

ACTA N° 01
Consejo Consultivo Regional de Sernac, Región del BioBío

ACTA N° 1
Consejo Consultivo Regional

Reunión N°	Fecha	Presidida por
01/2020	14/07/2020	Sr. Arturo Espinoza
Lugar	Horario	
Sesión Virtual, Plataforma Meet de Google	Inicio	Término
	11:15	12:45
Objetivo de la reunión		
1	Lectura Acta anterior.	
2	Revisar la conformación del Consejo Consultivo Regional y de la votación para el nombramiento del Presidente del Consejo.	
3	Informar las nuevas herramientas que dispone SERNAC en el sitio web, para los/as consumidores/as.	
4	Revisión plan anual de trabajo del Consejo Consultivo Regional.	
5	Propuesta y trabajo de actividades año 2020.	

Asistentes			
	Nombre	Representación	Integrante
1	Juan Pablo Pinto	Sernac	Permanente
2	Arturo Espinoza	Arcam	Permanente
3	Norma Placencia	Cámara de Comercio Concepción	Permanente
4	Fabiola Inostroza	Fojucc	Permanente
5	Eleazar Vargas Valeria	Federación Provincial de Unión Comunales y Organizaciones Afines de Adultos Mayores de la Provincia de Concepción	Permanente
6	Elizabeth Alegría	Unión comunal JJVV	Permanente



ACTA N° 01
Consejo Consultivo Regional de Sernac, Región del BioBío

Asistentes		
Nombre	Representación	Integrante
Araneda	Hualqui	
7 Carolina Ramírez	Sernac	Permanente
Justifican inasistencia		

Desarrollo y contenidos:		
Revisión de acuerdos previos	Responsable	Estado de Avance

Descripción de los contenidos de la reunión.	
1	Se da la bienvenida e inicio a la primera reunión del Consejo Consultivo Regional por parte del presidente del Consejo, Sr. Arturo Espinoza.
2	Saludo del Director Regional del Sernac, Sr. Juan Pablo Pinto G., a los invitados/as a la primera sesión del Consejo y destaca la importancia que para SERNAC tiene esta instancia.
3	Director del Sernac realiza resumen de las actividades realizadas durante el año 2019, emanadas desde el Consejo Consultivo Regional.
4	<p>Director del Sernac se refiere a la conformación del Consejo Consultivo Regional, año 2020. Que, a partir de este año solo podrán ser consejeros aquellos representantes de organizaciones de la sociedad civil sin fines de lucro (Asociaciones de Consumidores y Asociaciones gremiales).</p> <p>Referente a la votación del Presidente del Consejo, el Director de Sernac propone que sea ejecutado en la presente sesión.</p> <p>Que, por votación unánime de los integrantes del Consejo Consultivo, se corrobora como presidente para el nuevo periodo, al Sr. Arturo Espinoza, previa aceptación al cargo.</p> <p>Por otra parte indica, que la Cámara de Comercio tienen una mirada importante de su gremio respecto a lo que pasa constantemente en consumo, y es importante que el Consejo esté al tanto de lo que se opina en estos gremios respecto a diversas temáticas de consumo e hitos que pasan en los diversos mercados.</p>



ACTA N° 01
Consejo Consultivo Regional de Sernac, Región del BioBío

Descripción de los contenidos de la reunión.

5	<p>El Presidente del Consejo se refiere la posibilidad de sesionar virtualmente con los integrantes del Consejo Consultivo Regional, cuya modalidad de reunión podría ser más cómoda para los Consejeros/as, considerando la actual situación de pandemia.</p>
6	<p>Director de Sernac se refiere a las nuevas herramientas que SERNAC pone a disposición de los/as consumidores/as, mediante su página web www.sernac.cl y que representa una gran para los consumidores:</p> <ul style="list-style-type: none">· Cotizador de precios de productos de primera necesidad.· Herramienta No molestar· Me Quiero Salir (MQS). <p>Se refiere además, a la Circular Interpretativa sobre sentido del artículo 25A de la Ley 19.496, en materia de servicios básicos y que establece las compensaciones para los consumidores/as afectados/as.</p>
7	<p>El Presidente del Consejo propone realizar un estudio sobre el comportamiento de los Call Center y la calidad en la atención hacia los/las consumidores/as, considerando la relevancia de esta herramienta en contexto de pandemia.</p>
8	<p>Director de Sernac sugiere, previo al estudio propuesto por el Presidente del Consejo, realizar una encuesta virtual con el objeto de recabar información y conocer la opinión los/las consumidores/as para la elaboración del estudio.</p>
9	<p>Sra. Elizabeth Alegría, Presidenta Unión comunal JJVV Hualqui, realiza consulta y solicita colaboración a SERNAC sobre la posibilidad de interponer una demanda, o ver posibilidad de obtener compensación, por los cortes de masivos de la empresa CGE, que han afectado a los residentes de su comuna.</p> <p>El Presidente del Consejo sugiere que FOJUCC pudiera entregarle asesoría Legal.</p> <p>Que, por medio de la Secretaria del Consejo, se entregará los datos de contacto de la Sra. Elizabeth Alegría, a la Srta. Fabiola Inostroza de Fojucc, quien señala que tiene otros casos por el mismo motivo.</p> <p>Director de Sernac por su parte, informa los canales de atención disponibles para la recepción de reclamos del Servicio y la posibilidad de realizar, además, reclamos ante la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC).</p>



ACTA N° 01
Consejo Consultivo Regional de Sernac, Región del BioBío

Descripción de los contenidos de la reunión.

	Por otro lado, hace presente que, en materia de servicios están establecidas las compensaciones para los consumidores/as afectados. (Circular Interpretativa sobre sentido del artículo 25A, Ley 19.496).
10	El Presidente del Consejo agradece la asistencia y da por terminada la primera sesión anual.

Documentación anexa al Acta.

Acuerdos / Compromisos:

1.- Se fijará reunión virtual extraordinaria del Consejo Consultivo Regional, para el mes de agosto 2020, con la finalidad de revisar la metodología de las actividades a implementar.

Observaciones:

Próxima reunión fecha

Hora

Lugar

Noviembre/2020

11:00

Documentado por

Carolina Ramírez

