

PROCEDIMIENTO ENTREGA DE KIT SET TOP BOX

I. INTRODUCCIÓN.

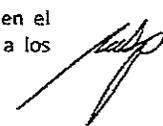
La ley de Televisión Digital establece que las concesionarias de radiodifusión televisiva de libre recepción analógica que opten por digitalizar sus señales deberán lograr una cobertura digital de la totalidad de las concesiones de que sean titulares; es decir, debe llegar señal digital a todos los lugares de Chile donde hoy hay señal de televisión análoga.

Al mismo régimen anterior han de someterse aquellas concesionarias que cuenten con infraestructura y sistemas para la transmisión en zonas fronterizas, extremas o apartadas del territorio nacional, respecto de las cuales no fuesen titulares de concesiones, y que hubiesen sido subsidiadas o financiadas con fondos provenientes del Consejo Nacional de Televisión. Con todo, la Disposición Transitoria Décima del Decreto Supremo N° 167 de 2014, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, establece que dichas zonas serán consideradas como zonas geográficamente aisladas a los efectos de lo dispuesto en el artículo 9° del Plan TVD, pudiendo las concesionarias de carácter nacional utilizar soluciones complementarias para cubrir la totalidad de la zona de servicio. La zona de servicio de la nueva concesión será igual a la de la zona que se atendía con la estación analógica que se trate. En aquellos casos en que proceda el empleo de soluciones complementarias, las concesionarias deberán proveer, por sí mismas, en conjunto o a través de un tercero, por una sola vez y sin costo para el usuario, dentro de los seis meses siguientes a su autorización, un kit autoinstalable que contenga los elementos adicionales que sean necesarios para poder captar las señales de televisión digital en un receptor de televisión disponible en el mercado, por cada hogar ubicado dentro de la zona que se atendía con la estación analógica.

Así, en aquellas localidades donde existe una autorización amparada en el antiguo art. 13bis de la Ley N° 18.838, los canales de televisión pueden instalar un transmisor de televisión digital, o bien entregar, sin costo para el usuario, un kit autoinstalable que le permita recibir la señal de forma satelital. A esto último se lo llama "Solución Complementaria".

La Asociación Nacional de Televisión de Chile, en adelante ANATEL, mandatada por los canales de carácter nacional que optaron por emplear solución complementaria satelital y obligados legalmente a proveer gratuitamente dichos equipos a los hogares afectados, será la encargada de entregar el kit que integra la Solución Complementaria en aquellas localidades donde, en aplicación de lo dispuesto en el párrafo anterior, opten por emplear dicha solución complementaria. El kit Set Top Box (indistintamente, Kit STB) que se entregará es de Auto Instalación.

Considerando las ventajas que supone la cercanía de la Administración Local con los ciudadanos que habitan en dicha circunscripción, beneficiados con la política pública inserta en la obligación de entrega del kit, es que se ha advertido por parte de los canales que, para el cumplimiento de su obligación, resulta de gran utilidad la interacción con las Municipalidades respectivas, como los organismos que centralizan las acciones administrativas y gubernamentales de las distintas localidades que forman parte de la cobertura "13 Bis". Por este motivo, los canales a través ANATEL -y bajo su exclusiva responsabilidad- han dispuesto un procedimiento que privilegia la distribución de los kits STB a través y/o en coordinación con las Municipalidades o entidades territoriales más cercanas, en aquellos casos en que estas últimas accedan voluntariamente a participar en el proyecto, en su caso efectuando la distribución y entrega de los kits STB directamente a los



beneficiados, a través de las personas que designen. Con todo, ANATEL seguirá similar procedimiento, pero designando ella misma a los responsables del proceso, en aquellos casos en que la entidad local no participe.

La determinación del universo de hogares a los que corresponde hacer entrega de los kits STB en cada localidad se obtendrá de contrastar información de distintas fuentes, entre las cuales serán de especial relevancia aquellas que pueda proveer la Municipalidad. Asimismo, entregarán capacitación a un mínimo de tres monitores locales, que podrán ser funcionarios de las Municipalidades o entidades territoriales seleccionadas involucradas, a fin de que mediante el aprendizaje obtenido puedan, en la eventualidad, entregar soporte de instalación y operación a los habitantes que recibirán el kit STB, bajo la supervisión y responsabilidad de Anatel.

II. OBJETIVO

En el caso de las soluciones complementarias de tipo satelital, y de conformidad a lo dispuesto por el artículo 4° de la Resolución Exenta N° 1.217 de 2016, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, el receptor satelital y equipamiento asociado deberán ser capaces de sintonizar, demodular y decodificar las señales –principal y secundarias– de todos los canales nacionales disponibles en la respectiva zona de servicio de las concesionarias que opten por implementar dicha solución complementaria, según lo literalmente descrito en el Protocolo de Certificación de Kit Set Top Box.

El presente documento establece el procedimiento estándar de entrega de los kit STB, el que considera la identificación de los hogares destinatarios, la planificación, distribución, logística, entrega, solución de reclamos y control de recepción final de los citados Kit Set Top Box que se implementarán en las localidades consideradas ex 13 Bis.

III. PROCEDIMIENTO O METODOLOGÍA DE ENTREGA

Este procedimiento define los pasos relevantes y esenciales que permiten asegurar la continuidad operacional mediante un proceso que considera las distintas variables involucradas en la distribución de Kit STB, las cuales se describen a continuación.

I.1. Definiciones:

KIT STB : Consiste en antena parabólica, amplificador LNB, sintonizador y demodulador DV8-S2 (Set Top Box), cable coaxial de al menos 15 metros, elementos de sujeción, control remoto con baterías o pilas, una brújula, y manual detallado de instalación del Kit. Este Kit deberá cumplir con las características y condiciones de operación establecidas en la resolución 1217-2016 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Nro Kit Loc : Es el número de Kit STB a distribuir en las localidades ex 13 Bis.

Coordinación : Son todos los contactos, comunicaciones y definiciones para proceder a estructurar de forma conjunta con las instituciones participantes la planificación ad hoc. A tales efectos, ANATEL designará en cada localidad a un Coordinador de



proyecto.

- CD** : Centro de Distribución en destino que funciona como bodega de recepción para los Kit STB provenientes de Santiago y lugar de entrega de los mismos a los beneficiados, a cargo de persona designada al efecto.
- Traslados** : Son todos los desplazamientos de los Kit STB desde su armado en Santiago hasta el punto final, el cual puede estar en la comuna o en la localidad de destino.
- Monitores** : No obstante que el kit es autoinstalable, la práctica demuestra que es necesario capacitar a 3 monitores que, bajo la responsabilidad de ANATEL, en terreno puedan orientar y resolver problemas de instalación de los kit STB que presenten los beneficiarios. Podrán ser funcionarios municipales designados para el efecto u otras personas que designe ANATEL, que será la encargada –por sí misma o a través de terceros- de dotarles de la capacitación necesaria.
- Registro** : Registro o documento de control enviado por ANATEL al encargado del CD, donde se consignarán los datos de recepción de cada Kit STB enviado por ANATEL y los de cada beneficiado a quien se haya hecho entrega de un Kit STB.
- Revisión** : ANATEL, después de concluido el despliegue, podrá, en forma aleatoria, tomar contacto con los beneficiados a quienes se hubiera hecho entrega del kit STB a fin de efectuar un chequeo o revisión de la entrega efectiva, de acuerdo al registro consignado, del citado equipamiento y de su correcto funcionamiento. Este mecanismo es sin perjuicio de las facultades fiscalizadoras de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (en adelante, la Subsecretaría o Subtel), que ésta puede ejercer en cualquier momento.

1.2 Procedimiento:

PASO 1:

- 1.1. ANATEL, a través del coordinador de proyecto designado por dicha institución, y previa información a Subtel, tomará contacto con la respectiva Municipalidad o entidad territorial correspondiente para informarle del proyecto y que, en cumplimiento de sus obligaciones legales, los canales de carácter nacional procederán, a través de dicho organismo, a hacer entrega a todos los hogares de la localidad, de forma gratuita, el kit satelital autoinstalable, para recibir todos los canales nacionales, en HD (Imagen y sonido en Alta resolución), ofreciéndole participar en el proyecto.
- 1.2. En caso que la Municipalidad o entidad territorial correspondiente, estime pertinente participar en el proyecto, se designará el CD, la persona a cargo del mismo, los monitores y los distintos aspectos de procedimiento, de acuerdo a lo establecido en el presente protocolo. Se establecerán también los canales de comunicación entre el encargado CD, los monitores y el Coordinador del proyecto. Asimismo, se definirán las fechas y cronograma del proyecto, así como los medios a través de los cuales se procederá a comunicar el proyecto a los vecinos. De todo ello se informará a la Subsecretaría.



1.3. Del mismo modo se procederá en aquellos casos en que la Municipalidad o entidad territorial correspondiente declinen participar, en cuyo caso la designación del CD y responsables, así como las fechas o cronograma del proyecto y los medios de comunicación a los vecinos será definidos directamente por ANATEL, informando a la Subsecretaría.

~~1.4.~~ A fin de determinar el número de kits STB a entregar, se efectuará un levantamiento del número de hogares existentes en la localidad en cuestión, para lo cual el Coordinador del proyecto solicitará al Municipio que informe el número de casas/hogares que existen en la localidad. Dicha información se contrastará con datos que se obtengan del Censo más reciente que contemple información de hogares y con el Registro Social de Hogares. El número total de hogares se obtendrá de la información que reporte la mayor cantidad de los mismos en la localidad en cuestión. ANATEL dispondrá del correo contactoanatel13bis@anatel.cl y teléfono de contacto +56 2 27077709 donde los hogares beneficiarios podrán plantear sus reclamos en caso que no hayan recibido su kit STB, o este se encuentre incompleto, podrán hacer sus solicitudes acompañando los antecedentes que acrediten la pertinencia de dicha entrega.

Todos los kits contarán con una garantía técnica, por desperfectos de fabricación de 12 meses desde el momento en que el beneficiario recibe el Kit, para lo cual este deberá contactar a Anatel por los mismos canales de comunicación señalados en el párrafo anterior.

~~1.4.1.5.~~ ANATEL, en coordinación en su caso con la Municipalidad o entidad territorial con la que acuerde participación en la distribución, establecerá un Centro de Distribución para la recepción y posterior distribución o entrega de los kits STB, designándose a una persona como encargada del mismo, indicando nombre, cargo y teléfono celular de contacto. La persona encargada podrá ser funcionario de la Municipalidad o entidad con la que se llegue a acuerdo.

~~1.5.1.6.~~ Se fijará un horario de funcionamiento extendido y/o flexible para la recepción de equipamiento, ya que el envío se hará por empresas de transporte que consolidan carga que no garantizan un horario fijo de entrega.

~~1.6.1.7.~~ Desde Santiago, ANATEL coordinará el despacho de los kits e informará a quien quede a cargo de la recepción de los mismos, y en su caso a la Municipalidad o entidad con la que llegue a acuerdo, de la fecha estimada de llegada.

~~1.7.1.8.~~ Se podrá disponer de personal para apoyo en la recepción de los kits.

~~1.8.1.9.~~ ANATEL remitirá a la persona encargada del CD un Registro o documento de control, donde este último registrará la efectiva recepción del Kit STB y su condición física al momento de la recepción, así como también los datos de cada beneficiario a quien se haya hecho entrega del Kit STB. Respecto de este último, en dicho registro se consignarán los siguientes datos: nombre, apellidos y Cédula de Identidad del beneficiario, con su firma y huella, domicilio y datos de contacto. Copia de dicho Registro debe ser remitida por el encargado del CD al Coordinador del proyecto al finalizar el mismo, sin perjuicio de las copias que este último pueda solicitar en todo momento al encargado, quien deberá remitírselas en plazo que aquél designe al efecto. En el caso de los kits que presenten falla de fabricación, ANATEL como responsable del despliegue, efectuará el respectivo recambio.

PASO 2:

2.1. Una vez recibidos los equipos en el Centro de Distribución de la localidad de destino, ANATEL -por sí misma o a través de sus proveedores de servicio- enviará personal a la localidad beneficiada para el entrenamiento práctico de al menos 3 monitores que estarán destinados a dar soporte de instalación y operación a los usuarios que resulten beneficiados.



- 2.2. ANATEL, por sí misma o a través de terceros, con carácter previo al inicio de la distribución de los equipos y al menos durante el mes siguiente, difundirá en la localidad beneficiada que se va a proceder a efectuar la entrega de los kits STB, indicando lugar, fechas y horarios de retiro, correo electrónico y teléfono para consultas y reclamos y disponibilidad de monitores capacitados para dar soporte de instalación y operación a los usuarios.
- 2.3. ANATEL, a través del encargado designado al efecto y, en su caso, de la Municipalidad o entidad con quien llegue a acuerdo, dará inicio a la entrega de los kits a los beneficiados, quienes deberán acudir a recogerlos al Centro de Distribución, salvo que se acuerde un procedimiento distinto que sea anticipadamente difundido. Constancia del retiro o entrega de los kits STB y del proceso debe quedar registrado o sustentado indicando: nombre, apellidos y Cédula de Identidad del jefe de hogar que fue beneficiado con el Kit, firma y huella digital, dirección y teléfono y/o mail de contacto.
- 2.4. De así acordarse entre las partes, el encargado designado, el Municipio o entidad enviarán a ANATEL un video con entrevistas de 45 segundos aproximadamente que den testimonio de la experiencia de usuarios beneficiados con el kit STB instalado

PASO 3:

- 3.1. La entrega de los Kit STB deberá respaldarse con los siguientes documentos, que conservará ANATEL:
 - 3.1.1. Guía de despacho / recepción de los Equipos
 - 3.1.2. Hoja de registros firmada por los beneficiados, dejando constancia de la recepción conforme por parte del beneficiario.
 - 3.1.3. Hoja con certificación de capacitación recibida por los Monitores

Para solicitar información adicional por parte de los interesados, se deberá contactar a la Gerencia Técnica de TVN como coordinador Anatel, a través de las siguientes personas:

Sr. Juan Elías Amigo H.
Coordinador Proyecto Implementación 13 Bis
Jefe Proyectos Televisión Nacional
juan.amigo@tvn.cl

Sr. Mario Sepúlveda Pervis
Presidente Comisión Técnica Anatel
Gerente Técnico Televisión Nacional
mario.sepulveda@tvn.cl

Gerencia Técnica TVN
Bellavista 0990, Providencia, Santiago.
Teléfono: (+562) 2707 7709

