

El Subsecretario indica que SUBTEL cuenta con distintos canales de reclamos, desde oficinas de atención, plataforma web y una línea 800.

Hay que considerar que el mercado de las telecomunicaciones es muy amplio en cuanto a los servicios que en ella operan y la tasa de reclamo existente, si bien es alta, proporcionalmente es baja.

#### Fiscalización de neutralidad de Internet abierta y no discriminatoria.

Permanentemente se fiscaliza al mercado y se está monitoreando las ofertas que lanzan las compañías de telecomunicaciones. La neutralidad está asociada al acceso libre de los servicios de Internet, por tanto se fiscaliza que eso se cumpla.

Andrea Pinto informa que de igual manera se les enviará una respuesta por escrito y formal a todos sus comentarios a la Cuenta Pública Ministerial.

Chiara S. consulta si es posible realizar streaming con los Consejeros de regiones, porque no conocen los nombres.

Sebastián Brito, encargado audiovisual indica que no se cuenta con los equipos para ello.

Dafne M. cómo se pueden propiciar canales de acceso con los Consejos.

El Subsecretario indica que se pueden poner de acuerdo para comunicarse y que pueden solicitar la información de contacto.

Chiara S. consulta si es posible organizar un encuentro nacional de Consejeros de SUBTEL, incluyendo a regiones.

El Subsecretario informa que no hay recursos, otro caso es propiciar canales de comunicación que estén al alcance del servicio. Se despide de los Consejeros

Acuerdos:

- Chiara S. se compromete a enviar documento de la Mesa de trabajo de TV Digital con el Ministro, respecto de la no utilización de la segunda frecuencia en TVD de los canales abiertos
- Próxima sesión para el 22 de septiembre de 2016

Tabla de la próxima sesión ordinaria:

- Exposición Asociación de Consumidores ORCUS
- Exposición Fundación Soñadores
- Presentación avances de radios y TV comunitarias, Chiara Sáez
- Seguridad Internet
- Contacto con Consejos regionales

Se cierra la sesión a las 12:15

Srta. Chiara Sáez, Instituto de la Comunicación e Imagen de la Universidad de Chile (ICEI)	
Sr. Adolfo Henríquez, Asociación de Consumidores ORCUS	
Sr. Hugo Ortíz, Asociación de Informáticos o Asoc. Gremial de Informáticos UTE-USACH	
Srta. Dafne Moncada, colegio de Periodistas	
Sr. Francisco González, Fundación Multitudes	
Sr. José María de Ferrari, Fundación Soñadores	
Sr. Gonzalo Varela, Fundación Soñadores	