



ORD. N° **1920** / DAP N°95733/F22

**ANT.:**

- 1) Ley 18.168, General de Telecomunicaciones.
- 2) Decreto Ley N°1.762, de 1977, que creó la Subsecretaría de Telecomunicaciones.
- 3) Resolución Exenta N° 159 de 2006, que crea el Sistema de Transferencia de Información de Telecomunicaciones, y todas sus modificaciones.
- 4) Decreto N°194 de 2014, Aprueba Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones
- 5) Reglamento de Servicio de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N°18, de 2014, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- 6) Decreto N° 60 de 2012, Reglamento para la Interoperación y Difusión de la Mensajería de Alerta, Declaración y Resguardo de la Infraestructura Crítica de Telecomunicaciones e Información Sobre Fallas Significativas en los Sistemas de Telecomunicaciones.
- 7) Ingreso SUBTEL N°12968-2023, Diputado Gonzálo Winter, solicita se informe mecanismos

**MAT.:** Responde Ingreso SUBTEL de ANT. N°7).

**SANTIAGO, 09.02.2023**

**A: GONZÁLO WINTER ETCHEBERRY  
DIPUTADO DE LA REPÚBLICA**

**DE: CLAUDIO ARAYA SAN MARTÍN  
SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES**

La Subsecretaría de Telecomunicaciones, en uso de sus facultades establecidas en los artículos 6° y 7° de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, en adelante "la Ley", viene en informar al tenor de lo requerido con el Ingreso SUBTEL de antecedente N°7), a través del cual Ud., solicita se le informe sobre los mecanismos y/o protocolos de fiscalización que se ejercen, así como también los plan y/o mecanismos de sanción y compensación con las empresas privadas de servicios de telecomunicaciones en casos donde los servicios reportan problemas en su conectividad, sea en cuanto a lentitud o interrupción. Esto debido a reportes de vecinos y vecinas del Distrito 10, específicamente de las comunas de Ñuñoa, Providencia y Santiago, quienes aluden problemas en la calidad del servicio de las empresas VTR y ENTEL los cuales, según señalan, presentan constantes problemas de baja velocidad del servicio o interrupciones durante horas.

En relación a su requerimiento, esta Subsecretaría procedió a reunir y analizar los antecedentes disponibles respecto de la calidad de los servicios de telefonía e internet que las concesionarias Entel y VTR que otorgan en las comunas de Ñuñoa, Providencia y Santiago en la Región Metropolitana, durante el período enero a diciembre 2022, en particular las interrupciones de servicio, reclamos de usuarios interpuestos ante las empresas como en SUBTEL, fallas significativas, y tráficos de voz y datos para cada estación base desplegadas en las zonas.

Al respecto se puede informar lo siguiente:

1. En relación a los reclamos interpuestos en SUBTEL en contra de las empresas mencionadas, en las comunas de Ñuñoa, Providencia y Santiago durante los años 2022 y lo que va a la fecha del 2023 existen 1864, por conceptos como: cobertura, conexiones a internet, continuidad de servicio, continuidad y/o indemnización, incumplimiento del contrato, velocidad de internet; que tiene que ver con la calidad del servicio de telefonía e internet.

Empresa	Ñuñoa	Providencia	Santiago	Total	
Entel Fija	43	24	68	135	7,7%
Entel Móvil	120	65	255	440	25,1%
VTR fija y móvil	168	264	745	1.177	67,2%
<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>353</b>	<b>1.068</b>	<b>1.752</b>	100,0%

Todos los usuarios de estos reclamos tienen una Resolución oficiada de acuerdo al artículo 28 bis ley general de telecomunicaciones, con una respuesta / solución de la concesionaria.

2. No obstante lo anterior, se hace presente lo consignado en el artículo 27° de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, que dispone 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. Tratándose de usuarios que no tengan contratada la facturación y cobro de un cargo fijo, los descuentos que procedan a su respecto se realizarán por las concesionarias, mediante la prórroga del tiempo de vigencia de las tarjetas utilizadas a este efecto. A objeto de la indemnización se deberá atender a niveles promedio de consumo mensual. Los descuentos e indemnizaciones que se establecen en este artículo deberán descontarse de la cuenta o factura mensual más próxima."

Por lo anterior, la concesionaria deberá aplicar los descuentos e indemnizaciones procedentes, y en caso que ello no ocurra, los usuarios deberán ingresar los reclamos de primera instancia directamente ante la proveedora de servicio móvil, a través de las distintas plataformas que tenga disponibles al efecto, o bien pueden presentar sus reclamos, para dicho propósito, ante esta Subsecretaría, a través del enlace <https://tramites.subtel.gob.cl/atencionciudadana/Inicio>.

Respecto de lo anterior, informamos que las interrupciones de servicio de telefonía e internet fijo y móvil mayores a 6 horas, las empresas en cuestión han reportado a SUBTEL de acuerdo a la normativa vigente, 716.149 usuarios afectados durante el año 2022 en las comunas consultadas, de los cuales 593.032 clientes han recibido una compensación, es decir más del 80% según el siguiente detalle:

Empresa	Ñuñoa		Providencia		Santiago	
	Usuarios Afectados	Descuentos Aplicados	Usuarios Afectados	Descuentos Aplicados	Usuarios Afectados	Descuentos Aplicados
Entel Fija	30.215	13.230	5.583	4.517	47.055	23.091
Entel Móvil	0	0	0	0	431	373
VTR fija y móvil	45.858	43.308	220.178	192.652	366.829	315.861
<b>Total</b>	<b>76.073</b>	<b>56.538</b>	<b>225.761</b>	<b>197.169</b>	<b>414.315</b>	<b>339.325</b>
		<b>74,3%</b>		<b>87,3%</b>		<b>81,9%</b>

3. En el Sistema de Gestión de Emergencias (SGE) no se registran fallas significativas para estas comunas durante el año 2022, según lo establece el Decreto N° 60 de 2012 de ANT.6), lo que significa que estas comunas no han sido afectadas por fallas de carácter crítico.



4. Cabe destacar que esta Subsecretaría de Estado mantiene constante comunicación con las concesionarias respecto de estos y otros temas técnicos sobre las prestaciones de los servicios y cumplimiento de las contraprestaciones, y en particular respecto de fallas en la calidad de servicio, siendo los cortes en la red de suministro de energía, cortes de la fibra óptica por trabajos de mantenimiento así como también por actos vandálicos las más recurrentes. Dichas afectaciones de la red se han corregido en su mayoría, estando actualmente en constante proceso de revisión de operación y mantenimiento de los suministros y respaldo de energía tanto para los servicios fijos como móviles. Por la magnitud de los oficios e informes asociados, no es posible dar un orden de magnitud en estos casos.

En virtud de lo expuesto, esta Subsecretaría de Estado da por atendido su requerimiento, en los términos antes señalados. Ahora bien, de disponer de otros antecedentes sobre el caso, le solicitamos hacer referencia al número de identificación de este documento (ORD. N° 1920 /DAP N°95733/F-22), incluido en la parte superior del mismo.

Saluda atentamente a Ud.,

**CLAUDIO ARAYA SAN MARTÍN**  
Subsecretario de Telecomunicaciones

RDB/AGD

**DISTRIBUCIÓN:**

- Diputado Gonzalo Winter Etcheberry.: correo [gonzalo.winter@congreso.cl](mailto:gonzalo.winter@congreso.cl)
- Juan Pablo Galleguillos Jara, Prosecretario accidental de la Cámara de Diputados, Cámara de Diputados.: Av. Pedro Montt s/n, Valparaíso, R. Valparaíso y Compañía 1131, Santiago en la R. M.
- Gabinete SUBTEL.
- División Fiscalización.
- Equipo Clasificador (ct).
- Oficina de Partes.