

## Acta sesión

### Consejo Regional de la Sociedad Civil de SUBTEL

#### Región de Antofagasta

#### **Sesión N° 3**

**Fecha:** Jueves 23 de Junio de 2016

Con esta fecha a las 16.05 horas, en dependencias de la Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones de la Región de Antofagasta, sesiona el Consejo Regional de la Sociedad Civil de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), de la Región de Antofagasta.

La sesión se realiza con la asistencia de los consejeros y consejeras:

Mirna Valencia, Presidenta, de la Junta de Vecinos Viento del Sur Coviefi, Lissette Molina, representante de la Universidad de Antofagasta, Cristian Pérez, y Jermain Silva, representantes, de la Red de Emergencia Omega de Antofagasta y Nicolás Franz Representante de la Universidad Arturo Prat.

También participan en representación de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, el Secretario Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones (SEREMITT) Waldo Valderrama y la Abogada de la Macrozona Norte Antofagasta de SUBTEL Mariel Martínez, esta última en calidad de Secretaria de Actas del Consejo.

No asistieron los representantes de la Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Antofagasta, don Ernesto Matte, Primer Director; de la Junta de Vecinos Viento del Sur Coviefi doña Lidia Ledezma, Directora y de la Red de Emergencia Omega de Antofagasta, don Erick Zamora, Secretario.

#### Tabla de la sesión

1. Bienvenida del Seremi de Transportes y Telecomunicaciones.
2. Lectura y aprobación del Acta Anterior.
3. Aprobación del Reglamento.
4. Exposición "Forma de Enfrentar los Abusos de las Empresas que prestan servicio de Internet".
5. Exposición del Grupo Omega respecto de su "Proyecto de Red de Comunicación ante Catástrofes o Emergencias".

#### Desarrollo de la Sesión

La Secretaria de Acta del Consejo da inicio a la sesión siendo las 16.05 horas debido a acuerdos tomados con anterioridad de comenzar a tiempo. Se nos informa que el Seremiit don Waldo Valderrama y la Presidenta del Consejo doña Mirna Valencia se incorporarán a la sesión un poco más tarde.

Posteriormente, la Secretaria de Acta da lectura resumida al Acta de la sesión de fecha 29 de Abril de 2016 y consultados los consejeros respecto de observaciones comentarios a la misma, se logra establecer su aprobación por unanimidad.

Luego, según tabla se procede a analizar el **“Reglamento del Consejo regional de la sociedad civil de la Región de Antofagasta de la Subsecretaría de Telecomunicaciones”**, el cual se indica fue analizado en forma individual por cada uno de los Consejeros quienes indican que no mantienen observaciones al respecto ya que este contempla las normas mínimas de funcionamiento para que el Consejo pueda sesionar, por lo que se aprueba de forma unánime.

Acto seguido toma la palabra la Presidenta del Consejo doña Mirna Valencia, quien indica que con el objeto de poder tomar la opinión de los Consejeros que no pudieron comparecer, se establece en este acto que ellos podrán hacer las agregaciones que estimen convenientes al Reglamento en las próximas sesiones, siempre que haya acuerdo positivo de la mayoría de los consejeros presentes. En este sentido, el representante de la Universidad Arturo Prat don Nicolas Franz, indica que se encuentra de acuerdo con lo planteado ya que así se da una instancia de participación a los consejeros que no asistieron, lo que es aceptado por los representantes del Grupo Omega, don Cristian Pérez y don Jermain Silva, y la representante de la Universidad de Antofagasta doña Lissette Molina. En efecto, es aprobado por unanimidad y en su totalidad el Reglamento.

Se incorpora a la sesión el Seremitt don Waldo Valderrama quien se excusa por el retraso debido a problemas en la carretera en su retorno a la ciudad desde San Pedro de Atacama, lugar en donde sostuvo una reunión en la mañana con autoridades de dicha localidad.

Una vez aprobado el Reglamento, la Abogada de la Subtel realiza su exposición respecto del punto 3 de la Tabla que dice relación con las **“Formas de Enfrentar los Abusos de las Empresas que prestan servicio de Internet”**. La Abogada expone respecto de que es el servicio de Internet, se analiza un gráfico que representa la forma en que se entrega el servicio. Luego, expone respecto del Reglamento de Neutralidad dando a conocer cuál es el bien jurídico amparado y las prohibiciones que se le imponen a las empresas de internet respecto de restringir o limitar a los usuarios al acceso al servicio de Internet. A continuación, se dan a conocer a través de un gráfico de tora cuales son las materias más reclamadas en la segunda región y tras esto se realizan análisis de cada materia reclamada. Finalizando con el mensaje que la forma de detener los abusos es empoderándose el usuario y ejerciendo su derecho a reclamar frente los abusos y dado a conocer cuáles son los derechos que se pueden exigir.

Se abre el debate entre los Consejeros quienes señalan que los problemas más frecuentes son: Velocidad de Internet más baja a lo contratada y cortes del servicio injustificado. Ante cada materia reclamada la Abogada de Subtel expone los derechos que amparan dichas situaciones y los principios rectores de la normativa sectorial. La Presidenta del Consejo solita se haga un ejemplo respecto del pago de rebajas e indemnizaciones en cuanto a discontinuidad del servicio y se explica en detalle el artículo 27 de la Ley General de Telecomunicaciones, N°18.168, en relación con los artículos 40 y 54 del Decreto Supremo N°18, de 2014, Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones. Además, da a conocer los principios rectores de la normativa sectorial; 1) Que se debe pagar la velocidad de Internet otorgada; 2) Que las compañías no pueden limitar el acceso a Internet, 3) Que ante suspensiones, alteraciones e intermitencias del Servicio de Internet la compañía debe realizar rebajas e indemnizar, entre otras. Posteriormente, indica el

representante de la Universidad Arturo Prat que uno de los inconvenientes en reclamar a través de la plataforma telefónica es el desconocimiento de los ejecutivos los que más que ayudar en la mayoría de las veces complican más el problema, ya que muchas veces son Call Center que se encuentran en el extranjero y se parte con un problema de comunicación por el acento extranjero. En este sentido, la Presidenta del Consejo indica que para la tercera edad es muy complicado poder ingresar reclamos en forma presencial, por lo que resulta relevante que los Call Center sean más serios y resolutivos. La Abogada de Subtel ***informa que existe un plataforma telefónica de reclamos implementada por Subtel que se puede discar desde cualquier teléfono, ya sea local o móvil, y que tiene como única finalidad ingresar reclamos que es el N°105, e informa que la calidad de atención de clientes de las empresas de telecomunicaciones es una materia que escapa al ámbito de competencia de la Subtel, por lo que es un tema que no se puede regular y que le es propio al Servicio Nacional del Consumidor.*** Los consejeros indican que no tenían información respecto a la línea de reclamo Subtel e indican que informaran a sus pares.

Se solicita por los Consejeros a la Abogada de Subtel, realizar en la próxima sesión una ***exposición sobre la historia y normativa de los Call Center y su repercusión en la atención de clientes en las empresas de telecomunicaciones.***

Para finalizar, la sesión toma la palabra don Cristian Pérez, representante del grupo Omega quien junto al Vicepresidente del Consejo don Jermain Silva, exponen respecto del ***“Proyecto de Red de Comunicación ante Catástrofes o Emergencias”***, que diseñó el Grupo Omega. En efecto, don Cristian Pérez, indica que uno de los objetivos del Grupo Omega es actuar frente una situación de emergencia o catástrofe en la región como un nexo de comunicación entre la ciudadanía y las autoridades, para ello su misión es recabar las informaciones de emergencia de las autoridades a nivel regional y/o nacional y replicarla a la ciudadanía sin alteración alguna, por ende, no realiza comunicados sino que trasmite el mensaje oficial, implementando una propia red de comunicación con autonomía.

A continuación, el representante del Grupo Omega, don Cristian Pérez, realiza un análisis técnico del proyecto explicando que se basa en dos enlaces los que se encuentran en la zona norte y sur de la ciudad, los que en pruebas realizadas tienen un buen comportamiento. Asimismo, realiza una comparación de los equipos de radio que se encuentran en el mercado señalando que los de bajo alcance tienen mayor autonomía al momento de una emergencia ya que duran más las baterías. Por lo anterior, proponen la compara de un par de equipos que no superan el costo de los \$75.000.-

Se abre el debate y el representante del Grupo Omega don Jermain Silva comenta que han hecho pruebas logrando comunicación fluida y estable entre la ciudad de Antofagasta y el Aeropuerto en banda UHF, siendo esta la tecnología que usan en su sistema de comunicación.

La Presidenta del Consejo doña Mirna Valencia, demuestra interés en recibir una charla y participar del proyecto ante esto el Grupo Omega indica que existen Junta de Vecinos que compraron los equipos y que la experiencia es muy buena, coordinaran en forma interna.

El Seremitt don Waldo Valderrama da indicaciones de como poder conseguir financiamiento a nivel local y donde pueden recurrir para poder financiar el Proyecto Omega.

El Representante de la Universidad Arturo Prat indica que tiene a disposición de los Consejeros un Auditorium para hacer convenciones y lo que puede servir para dar a conocer el proyecto.

Se analiza las experiencias en otros países frente a emergencias se concluye que hay mucho por hacer en nuestro país y se cierra el debate. Se da termino a la sesión siendo las 18.15 horas.

### **Acuerdos**

1. En la próxima sesión se analizará si alguno de los consejeros de los que no se encuentran actualmente presentes quiere agregar algún comentario u observación al Reglamento.
2. Se establece una duración de una hora de cada sesión, la que podrá extenderse por acuerdo de los presentes, en media hora más no pudiendo exceder de las 17.30 horas.
3. Próxima reunión será el 28 de Julio de 2016 a las 16.00 horas, cualquier cambio de fecha se informará vía correo electrónico.
4. Consejeros y consejeras deben enviar temas que les interesan tratar en próxima sesión para preparar presentación de temas de abusos a Mariel Martínez.

### **Tabla**

1. Aprobación de acta anterior.
2. Revisión del Reglamento del Consejo por parte de los consejeros que no estuvieron presentes en sesión del 23 de Junio de 2016 en la que se aprobó.
3. Presentación de Atención de Clientes de las Empresas de Telecomunicaciones.
4. Definir temas de interés para próximas sesiones.
5. Varios.

Se cierra la sesión a las 18.15 horas.