

- ANT.: 1) Ingreso Subtel N° 70.989 de 19.06.2025, por el cual el Prosecretario de la Cámara de Diputados remite a SUBTEL Oficio N° 107.902 de 17.06.2025, por el cual se solicita informar respecto de reclamo de telecomunicaciones en la Región de Antofagasta.
- 2) Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones.

MAT.: Da respuesta a solicitud en la comuna de Antofagasta, Región de Antofagasta.

DE : CLAUDIO ARAYA SAN MARTÍN  
SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES.

A : LUIS ROJAS GALLARDO,  
PROSECRETARIO DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS.

1. Mediante nota de ANT. 1), Ud. traslada la solicitud del Honorable Diputado de la República don Sebastián Videla Castillo, quien solicita a este organismo de Estado fiscalizar la situación de las 299 familias de la Villa Jorge Alessandri, ubicada en Nicolás Tirado N° 421, sector norte de Antofagasta, quienes desde la inauguración del conjunto habitacional, el 26 de septiembre de 2024, no cuentan con servicios de internet fija, telefonía fija ni TV cable, a pesar de que el cableado interno ya se encuentra instalado; lo anterior afecta gravemente su calidad de vida, acceso a la educación, trabajo y otros derechos fundamentales, constituyendo un posible incumplimiento de la Ley N° 21.678, que establece el acceso a internet como servicio público, y que obliga a las empresas concesionarias a garantizar cobertura en las zonas incluidas en sus decretos de concesión, motivo por el cual se solicita constatar en terreno dicha situación e informar sobre las medidas correctivas que correspondan.
2. Como cuestión previa, es dable señalar respecto de la Ley N° 21.678, que modifica la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, que obliga la provisión de acceso a Internet a los usuarios interesados dentro de la zona de servicio autorizada para la respectiva concesionaria en el plazo de 6 meses -prorrogables a 12 meses desde el requerimiento del interesado-. En efecto, el nuevo artículo 24C dispone en lo pertinente que: *“Tratándose de concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones, las prestaciones deberán otorgarse, dentro de su zona de servicio, en el plazo de seis meses contado desde la fecha de la solicitud que el interesado presente al concesionario. En los casos en que no exista infraestructura, este plazo será de doce meses contado desde la fecha de solicitud del interesado.”*
3. En virtud de lo señalado, esta Subsecretaría informa que ha notificado a las empresas concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones con cobertura autorizada en la comuna de Antofagasta, a fin de que informen respecto de la factibilidad técnica y los plazos previstos para la provisión de servicios en el conjunto habitacional Villa Jorge Alessandri. Asimismo, conforme a las competencias que le otorga la normativa vigente, esta Subsecretaría podrá evaluar eventuales incumplimientos, particularmente respecto a lo dispuesto por la Ley N° 21.678. Para ello, resulta indispensable contar con antecedentes concretos, por lo que, en caso de que los usuarios no reciban una respuesta satisfactoria oportuna por parte de las empresas, podrán ingresar un reclamo formal utilizando el procedimiento establecido en el *Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones* (Decreto Supremo N° 194, de 2012). Este mecanismo permite canalizar los antecedentes necesarios para que esta autoridad determine si corresponde iniciar acciones de fiscalización o aplicar sanciones, según lo amerite la situación.

4. En atención a lo antes expuesto, esta Subsecretaría de Estado da por atendida su solicitud y queda atenta para responder otras consultas que pueda tener sobre el caso.

Saluda atentamente a Ud.,

DISTRIBUCIÓN:

- Sr. Luis Rojas Gallardo, Prosecretario de la Cámara de Diputadas y Diputados.
- Diputado Sebastián Videla Castillo: [sebastian.videla@congreso.cl](mailto:sebastian.videla@congreso.cl)
- Gabinete SUBTEL
- Oficina de Partes.

