

Acta sesión

Consejo Regional de la Sociedad Civil de SUBTEL

Región de Antofagasta

Sesión N° 4

Fecha: Jueves 28 de Julio de 2016

Con esta fecha a las 16.00 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 y Pascual Vicentelo, representantes de la Universidad de Antofagasta, Jermain Silva, representante de la Red de Emergencia Omega de Antofagasta.

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, don Nicolás Franz, Representante de la Universidad Arturo Prat y de la Red de Emergencia Omega de Antofagasta, don Erick Zamora, Secretario.

Tabla de la sesión

1. Aprobación de acta anterior.
2. Aprobación del Reglamento.
3. Presentación de Atención de Clientes de las Empresas de Telecomunicaciones.
4. Definir temas de interés para próximas sesiones.
5. Varios.

Desarrollo de la Sesión

La Secretaria de Acta del Consejo da inicio a la sesión siendo las 16.00 horas debido a acuerdos tomados con anterioridad de comenzar a tiempo.

La Secretaria de Acta da lectura resumida al Acta de la sesión de fecha 28 de Julio de 2016 y consultados los consejeros respecto de observaciones comentarios a la misma, se logra establecer su aprobación por unanimidad sin observaciones.

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 que se da por aprobado de forma unánime por los consejeros.

La Presidenta del Consejo, doña Mirna Valencia, solicita la palabra y presenta su renuncia debido a que su cargo de Presidenta de la Junta de Vecinos Vientos del Sur de La Coviefi y otras actividades y responsabilidades que asumió con anterioridad a las del Consejo, le impiden desarrollar su cargo con los tiempos adecuados, por lo que renuncia solicitando que ésta se haga efectiva en el próximo Consejo cuando se determine su reemplazo, lo que es aceptado por todos los consejeros presentes.

Acto seguido, se procede a realizar la exposición preparada por la Abogada de la Macrozona Subtel respecto de los **Servicios de Atención de Clientes en Telecomunicaciones “Call Center”**, se realiza para ello un power point que contiene la evolución de dicha atención de clientes estableciéndose las desventajas que presenta éste para los consumidores que se ven perjudicados por la mala atención de clientes. Asimismo, se dan a conocer las formas de realizar reclamos por teléfono y se da a conocer la plataforma 105. Se realizan llamadas de prueba para verificar como funciona la plataforma de reclamos Subtel 105, las que dan origen al debate entre los consejeros que dan a conocer su experiencia.

Posteriormente, toma la palabra el Seremiit don Waldo Valderrama, quien solicita se realice una presentación en el próximo Consejo respecto de la **“Portabilidad Universal”**, petición que es respaldada por los restantes consejeros quienes habían tomado conocimiento de este proceso a través de los noticieros en donde lo anuncio el Subsecretario por lo que se deja en tabla en la próximo Consejo.

Se da termino al Consejo siendo las 17.30 horas.

Acuerdos

1. En la próxima sesión se realizará elección de nuevo Presidente.
2. Próxima reunión será el 29 de Septiembre de 2016 a las 16.00 horas, cualquier cambio de fecha se informará vía correo electrónico.

Tabla

1. Aprobación de acta anterior.
2. Elección nuevo Presidente.
3. Presentación sobre Portabilidad Universal.
4. Definir temas de interés para próximas sesiones.
5. Varios.

Se cierra la sesión a las 17.30 horas.