



REF.: Aprueba Convenio Subtel-Sernac.

Santiago, 07 DIC 2011

RESOLUCION EX. N° 1577,

**CONSIDERANDO:**

Que con fecha 2 de enero de 2007, se firmó un convenio de cooperación entre este Servicio Nacional del Consumidor y la Subsecretaría de Telecomunicaciones con el fin de desarrollar de modo asociado un programa de atención para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones mediante la habilitación de Oficinas de Atención de Usuarios en materia de Telecomunicaciones.

Que con fecha 27 de diciembre de 2010, las partes procedieron a modificar el convenio de cooperación en la parte correspondiente al aporte de recursos de la SUBTEL y a la rendición de cuentas documentada que debe efectuar el SERNAC.

**VISTO:**

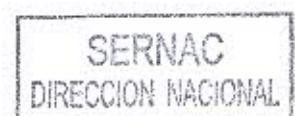
Lo dispuesto en la Ley N° 19.496; la Ley N° 20.481 y en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República;

**RESUELVO:**

1.- Apruébase la modificación al Convenio de Cooperación que fuera suscrito el 2 de enero de 2007, entre este Servicio Nacional del Consumidor y la Subsecretaría de Telecomunicaciones, cuyo tenor es el siguiente:

"En Santiago de Chile a 27 de diciembre del año 2010, la SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES, RUT: 60.513.000-3, representada por el Sr. Subsecretario de Telecomunicaciones, don JORGE ATTON PALMA, cédula nacional de identidad N°7.038.511-2, ambos domiciliados en calle Amunátegui N° 139, Comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante e indistintamente "SUBTEL", por una parte y por la otra, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, RUT N° 60.702.000-0, representado por su Director Nacional, don JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE, cédula nacional de identidad N° 7.834.852-6, ambos domiciliados en calle Teatinos 50, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante e indistintamente "SERNAC", vienen en modificar el Convenio de Cooperación para la atención de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, suscrito con fecha 02 de enero de 2007, aprobado mediante Resolución N° 08, de 26 de enero del mismo año, y modificado por Resoluciones N° 02, de 02 de enero de 2008, N° 01, de 02 de enero de 2009 y por Resolución Exenta N° 06, de 04 de enero de 2010, todas de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

**PRIMERO:** Conforme a lo dispuesto en la cláusula décimo primera del individualizado Convenio de Cooperación, las partes acuerdan modificar éste en los siguientes puntos:



- a) La SUBTEL por este acto, se compromete a poner a disposición del SERNAC la suma de \$174.952.000.- (ciento setenta y cuatro millones novecientos cincuenta y dos mil pesos), que será entregada en dos cuotas iguales de \$87.476.000.- (ochenta y siete millones cuatrocientos setenta y seis mil pesos), a más tardar, el último día de los meses de marzo y de julio de 2011. Estos recursos son asignados a través de la Ley de Presupuesto para el año 2011 en el ítem 24-01-518 denominado "Programa Fortalecimiento Regional".
- b) La SUBTEL asumirá un sexto de los gastos operacionales (luz, agua, teléfono, arriendo de inmueble y enlace a Internet), los que anualizados equivalen al pago de los meses de julio y octubre de 2011 asociados a los consumos y/o servicios indicados por región y por cada "Oficina de Atención de Usuarios en materia de Telecomunicaciones" instalada, quedando excluida la Región Metropolitana. El monto a que asciendan estos gastos operacionales serán imputados al presupuesto asignado al "Programa Fortalecimiento regional".
- c) La SUBTEL asumirá el 25% mensual del gasto asociado al servicio de alojamiento de la base de datos de reclamos de telecomunicaciones, administrado por SERNAC. El monto a que ascienda este gasto será imputado al presupuesto asignado al "Programa Fortalecimiento Regional".
- d) El SERNAC se obliga a informar cuatrimestralmente a SUBTEL, la rendición de cuenta documentada de los fondos puestos a su disposición para cada uno de sus ítems (honorarios, viáticos, gastos operacionales, gastos de difusión, gastos menores, operación de contact center, y otros) indicados en el Anexo, el que forma parte del presente convenio. La rendición señalada deberá ser entregada por SERNAC a SUBTEL, a más tardar, el día 20 del mes siguiente al primer y segundo cuatrimestre del año. Para el caso del último cuatrimestre del año, la rendición debe ser entregada a SUBTEL, a más tardar, el día miércoles 04 de enero de 2012.

SEGUNDO: Conforme a lo dispuesto en la cláusula sexta del individualizado Convenio de Cooperación, las partes acuerdan agregar a este punto la siguiente disposición:

El SERNAC, deberá proporcionar a SUBTEL la información estadística de la base de datos de reclamos del mercado telecomunicaciones, según lo requiera esta última, pudiendo definir la forma y periodicidad de la entrega de los datos. Adicionalmente, SUBTEL podrá solicitar, agregar, eliminar o modificar aspectos de la estructura de datos de los reclamos de telecomunicaciones, con el objeto de facilitar en análisis de comportamiento de la industria y del nivel de protección a los consumidores, previo acuerdo de plazos con SERNAC.

Los datos de telecomunicaciones provenientes de la base de datos de SERNAC podrán ser analizados y presentados públicamente por SUBTEL, citando la fuente de SERNAC, a través de rankings y benchmarkings que permitirán incentivar a los operadores de la industria a competir por calidad del servicio y a los usuarios de telecomunicaciones a efectuar acertadas decisiones de consumo o de cambio de proveedor.

Además, SERNAC deberá advertir a los usuarios que, dado el convenio con SUBTEL, sus datos personales podrán ser entregados a este último organismo, que garantizará la misma protección y confidencialidad de los datos que SERNAC promete, por cuanto el objeto de analizar los datos y disponer de ellos es propender hacia un mejor nivel de calidad del servicio con mejores niveles de protección de los consumidores.

**TERCERO:** Las partes declaran que darán fiel cumplimiento al principio de confidencialidad y reserva de información frente a terceros, durante toda la vigencia del "Convenio de Cooperación" de la especie. La contravención a los citados principios por parte del SERNAC o SUBTEL que desarrollen tareas y funciones derivadas del presente Convenio, respecto de los datos personales de los usuarios que formulen reclamos de telecomunicaciones ante SERNAC, constituirá un incumplimiento grave a la normativa que regula la materia y generará las responsabilidades personales que en cada caso sean procedentes.

**CUARTO:** La presente modificación de Convenio comenzará a regir desde la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe formalmente.

**QUINTO:** Las restantes cláusulas estipuladas en el Convenio de Cooperación y en sus modificaciones, que no hayan sido alteradas por este instrumento se mantienen indemnes y tienen plena vigencia.

**SEXTO:** El presente instrumento se suscribe en cuatro ejemplares de igual tenor y fecha, quedando dos de ellos en poder de cada una de las partes.

La personería de don JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE, para actuar en nombre y representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR consta en el Decreto Supremo N° 224 de 10 de Septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y la de don JORGE ATTON PALMA, para actuar en nombre y representación de la SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES consta en el Decreto Supremo N° 54, de 11 de Marzo de 2010 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, documentos que no se insertan por ser conocidos por las partes.

**ANEXO**

**DISTRIBUCIÓN GENERAL DE GASTOS FINCANCIADOS POR SUBTEL  
CONVENIO DE COOPERACIÓN SUBTEL-SERNAC AÑO 2011**

ITEM 21	
Gastos en Personal	
Honorarios a Suma Alzada	
Viáticos	
ITEM 22	
Bienes y Servicios de Consumos	
Gastos Menores	
Materiales de Oficina	
Toners e insumos computacionales	
Gastos Operacionales (Luz – Agua – Teléfono – Arriendos y Enlace a Internet)	
Publicidad y Difusión	
Pasajes aéreos, fletes y correo	
Servicio de alojamiento de datos	
Operación Contac Center	

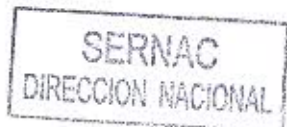


2.- El Departamento de Administración y Finanzas percibirá los ingresos que se señalan en el convenio y el Departamento de Gestión Territorial y Canales del Servicio rendirá cuenta documentada de su inversión, en su oportunidad.

Andrese y comuníquese.



*Juan Antonio Peribonio Poduje*  
JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor.





REF.: Aprueba Convenio Subtel-Sernac.

Santiago, 10 7 DIC 2011

RESOLUCION EX. N° 1577

**CONSIDERANDO:**

Que con fecha 2 de enero de 2007, se firmó un convenio de cooperación entre este Servicio Nacional del Consumidor y la Subsecretaría de Telecomunicaciones con el fin de desarrollar de modo asociado un programa de atención para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones mediante la habilitación de Oficinas de Atención de Usuarios en materia de Telecomunicaciones.

Que con fecha 27 de diciembre de 2010, las partes procedieron a modificar el convenio de cooperación en la parte correspondiente al aporte de recursos de la SUBTEL y a la rendición de cuentas documentada que debe efectuar el SERNAC.

**VISTO:**

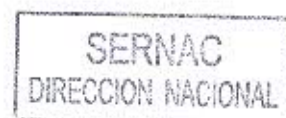
Lo dispuesto en la Ley N° 19.496; la Ley N° 20.481 y en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República;

**RESUELVO:**

1.- Apruébase la modificación al Convenio de Cooperación que fuera suscrito el 2 de enero de 2007, entre este Servicio Nacional del Consumidor y la Subsecretaría de Telecomunicaciones, cuyo tenor es el siguiente:

"En Santiago de Chile a 27 de diciembre del año 2010, la SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES, RUT: 60.513.000-3, representada por el Sr. Subsecretario de Telecomunicaciones, don JORGE ATTON PALMA, cédula nacional de identidad N°7.038.511-2, ambos domiciliados en calle Amunátegui N° 139, Comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante e indistintamente "SUBTEL", por una parte y por la otra, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, RUT N° 60.702.000-0, representado por su Director Nacional, don JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE, cédula nacional de identidad N° 7.834.852-6, ambos domiciliados en calle Teatinos 50, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante e indistintamente "SERNAC", vienen en modificar el Convenio de Cooperación para la atención de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, suscrito con fecha 02 de enero de 2007, aprobado mediante Resolución N° 08, de 26 de enero del mismo año, y modificado por Resoluciones N° 02, de 02 de enero de 2008, N° 01, de 02 de enero de 2009 y por Resolución Exenta N° 06, de 04 de enero de 2010, todas de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

**PRIMERO:** Conforme a lo dispuesto en la cláusula décimo primera del individualizado Convenio de Cooperación, las partes acuerdan modificar éste en los siguientes puntos:



- a) La SUBTEL por este acto, se compromete a poner a disposición del SERNAC la suma de \$174.952.000.- (ciento setenta y cuatro millones novecientos cincuenta y dos mil pesos), que será entregada en dos cuotas iguales de \$87.476.000.- (ochenta y siete millones cuatrocientos setenta y seis mil pesos), a más tardar, el último día de los meses de marzo y de julio de 2011. Estos recursos son asignados a través de la Ley de Presupuesto para el año 2011 en el ítem 24-01-518 denominado "Programa Fortalecimiento Regional".
- b) La SUBTEL asumirá un sexto de los gastos operacionales (luz, agua, teléfono, arriendo de inmueble y enlace a Internet), los que anualizados equivalen al pago de los meses de julio y octubre de 2011 asociados a los consumos y/o servicios indicados por región y por cada "Oficina de Atención de Usuarios en materia de Telecomunicaciones" instalada, quedando excluida la Región Metropolitana. El monto a que asciendan estos gastos operacionales serán imputados al presupuesto asignado al "Programa Fortalecimiento regional".
- c) La SUBTEL asumirá el 25% mensual del gasto asociado al servicio de alojamiento de la base de datos de reclamos de telecomunicaciones, administrado por SERNAC. El monto a que ascienda este gasto será imputado al presupuesto asignado al "Programa Fortalecimiento Regional".
- d) El SERNAC se obliga a informar cuatrimestralmente a SUBTEL, la rendición de cuenta documentada de los fondos puestos a su disposición para cada uno de sus ítems (honorarios, viáticos, gastos operacionales, gastos de difusión, gastos menores, operación de contact center, y otros) indicados en el Anexo, el que forma parte del presente convenio. La rendición señalada deberá ser entregada por SERNAC a SUBTEL, a más tardar, el día 20 del mes siguiente al primer y segundo cuatrimestre del año. Para el caso del último cuatrimestre del año, la rendición debe ser entregada a SUBTEL, a más tardar, el día miércoles 04 de enero de 2012.

SEGUNDO: Conforme a lo dispuesto en la cláusula sexta del individualizado Convenio de Cooperación, las partes acuerdan agregar a este punto la siguiente disposición:

El SERNAC, deberá proporcionar a SUBTEL la información estadística de la base de datos de reclamos del mercado telecomunicaciones, según lo requiera esta última, pudiendo definir la forma y periodicidad de la entrega de los datos. Adicionalmente, SUBTEL podrá solicitar, agregar, eliminar o modificar aspectos de la estructura de datos de los reclamos de telecomunicaciones, con el objeto de facilitar el análisis de comportamiento de la industria y del nivel de protección a los consumidores, previo acuerdo de plazos con SERNAC.

Los datos de telecomunicaciones provenientes de la base de datos de SERNAC podrán ser analizados y presentados públicamente por SUBTEL, citando la fuente de SERNAC, a través de rankings y benchmarks que permitirán incentivar a los operadores de la industria a competir por calidad del servicio y a los usuarios de telecomunicaciones a efectuar acertadas decisiones de consumo o de cambio de proveedor.

Además, SERNAC deberá advertir a los usuarios que, dado el convenio con SUBTEL, sus datos personales podrán ser entregados a este último organismo, que garantizará la misma protección y confidencialidad de los datos que SERNAC promete, por cuanto el objeto de analizar los datos y disponer de ellos es propender hacia un mejor nivel de calidad del servicio con mejores niveles de protección de los consumidores.



**TERCERO:** Las partes declaran que darán fiel cumplimiento al principio de confidencialidad y reserva de información frente a terceros, durante toda la vigencia del "Convenio de Cooperación" de la especie. La contravención a los citados principios por parte del SERNAC o SUBTEL que desarrollen tareas y funciones derivadas del presente Convenio, respecto de los datos personales de los usuarios que formulen reclamos de telecomunicaciones ante SERNAC, constituirá un incumplimiento grave a la normativa que regula la materia y generará las responsabilidades personales que en cada caso sean procedentes.

**CUARTO:** La presente modificación de Convenio comenzará a regir desde la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe formalmente.

**QUINTO:** Las restantes cláusulas estipuladas en el Convenio de Cooperación y en sus modificaciones, que no hayan sido alteradas por este instrumento se mantienen indemnes y tienen plena vigencia.

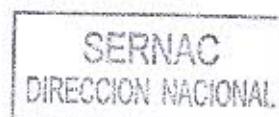
**SEXTO:** El presente instrumento se suscribe en cuatro ejemplares de igual tenor y fecha, quedando dos de ellos en poder de cada una de las partes.

La personería de don JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE, para actuar en nombre y representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR consta en el Decreto Supremo N° 224 de 10 de Septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y la de don JORGE ATTON PALMA, para actuar en nombre y representación de la SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES consta en el Decreto Supremo N° 54, de 11 de Marzo de 2010 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, documentos que no se insertan por ser conocidos por las partes.

#### ANEXO

#### DISTRIBUCIÓN GENERAL DE GASTOS FINCAICIADOS POR SUBTEL CONVENIO DE COOPERACIÓN SUBTEL-SERNAC AÑO 2011

ITEM 21	
Gastos en Personal	
Honorarios a Suma Alzada	
Viáticos	
ITEM 22	
Bienes y Servicios de Consumos	
Gastos Menores	
Materiales de Oficina	
Toners e insumos computacionales	
Gastos Operacionales (Luz – Agua – Teléfono – Arriendos y Enlace a Internet)	
Publicidad y Difusión	
Pasajes aéreos, fletes y correo	
Servicio de alojamiento de datos	
Operación Contac Center	





2.- El Departamento de Administración y Finanzas percibirá los ingresos que se señalan en el convenio y el Departamento de Gestión Territorial y Canales del Servicio rendirá cuenta documentada de su inversión, en su oportunidad.

Anótese y comuníquese.

FDO) JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

Lo que comunico a Ud. para su conocimiento y fines que correspondan.

  
JOSE FARIAS OSORIO  
Jefe de Departamento de Administración y Finanzas  
Servicio Nacional del Consumidor



Distribución: Gabinete, Depto. de Gestión Territorial y Canales, Depto. de Administración y Finanzas, Div. Jurídica, Partes.

SERNAC  
DIRECCION NACIONAL