



# CUENTA <sup>MTT</sup> PÚBLICA

ANEXO COMENTARIOS FORMULARIO ONLINE

ANEXO COMENTARIOS FORMULARIO ONLINE



# Cuenta Pública Participativa MTT 2019

## INTRODUCCIÓN

A partir de la Cuenta Pública Participativa MTT 2019 realizada el miércoles 27 de mayo de 2020, a través de un formulario online se recibieron consultas, opiniones, comentarios y observaciones del público respecto a los productos y avances presentados.

A continuación, se detallan los comentarios recibidos y sus respectivas respuestas.

### Respuestas a consultas, opiniones y observaciones a la Cuenta Pública Participativa MTT 2019.

#### Consulta 1:

*Quiero denunciar los abusos cometidos en esta Pandemia por la empresa VTR quien impide el retiro de los clientes con estrategias maliciosas , producto de esta crisis muchas personas que tienen suspensión de contrato han pedido el término del servicio por imposibilidad de pagar y VTR actuando de mala fe y utilizando para ello artimañas y estrategias que dejan mucho que desear mantienen a sus clientes contra su voluntad aprovechándose de su vulnerabilidad económica , además entrega un servicio por muy debajo de lo especificado en el contrato. Es indignante que ante esta crisis que nos acongoja a todos haya empresas que no solo sacan provecho, sino que perjudican a aquellas personas que están pasando por un mal momento. Favor investigar esto con urgencia ya que hay mucha gente que no ha podido pagar por que no tiene trabajo o está suspendido y han solicitado el termino de contrato con la empresa y esta no les permite el retiro mientras siguen acumulando deudas y cayendo en la desesperación.*

#### Respuesta:

**Estimada Andrea, junto con saludar y respecto a tu requerimiento podemos señalar que, a pesar que no se relaciona con la Cuenta Pública de la Ministra, hemos derivado tu denuncia a la Subsecretaría de Telecomunicaciones, la cual indica que el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT), junto con el Ministerio de Economía y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), lanzaron el pasado 11 de junio, la plataforma "Mequierosalir", la cual sirve para que los usuarios puedan terminar de forma expedita sus contratos con su empresa proveedora de servicios de telecomunicaciones.**

**Esta iniciativa, que está disponible en los sitios web del SERNAC y de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), permitirá agilizar dicho trámite. De esta manera, una vez ingresada la solicitud del usuario para terminar con la prestación del servicio de telecomunicaciones, la empresa requerida tendrá un plazo de un día hábil desde su notificación para poner fin al contrato respectivo. Esto, sin perjuicio, que cada compañía de acuerdo con sus períodos de facturación pueda emitir un cobro proporcional por el tiempo de entrega del servicio o solicitar la devolución de equipos, dependiendo del caso.**

**Considerando esta problemática, SUBTEL ya había dispuesto en su portal de reclamos una herramienta para dar de baja servicios de telecomunicaciones. Esta consiste en que, una vez dentro del sitio web de SUBTEL en <https://tramites.subtel.gob.cl/atencionciudadana/Inicio?login=true>, como usuaria debe hacer click en 'trámites' y luego seleccionar 'solicitud término de contrato'. Luego, en el formulario, debe seguir los pasos señalados, rellenando con la información requerida.**

*Cuando esté completo, la solicitud se enviará a modo de 'reclamo sin insistencia' a la compañía, la que debe responder de manera directa al usuario.*

*Así también deseamos informarle que SUBTEL ya ha cursado cargos contra VTR por calidad de servicio, y SERNAC anunció la presentación de una demanda colectiva contra esta misma empresa por mala calidad del servicio de Internet. El objetivo de esta iniciativa, que es fruto del trabajo conjunto en materia de fiscalización de SERNAC y SUBTEL, es lograr que la empresa compense y restituya a los consumidores que han sido afectados por la mala calidad en la prestación del servicio durante esta pandemia.*

*Lamentamos la situación ocurrida con dicha empresa, y la invitamos a utilizar cualquiera de los dos canales de atención mencionados, para dar término a su contrato de servicios de telecomunicaciones.*

### **Consulta 2:**

*Excelente.*

**Respuesta:**

*Estimado Guido, junto con saludar en nombre de la Ministra Gloria Hutt, agradecemos sus felicitaciones.*

### **Consulta 3:**

*El miércoles 17/06/2020 a las 19:25 de la tarde en la autopista del sol en la comisaría adonde se encuentra el cordón sanitario los detuvieron a todos en el bus adonde viajamos para la comuna de Melipilla y los hicieron los controles normales que se hacen y se dieron cuenta qué había una persona que está con covid-19 y a nosotros los tuvieron que bajar de nuevo del bus de transporte público nombre Ruta Bus 78 y los Informaron que había una persona ese problema así los pidieron los datos y un número de teléfono para que los contacten a nosotros para saber si tendríamos que hacer cuarentena o no o si la persona realmente estaba con el COVID-19 o no. Y me duda es si me estarían llamando o no hoy jueves.*

**Respuesta:**

*Estimado Guido, junto con saludar y respecto a su requerimiento podemos señalar que no se relaciona con la Cuenta Pública de la Ministra. No obstante, le informamos que fue derivado a la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) para su tramitación y que con fecha 14 de julio del 2020, su consulta fue respondida a su correo electrónico registrado en formulario.*

#### **Consulta 4:**

*Felicitaciones por los logros alcanzados. Me gustaría saber si visualizan cambios permanentes a nuestro sistema de transporte a raíz de la pandemia, medidas que se queden para cuidar nuestra salud y seguridad durante nuestros desplazamientos.*

#### **Respuesta:**

*Estimada Johanna, junto con saludar, en nombre de la Ministra Gloria Hutt agradecemos sus felicitaciones. Respecto a tu consulta te podemos señalar que nos encontramos trabajando en un completo plan de medidas de acuerdo a los lineamientos de la autoridad sanitaria, la cuales serán anunciadas paulatinamente a través de nuestros canales oficiales de información y medios de comunicación. Sin embargo, durante este período hemos adoptado diferentes medidas que permitan resguardar la salud de nuestros usuarios. A continuación, se detallan las acciones que se han llevado a cabo:*

- Desde principios de marzo, el Directorio de Transporte Público Metropolitano ha emitido más de 55 oficios con el fin de que las empresas que integran el transporte público tomen medidas de prevención de contagio de la enfermedad. El primer oficio, con fecha 12 de marzo de 2020, solicitó a las empresas seguir estrictamente las recomendaciones establecidas por la autoridad sanitaria con el fin de prevenir el contagio.*
- Se les solicitó a las empresas enviar a sus casas en forma preventiva a todos aquellos trabajadores que pertenecían a los grupos de riesgo, ya sea por edad o por tener enfermedades crónicas.*
- Se les solicitó extremar las medidas sanitarias en patios, terminales y buses, y contar con alcohol gel e implementos de seguridad para prevenir los contagios.*
- Se les solicitó a las empresas tomar todas las medidas necesarias para cumplir a cabalidad con la oferta de buses programada, con el fin de evitar lapsos de espera demasiados grandes que favorezcan las aglomeraciones en paraderos y en buses.*
- Se instruyó realizar sanitización de los buses y los lugares de trabajo con productos especialmente diseñados para este tipo de crisis sanitaria.*
- Se instruyó la utilización de la segunda y tercera puerta de los buses que no cuentan con cabina de conducción para que los pasajeros puedan mantener la debida distancia con el conductor.*
- Como una forma de proteger a los trabajadores del transporte público, y gracias a las gestiones del MTT y al apoyo del Ministerio de Salud, se facilitó la vacunación de influenza para todos los conductores.*
- Se dispuso el uso obligatorio de mascarillas en el transporte público.*
- Se implementó una campaña informativa con material gráfico en buses, en donde a través de autoadhesivos en el piso y asientos, se han demarcado los espacios con el fin de promover el distanciamiento físico y resguardar a pasajeros y conductores durante el trayecto.*
- Se entregaron 100 mil mascarillas para los conductores que fueron donadas por la empresa fabricante de buses Yutong.*

## Consulta 5:

*Enviamos comentarios al mail pero llegaron alertas que fueron bloqueadas por Spam lo que me parece lamentable ya que limita al ciudadano para ejercer su opinión.*

*Tengo las pruebas de que fue dentro de plazo y las capturas de que el correo no aceptó el mail.*

*Copio el contenido del correo:*

*Junto con saludar, quisiéramos agradecer la especial mención hacia las víctimas en el tránsito representadas con el caso de Florencia Fernandez Ceballos, valoramos el compromiso plasmado en la cuenta pública de trabajar en pro de que esto no se repita en nuestro país.*

*Quisiéramos hacer algunas consultas con respecto al punto donde se habla de los Siniestros de la empresa Línea Azul y de Cuesta Paposo.*

*1.-Registro fotográfico de chasis: ¿existe alguna estadística de cumplimiento en esta actividad?, ¿por cuánto tiempo se guarda esta imagen o va hacia una base de datos?*

*2.-Antigüedad máxima de buses interurbanos: ¿Desde cuándo podremos ver objetivamente la igualdad de antigüedad máxima en todo el país? normas y celeste*

*Es importante no olvidar que muchos de esos buses serán reutilizados en los servicios rurales y en este punto consultar si a futuro se planea aumentar la exigencia en estos servicios.*

*3.-Cinturón de seguridad de 3 puntas: ¿Desde cuándo se espera poder implementar esto?, y ¿a cuántos años plazos se espera lograr la meta del 100% de cumplimiento?*

*Entendemos que con esto se busca a futuro avanzar hacia el uso de algún sistema de retención infantil en buses ¿estamos en lo correcto? Para nosotros es importante este punto porque esto pudo salvar la vida de Florencia y de otros niños fallecidos en similares circunstancias.*

*4.-Fiscalización remota en PRT: ¿Existen ya avances estadísticos que puedan hablar del alcance de esta medida? Sabemos que fue una medida algo resistida y quisiéramos conocer de manera objetiva el grado de avance.*

*Valoramos enormemente los avances que a propósito de la pandemia se han dado en cuanto al registro de pasajeros, ojalá sea una medida que se mantenga en el tiempo y se vaya perfeccionando en cuanto a obligatoriedad y datos que se puedan obtener de esta, como, por ejemplo: nóminas de pasajeros online de cada servicio, esto sin duda agiliza los tiempos en caso de requerir a los pasajeros de un determinado servicio.*

*Nuevamente agradecer a la Ministra y su equipo por no olvidarnos en la cuenta pública.*

*Atte.*

### **Respuesta:**

**Estimada Eugenia, junto con saludar en nombre de la Ministra Gloria Hutt agradecemos sus palabras. Respecto a sus consultas podemos señalar:**

**1. -Registro fotográfico de chasis: ¿existe alguna estadística de cumplimiento en esta actividad?, ¿por cuánto tiempo se guarda esta imagen o va hacia una base de datos? El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones envió las debidas instrucciones a las Plantas de Revisión Técnica para realizar la toma fotográfica del chasis, a través del Oficio Circular N° 9 de 2020. Dichas instrucciones deben mantenerse como mínimo un año.**

**2.-Antigüedad máxima de buses interurbanos: ¿Desde cuándo podremos ver objetivamente la igualdad de antigüedad máxima en todo el país? Se está realizando el análisis de**

*antigüedad de los buses interurbanos y generando una propuesta para que pueda ser escalonada.*

*3.-Cinturón de seguridad de 3 puntas: ¿Desde cuándo se espera poder implementar esto?, y ¿a cuántos años plazos se espera lograr la meta del 100% de cumplimiento? Actualmente, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones está terminando la elaboración de un Decreto modificatorio del actual Decreto Supremo N° 175, el cual fija las condiciones de seguridad y criterios de construcción a carrocerías de buses destinados a prestar servicios interurbanos de transporte público de pasajeros.*

*Por medio de ella, se busca exigir que los buses que, a partir de una fecha determinada, ingresen al Registro Nacional de Servicios de Transporte de Pasajeros para prestar estos servicios interurbanos de transporte público o privado de pasajeros, cuenten con un cinturón de seguridad de tres puntos, de acuerdo a lo autorizado por las normas internacionales de acreditación en la materia. Previa promulgación de este Decreto, la modificación propuesta debe ser enviada a un proceso de consulta ante la Organización Mundial del Comercio (OMC).*

*En el futuro, de manera adicional, esta modificación podrá permitir que los padres puedan instalar un sistema de retención infantil en dichos vehículos.*

*4.-Fiscalización remota en PRT: ¿Existen ya avances estadísticos que puedan hablar del alcance de esta medida? Sabemos que fue una medida algo resistida y quisiéramos conocer de manera objetiva el grado de avance. Se está trabajando en la implementación de un procedimiento. Por otra parte, podemos informar que ya se cuenta con acceso a los procesos de revisión técnica de varias plantas a nivel nacional, sin embargo, debido a la serie de pruebas que se deben desarrollar y por las razones de contingencia que vive el país, este proceso aún no se implementa en su totalidad.*

 **mtt.gob.cl**



**ANEXO COMENTARIOS FORMULARIO ONLINE**