

ORD. N° 17850 / DO N°85.003/F10.

- ANT.: 1. Ingreso Subtel N° 189.470, de 22 de noviembre de 2021.
2. Oficio N°82.761, de 18 de noviembre de 2021, de la Cámara de Diputadas y Diputados
3. Bases del Concurso Público para Otorgar Concesiones de Servicio Público de Transmisión de Datos Fijo y/o Móvil en las Bandas de Frecuencias 713-748 MHz. y 768-803 MHz de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.
4. Resolución Exenta N° 1686, de 20 de julio de 2016, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.
5. Correo electrónico Ingreso N° 201.748 de 16.12.2021.
6. Ley N°18.168 de 1982, General de Telecomunicaciones.

MAT.: Informa acciones en relación a los reiterados cortes de servicio en la localidad obligatoria del concurso 700 MHz, denominada Caleta Cóndor, código 10-185, de la comuna de Río Negro, Región de Los Lagos.

SANTIAGO, 20 de Diciembre 2021

A : FIDEL ESPINOZA SANDOVAL
HONORABLE DIPUTADO DE LA REPÚBLICA

DE : FRANCISCO MORENO GUZMAN
SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES

1. Mediante nota señalada en antecedente N° 1, el H. D. Fidel Espinoza Sandoval, expone que *“los habitantes de Caleta Cóndor, en la comuna de Río Negro, región de Los Lagos, denuncian recurrentes fallas tanto en el acceso a internet, como a la señal de la telefonía celular, con todos los problemas de comunicación y trabajo que ello genera a sus habitantes. En dicha localidad existe al menos una antena de propiedad de una empresa de telefonía, ignorándose si en dicha estructura existen o no antenas de otras empresas. Solicito pueda fiscalizarse y verificarse en terreno, e informar los resultados de tales acciones, la correcta prestación de los servicios antes mencionados, por los cuales las personas siguen pagando sus cuentas, pese a la deficiente calidad de los mismos.”*

2. Efectivamente, durante el año 2021 se han producido una serie de cortes de servicios, la gran mayoría de estas caídas de servicios se ha debido a la falta de aprovisionamiento de combustible para generar la energía eléctrica. Cabe hacer presente que la estación base de la concesionaria Claro Chile S.A., es energizada a través de un banco de baterías y a la vez estas baterías son recargas por un grupo electrógeno. Atendida la compleja geografía en donde se encuentra ubicada la estación base y sin acceso terrestre a la localidad de Caleta Cóndor, el suministro de combustible o la atención de cualquier falla en las instalaciones, hace necesario el uso de helicóptero, sin embargo, este medio de transporte está condicionado a los factores climáticos para la salida y entrada a la zona y supeditado a los permisos que entregue la autoridad de la Dirección General de Aeronáutica Civil.
3. La segunda causa, aunque menos recurrente de caída o intermitencia de los servicios de telefonía e internet, se debe a que la transmisión desde y hacia la estación base es realizada a través de un enlace satelital, lo que implica que dicha transmisión sea fuertemente afectada durante el periodo de invierno, especialmente cuando las condiciones climáticas son adversas, degradándose la transmisión con consecuencia de pérdida de servicio e intermitencia de estos. Ahora bien, se debe tener presente que para llegar a estos lugares tan apartados necesariamente la transmisión tiene que ser por enlace satelital.
4. No obstante lo expuesto, y con el claro propósito de mejorar la continuidad del servicio entregado en la localidad de Caleta Cóndor, esta Subsecretaría a través del coordinador Macro Zonal, ha mantenido reuniones con la gerencia técnica de la concesionaria aludida en pro de tomar acciones tendientes a mejorar los respaldos de energía eléctrica y requerir aumentar la capacidad del servicio. En razón de lo anterior, la concesionaria en el mes de noviembre del presente año renovó el equipo de transmisión (modem satelital) duplicando la capacidad de datos entregadas a la localidad, así como también realizó cambios de los bancos de baterías que eran en base a plomo, por baterías de litio, pasando de 24 horas de autonomía en baterías por 12 horas de recarga con el grupo electrógeno, a 30 horas de autonomía en baterías por 5 horas de recarga con grupo electrógeno, esto permite que la carga de estas baterías disminuya en frecuencia optimizando el uso de combustible y por consiguiente, lograr un menor número de caídas de servicio por causa de falta de energía.
5. Ahora bien y sin perjuicio de lo expuesto, es dable hacer presente, que los usuarios tienen derecho, toda vez que se vean afectados por suspensión, interrupción o alteración del servicio, de exigir a través de la interposición de un reclamo directamente en la concesionaria o en la Subsecretaría de Telecomunicaciones, para que se cumpla con lo dispuesto en el artículo 27°, de la Ley N° 18.168 de 1982, General de Telecomunicaciones, respecto a los descuentos e indemnizaciones, de ser pertinente. Al efecto, fundamentalmente esta normativa dispone en su inciso 2° lo siguiente “*Artículo 27.- (...) Toda suspensión, interrupción o alteración de un servicio público de telecomunicaciones o de internet por causa no imputable al usuario, que exceda de seis horas en un día o de 12 horas continuas o discontinuas mensuales, deberá ser descontada de la tarifa mensual del servicio a razón de un día por cada 24 horas o fracción superior a seis horas. En caso que la suspensión, interrupción o alteración exceda de 48 horas continuas o discontinuas en un mismo mes y no obedezca a fuerza mayor o hecho fortuito, el concesionario deberá además, indemnizar al usuario con el equivalente al triple del valor de la tarifa diaria por cada día de suspensión, interrupción o alteración del servicio. (...)*”

6. En cuanto a la existencia de otras compañías disponibles en este sector, podemos señalar que para la localidad de Caleta Córdor se encuentra autorizado para proveer servicio público de transmisión de datos fijo y/o móvil, la concesionaria Claro Chile S.A., sin embargo el roaming automático nacional (RAN), establece la obligación a las empresas de telecomunicaciones de compartir sus redes de manera de ampliar la conectividad, es decir que aunque en la localidad de Caleta Córdor se encuentra un único operador, este tendrá que entregar servicio a través de sus redes a los usuarios que tengan contratado o dispongan del servicio en modalidad de plan prepago con otros operadores.
7. En atención a lo precedentemente expuesto, esta Subsecretaría se mantiene vigilante en relación con eventos que pudieran ocurrir en perjuicio de la comunidad de manera de regular y fiscalizar los servicios de telecomunicaciones.

Saluda atentamente a Ud.,



FRANCISCO MORENO GUZMÁN
Subsecretario de Telecomunicaciones

EGL/RCR/MZA/mza

DISTRIBUCIÓN:

- Cámara de Diputadas y Diputados: Avenida Pedro Montt s/n, Valparaíso.
- Gabinete Ministra.
- Gabinete Subtel
- División Fiscalización.
- Equipo clasificador
- Oficina de Partes.