



ORD. N° 1588 / DAP N° 86.420/ F-51

- ANT: 1) Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones.  
2) Decreto Ley N°1.762 de 1.977, que creó la Subsecretaría de Telecomunicaciones.  
3) Of Cir. 10/DAP 85.704/F-51, de 10.01.2022.  
4) Ingreso Subtel N°13.820 de 28.01.2022, Responde Of. de ANT. 3).  
5) Ingreso Subtel N°12.266 de 25.01.2022, Responde Of. de ANT. 3).  
6) Ingresos Subtel N°1.082 de 04.01.2022.

MAT.: Responde respecto de la situación presentada en ANT.6).

SANTIAGO, 31.01.2022.

**A : SR. FIDEL ESPINOZA SANDOVAL  
HONORABLE DIPUTADO DE LA REPUBLICA**

**DE : FRANCISCO MORENO GUZMÁN  
SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES**

Mediante documentos de antecedentes N°6), esta Subsecretaría de Estado, tomó conocimiento de su presentación, en la que indica que *“Los habitantes de Bahía Mansa, pero también los de Maicolpué y Pucatrihue, sectores todos de la comuna de San Juan de la Costa, 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 dichas localidades, donde viven cerca de 1.500 personas, aunque en el verano llegan hasta cerca de las 4 mil, existe al menos una antena de propiedad de la empresa Entel, en un sector aldeaño a un templo religioso, 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”*.

En relación a su requerimiento, informo a Ud. que esta Subsecretaría solicitó a las empresas presentes en la Región, realizar una visita técnica, inspeccionar el o los sitios que dan cobertura, efectuar un análisis del tráfico cursado e informar las condiciones en que está otorgando ambos servicio. Además, de informar las medidas técnicas que se adoptarán para mejorar la calidad y considerar dentro de sus posibilidades técnicas brindarles alguna alternativa. Asimismo, se requirió informar si dentro de su plan de expansión para el año 2022, tiene considerado proveer de servicios al sector.



A continuación, se describe lo informado por alguna de las empresas:

- **Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Entel PCS Telecomunicaciones S.A.;** *Mi representada entrega servicio a la localidad Bahía Mansa a través de la estación base FS714 que cuenta con tecnologías 2G, 3G y 4G. Es importante señalar que mi representada realizó los esfuerzos necesarios para dotar a la estación base de la tecnología 4G, adicionalmente, durante este año se realizó un proyecto que permitió aumentar la capacidad de la misma tecnología con objeto de mejorar la calidad y experiencia de nuestros usuarios.*

*Respecto al reclamo interpuesto en diciembre de 2021 a vuestra Subsecretaría, podemos informar en dicha estación base FS714 sufrió un problema de software en su servicio 3G y una banda de la tecnología 4G entre los días 5 al 12 de diciembre, por lo tanto, se generó un efecto de alta congestión en las otras bandas que entregan el servicio 4G en dicha localidad provocando una percepción nivel usuario reducida, al tener los servicios con altísimos niveles de congestión y uso, fuera de lo su uso normal.*

*En este sentido, posterior a dicho evento mi representada realizó trabajos de optimización, cambiando Magazine RTN 980 por nuevo equipamiento, esto con objeto de mejorar la transmisión a la estación base.*

*Respecto a la operación actual del servicio, indicamos que la estación base se encuentra con buenos indicadores de velocidad de acceso y niveles que tienden al 100% de accesibilidad.*

*Por otro lado, tanto en la localidad Maicolpué como Pucantrihue mi representada cuenta con servicio 4G para nuestros usuarios, adicionalmente informamos que en la localidad Maicolpué se espera instalar una nueva estación base de baja altura para mejorar la capacidad del servicio 4G lo que mejorará la calidad y experiencia usuario de la zona.*

- **Telefónica del Sur S.A.;** *no cuenta, en la actualidad, con factibilidad técnica para proveer servicio de acceso a Internet a usuarios que lo requieran en las localidades de Bahía Mansa, Maicolpué y Pucantrihue, en la comuna de San Juan de La Costa. Adicionalmente, no se tiene contemplado, por el momento, implementar proyectos de telecomunicaciones en los sectores especificados en el oficio en comento.*

Por otra parte, es preciso señalar que nos encontramos a la espera de las respuestas correspondientes a las empresas Claro Chile S.A., Claro Empresariales S.A., Telefónica Móviles Chile S.A., Telefónica Chile S.A. WOM S.A., Pacífico Cable SPA., que por motivos de inconvenientes en Correos de Chile, no habrían recibido la notificación a tiempo.



Asimismo, se debe tener presente que la cobertura de servicio de telefonía e internet móvil, responde a un comportamiento estadístico, y por tanto, no es posible asegurar un nivel de cobertura a los móviles abonados, que signifique la posibilidad de efectuar comunicaciones tanto en el 100% del tiempo como en el 100% de las ubicaciones, no obstante, esto no puede significar una alteración de tal magnitud que en la práctica se traduzca en una dificultad de utilizar el servicio de acuerdo a un uso normal.

Saluda atentamente a Ud.,



  
**FRANCISCO MORENO GUZMÁN**  
Subsecretario de Telecomunicaciones

  
EGL/BRT/BPO/bpo

DISTRIBUCIÓN:

- Cámara de Diputados.
- Gabinete Subtel.
- División Jurídica.
- División Fiscalización.
- División Política Regulatoria.
- Equipo Clasificador (ct)
- Oficina de Partes.