Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Gobierno de Chile

ORD. N° 15248 /DO N°101785 /F-10

ANT.:
1) Ingreso Subtel N° 140.616 de 26.09.2023, conductor del requerimiento de la Alcaldesa de Haulaihue, Sra. Cristina Espinoza Ojeda.
2) Informe Técnico SGF N° 43.860 de 26.09.2023, de la División Fiscalización de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.
3) Oficio Ord. N° 14.281 de 10.10.2023, solicita acciones de subsanación a la concesionaria Entel PCS S.A.
4) Informe Técnico N° DO N°40.056 de 24.11.2022, de la División Fiscalización de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.
5) Oficio Ordinario N° 17.298 de 28.11.2022, comunica atención de fiscalización a denuncia de Alcaldesa de Hualaihué.
6) Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones.

MAT.: Comunica atención de fiscalización a denuncia por mal funcionamiento de servicios de telefonía y datos móviles en la comuna de Hualaihue, en la Región de Los Lagos.

SANTIAGO, 26/10/2023

DE : JUAN CARLOS MUÑOZ ABOGABIR
MINISTRO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

A : ROBERTO FUENTES INNOCENTI, SECRETARIO DE LA COMISIÓN DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

1. Mediante documento de ANT. 1), la Comisión de Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones, remite "*(...) antecedentes y oficio aportado por la alcaldesa de Hualaihue, señora Cristina Espinoza Ojeda, con la finalidad de que se dé respuesta a sus solicitudes, haciendo suyo el planteamiento por parte la comisión. (ORD 823/2023)*", mediante el cual se expone el mal funcionamiento de los operadores de telefonía móvil y de transmisión de datos, identificando en este sentido, a las concesionarias "Entel, Movistar, Claro, Wom, entre otras". Al efecto, expresa que "*(...) estas empresas mantienen contantemente problemas de señal y desconexión, que provoca malestar en los habitantes de la Comuna (...).*" Seguidamente señala la existencia de un informe técnico DO N°37.347, de fecha 21 de marzo de 2022, " (...) *que da cuenta de las falencias de funcionamiento de redes móviles y habiendo transcurrido más de 1 año del informe las fallas del sistema de red, persisten, continúan y han aumentado en el tiempo, lo que preocupa de sobre manera (...)*" ya que dicho territorio se caracteriza por tener zonas de escasa conectividad territorial y falta de servicios públicos presenciales, razón por la cual un buen servicio de telefonía móvil, así como también una buena conexión de internet se hace indispensable, por lo que solicita fiscalización sobre los servicios aludidos.

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Gobierno de Chile

2. En atención a lo anteriormente señalado, como así da cuenta el informe técnico de Ant.2), se realizó un análisis de la red móvil de telefonía y de transmisión de datos con acceso a internet en la comuna de Hulaihue, por medio de la información registrada por el Cetro de Operación de Red (NOC), de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en el Sistema de Gestión de Emergencia (SGF), desde el 1° de enero al 26° de septiembre del 2023.

3. Pues bien, efectivamente los registros dan cuenta de intermitencia en los servicios de telecomunicaciones de las concesionarias móviles. En este sentido, se constata que la gran mayoría de estas intermitencias son causadas por cortes en la energía eléctrica, afectando la red de transporte de telecomunicaciones, particularmente para las concesionarias Entel y Telefónica (Movistar). En efecto, del análisis se puede advertir que el sistema de radioenlace por microondas de la concesionaria Entel, tiene repetidores "saltos de microondas" muchos más que la concesionaria Movistar, por lo que en cada punto donde se produce la repetición, se energizan los equipos de microondas, quedando supeditados a múltiples puntos de energización eléctrica y, si se pierde la energía eléctrica en uno de estos puntos, la red completa de microondas queda sin operar. Sumado a lo anterior, del análisis realizado, podemos señalar que el 92% de las caídas de servicio en la comuna de Hualaihue son de la concesionaria Entel PCS, dado que la red de trasporte es más larga y con las características precedentemente señaladas.

4. Particularmente se observa que una de las 13 estaciones base UZL357, perteneciente a la concesionaria Entel PCS S.A. ubicada en Hijuela Uno-D, Localidad de Vodudahue Fiordo Leptepu o Comao, es la que ha presentado mayor incidencias, con 54 caídas de servicio en el periodo antes señalado, representando el 22% de la totalidad de caídas de servicio de la comuna.

5. A la luz de lo precedentemente expresado, mediante Oficio Ordinario citado en Ant. 3) se instruye a la concesionaria Entel, que tome las medidas necesarias para subsanar la situación ocurrida en la comuna de Hualaihue, por lo que es preciso que, bajo la condición planteada, evalué modificar la red de transporte a fibra óptica, considerando que dicha fibra se encuentra presente en gran parte de la comuna en cuestión, dispuesta para concesionarias de Servicio Público que entreguen un servicio de calidad a sus clientes. Para tales efectos, se fija plazo de 10 días hábiles con la finalidad de que esta concesionaria informe a este Organismo de Estado, las medidas que adoptará para subsanar las observaciones planteadas, como asimismo, para informar las compensaciones realizadas a sus clientes de la zona en cuestión.

6. Sin perjuicio de lo antes expuesto, es preciso señalar que, posterior a la fecha señalada en el documento indicado por Ud., en el punto 1 "oficio DO N°37.347", se realizó una fiscalización en terreno nuevamente en la comuna de Hualaihue, como así da cuenta el informe citado en Ant. 4), el que se informa a través del oficio Ord. citado en Ant. 5), siendo éste remitido con fecha 28.11.2022 a la Municipalidad de Hualaihue, a los correos electrónicos alcaldesa@municipalidadhualaihue.cl; partes@mhualaihue.cl, donde se expuso, fundamentalmente, lo siguiente:

   6.1 En el periodo de dicha fiscalización en terreno entre los días 08 al 11 de noviembre de 2022, personal de esta Subsecretaría de Estado visitó las localidades de Mañihueico, La Poza, Rolecha, Hualaihué, El Manzano, Pichicolo y Cholgo, y en la ruta principal de Contao a Hornopirén, todos pertenecientes a la comuna de Hualaihué, revisando cada zona de servicio entregada por las concesionarias ENTEL, MOVISTAR, CLARO y WOM, sin que se haya registrado en el periodo de la fiscalización, alteraciones en los servicios móviles de voz y de internet.

6.2 No obstante, en la visita a terreno citada anteriormente se detectó en el sector de El Varal un sistema repetidor de señal, los fiscalizadores se entrevistaron con la persona dueña del repetidor, indicando ésta que él ha instalado varios sistemas repetidores en la comuna. Al efecto, cabe señalar que dichos equipos no se encuentran homologados y son causantes de degradación de los servicios telecomunicaciones móviles, al introducir ruido a la estación base que se está comunicando, afectando con ello a todos los que están conectados a dicha estación. Estos sistemas ilegales son de difícil detección ya que en la mayoría se encuentran camuflados y solo se puede experimentar su efecto perjudicial en las comunicaciones.

7. Es importante señalar que cuando los fiscalizadores realizan las mediciones y las pruebas al sistema móvil de telefonía y transmisión de datos en terreno, se está observado el comportamiento de la red en ese momento, razón por la cual, a través del NOC de las concesionarias, como así también de los reportes al Sistema Gestión de Emergencia (SGE) de esta Subsecretaría, se obtiene la trazabilidad de un período definido del comportamiento de las redes, como se expone en el informe de Ant. 2) y en el punto 3 y 4 del presente oficio.

8. Por otra parte, es dable informar, que respecto del corte de los servicio de telefonía y transmisión de datos, el artículo 27 de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, en relación con los artículos 40 y 54 del Decreto Supremo N°18, de 2014, que aprueba el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, señala, respecto de los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones, que "*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.*"

9. Por otra parte informamos a Ud., que a la fecha ya se encuentra implementada la red de fibra óptica correspondiente a la "Troncal Terrestre Los Lagos" correspondiente al concurso público "Proyecto Fibra Óptica Austral-Troncales Terrestres de Aysén y Los Lagos – En Implementación - Subsidio Otorgado a la Región: $1.820.084.740". En lo que respecta a la región de los Lagos, la fibra óptica se extiende de la comuna de Puerto Montt a la comuna de Hualaihue, en esta última comuna existen 5 POIIT (Punto Óptico de Interconexión de infraestructura terrestre), ubicados en Contao - El Manzano – Pichicolo - Río Negro (Hornopirén) y Hualaihue. En este sentido, al estar operativa esta "carretera digital" cualquier empresa autorizada para dar telefonía y/o servicio de transmisión de datos (internet), pueden usar esta infraestructura para desplegar redes de internet, gestionando ésto con la adjudicataria del concurso.

10. Sumado a lo anterior, existen los proyectos de última milla, en este caso dichos proyectos corresponden a iniciativas que son diseñadas e implementadas en conjunto con los Gobiernos Regionales (GORES), con el objetivo de establecer necesidades y prioridades a considerar durante el estudio de las factibilidades técnicas y económicas, a fin de establecer un levantamiento y priorización de localidades a atender y otorgar una solución en materia de telecomunicaciones, con servicios que puedan ser transportados mediante fibra óptica, como telefonía y servicio de transmisión de datos a usuarios finales. Así, para el caso de la Región de Los Lagos, se estableció en dicho concurso 332 localidades y particularmente para la comuna de Hualihue, con 22 localidades exigibles y 2 adicionales, que se dallan en la tabla siguiente:

HUALAIHUÉ	HORNOPIRÉN	EXIGIBLE
HUALAIHUÉ	PUELCHE	EXIGIBLE
HUALAIHUÉ	MAÑIHUEICO	EXIGIBLE
HUALAIHUÉ	CHAGUAL	EXIGIBLE
HUALAIHUÉ	LA POZA	EXIGIBLE
HUALAIHUÉ	QUILDACO BAJO	EXIGIBLE
HUALAIHUÉ	AULÉN	EXIGIBLE
HUALAIHUÉ	TENTELHUE	EXIGIBLE
HUALAIHUÉ	PUNTA NAO	EXIGIBLE
HUALAIHUÉ	QUILDACO ALTO	EXIGIBLE
HUALAIHUÉ	CURAMÍN	EXIGIBLE
HUALAIHUÉ	ROLECHA	EXIGIBLE
HUALAIHUÉ	QUETÉN	EXIGIBLE
HUALAIHUÉ	CHAUCHIL	EXIGIBLE
HUALAIHUÉ	LLEGUIMÁN	EXIGIBLE
HUALAIHUÉ	CHEÑUE	EXIGIBLE
HUALAIHUÉ	CUBERO	EXIGIBLE
HUALAIHUÉ	HUALAIHUÉ	EXIGIBLE
HUALAIHUÉ	EL ESTERO	EXIGIBLE
HUALAIHUÉ	EL VARAL	EXIGIBLE
HUALAIHUÉ	EL MANZANO	EXIGIBLE
HUALAIHUÉ	EL MANZANO ALTO	EXIGIBLE
HUALAIHUÉ	PICHICOLO	EXIGIBLE
HUALAIHUÉ	PICHICOLO ALTO	EXIGIBLE
HUALAIHUÉ	EL CISNE	EXIGIBLE
HUALAIHUÉ	CHAQUEIHUA ALTO	EXIGIBLE
HUALAIHUÉ	LAGO CABRERA	ADICIONAL
HUALAIHUÉ	CONTAO	ADICIONAL

11. Resulta necesario puntualizar que, especialmente, la comuna de Hualaihue tiene una condición geográfica irregular con muchos cordones montañosos que obstruyen la señal de los servicios móviles. En este sentido, cabe hacer presente que para asegurar el servicio de telecomunicaciones móviles entre el usuario y el sistema radiante (antena) tiene que haber línea vista despejada sin obstáculos, ya que éstos deterioran la señal si existe entre estos dos puntos, por ejemplo, arboledas. Por esta razón, es que las zonas de servicio de los sistemas móviles en lugares con geografía irregular, definida también como alta rugosidad geográfica, son considerablemente menores que en territorio más llanos. Sin perjuicio de lo precedentemente expuesto, una vez que el proyecto última milla este operativo, los usuarios podrán optar al servicio de transmisión de datos con acceso a internet a través de fibra óptica y en los lugares donde no se puede acceder a servicio móvil, por las condiciones antes descritas. A mayor abundamientoque es comunicación móvil que se enruta por la red física y posteriormente pasa a la red móvil.

12. Por su parte, además podemos informar que para la comuna de Hualaihue, a través del concurso 5G, la concesionaria Wom, se adjudicó la ampliación de servicios en las bandas 3500, 700 y AWS, con tres estaciones bases y en tres tecnologías, ubicándose las estaciones base en Cerro Cabeza de Venao, Sector Hornopirén y en la Ruta V-875. Sumando a lo anterior, en la banda 3500 Entel Telefonía Local S.A. agrega una estación base en el Complejo Forestal Contao, y Telefónica agrega tres estaciones bases en Camino vecinal s/n Hualaihue, Lote 2B predio Contao y Lote 2B predio Forestal Contao, con esto se amplía la oferta de telecomunicaciones móviles en la comuna.

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Gobierno de Chile

13. Por lo anteriormente expuesto, en relación al análisis de la operación de la red móvil y a las visitas inspectivas a la comuna de Hualaihue, junto a los antecedentes expuestos de los proyectos ejecutados y en proceso de ejecución de los servicios de telecomunicaciones, esta Subsecretaría de Estado da por atendido su requerimiento, quedando atenta para responder otras consultas que pueda tener sobre el tema

Saluda atentamente a Ud.,

REPUBLICA DE CHILE

JUAN CARLOS MUÑOZ ABOGABIR
MINISTRO DE TRANSPORTES
Y TELECOMUNICACIONES

CLAUDIO ARAYA SAN MARTIN

CPA/CAS/RDB/LTT/MZA/mza

DISTRIBUCIÓN:

- Cámara de Diputados Roberto Fuentes Innocenti: Cámara de Diputados: Avenida Pedro Montt s/n Valparaíso.
- Doña Cristina Espinoza Ojeda: 21 de septiembre N°450, Hornopirén, Comuna de Hualaihué
- Gabinete Ministro.
- División Fiscalización.
- Oficina de Partes Central.

DIVISION FISCALIZACION V°B° ABOGADO SUBTEL

MMV

REPUBLICA DE CHILE
I.MUNICIPALIDAD DE HUALAIHUE
ALCALDIA

ORD.: N° 823 / 2023

REF.: Solicita lo que indica.

HORNOPIREN, 16 de JUNIO de 2023.-

DE : SRA. CRISTINA ESPINOZA OJEDA
ALCALDESA DE HUALAIHUÉ

A : SR. COSME MELLADO PINO
PRESIDENTE COMISION DE OBRAS PUBLICAS
TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES.
CAMARA DE DIPUTADOS Y DIPUTADAS DE CHILE

Estimado Sr. Presidente, mi nombre es Cristina Espinoza Ojeda soy la Alcaldesa de la comuna de Hualaihué, ubicada en la Región de Los Lagos, Provincia de Palena, Junto con saludarlos cordialmente vengo a dar cuenta del siguiente problema:

MAL FUNCIONAMIENTO DE LOS OPERADORES DE TELEFONIA Y DATOS MOVILES (ENTEL, MOVISTAR, CLARO, WOM, ENTRE OTRAS) estas empresas mantienen constantemente problemas de señal y desconexión, que provoca malestar en los habitantes de la Comuna que yo represento.

Existe un informe técnico DO N°37.347 de fecha 21 de Marzo de 2022, que da cuenta de las falencias en el funcionamiento de las redes móviles y habiendo transcurrido más de 1 año de la elaboración del informe las fallas del sistema de red, persisten, continúan y han aumentado en el tiempo, lo que preocupa de sobre manera a esta autoridad ya que nuestro territorio se caracteriza por tener zonas de escaza conectividad territorial y falta de servicios públicos presenciales, razón por la cual un buen servicio de Telefonía Móvil, así como también una buena conexión a internet, se hace indispensable para que nuestros habitantes puedan tener acceso a prestaciones mínimas que garanticen una calidad de vida adecuada.

Por lo anteriormente expuesto solicito, se oficie al Ministro de Transportes y telecomunicaciones a fin de que pueda ordenar a quien corresponda la fiscalización y supervisión del funcionamiento de redes móviles (Voz y Datos) al interior de la Comuna de Hualaihué y de ser necesario se adopten las medidas concernientes a realizar mejoras en el servicio de forma efectiva.

I. MUNICIPALIDAD HUALAIHUE
ALCALDESA

CRISTINA ESPINOZA OJEDA
ALCALDESA DE HUALAIHUE

CEO/FVI

DISTRIBUCION:

- Sr. Presidente Comision de Obras Publicas, Transportes y Telecomunicaciones.
- Archivo de Alcaldía.
- Archivo Oficina de Partes.

CAMARA DE DIPUTADOS
CHILE

VALPARAÍSO, 23 de junio de 2023
OFICIO N°227

La **COMISIÓN DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES,** en sesión de fecha 20 de junio del 2023, se acordó dirigir oficio a US., y por su intermedio al señor Subsecretario de Telecomunicaciones, para remitir antecedentes y oficio aportado por la alcaldesa de Hualaihue, señora Cristina Espinoza Ojeda, con la finalidad de que se dé respuesta a sus solicitudes, haciendo suyo el planteamiento por parte la comisión. (ORD 823/2023).

Lo que tengo a honra poner en conocimiento de US., por orden del señor Presidente de la Comisión, **H. DIPUTADO DON COSME MELLADO PINO.**

Dios guarde a US.,

ROBERTO FUENTES INNOCENTI
Secretario de la Comisión

AL SEÑOR MINISTRO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES, DON JUAN CARLOS MUÑOZ ABOGABIR.

ATT.: SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES.

- C/c.: Sr. Gobernador de región Los Lagos, don Patricio Vallespín López.

Firmado electrónicamente
https://extranet.camara.cl/verificardoc
Código de verificación: 2332F485F80A572E

Firmado por Roberto Mario Fuentes Innocenti
Fecha 27/06/2023 18:22:40 CLT