

ORD. N° 9244 /DO 80.582 / F10-F31.

- ANT.: 1. Ingreso Subtrans E 53584.  
2. Ingreso Subtel N° 78.127 de 21.04.2021. Oficio N° 73.021 de 20.04.2021, de la Cámara de Diputados.  
3. Ingreso Subtel N° 67.452 de 19.04.2021, de Elías Huanquilén Ancatripay, Concejal comuna de San Pablo.  
4. Decreto Exento N° 829 de 13.09.2012, de Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Autoriza BTS en Banda 1.900 MHz. en etapa 4, en comuna de San Pablo.  
5. Decreto N° 177 de 09.11.2012, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Otorga concesión de servicio público de transmisión de datos a Will S.A., en Banda 2.600 MHz.  
6. Bases del Concurso Público para Otorgar Concesiones de Servicio Público de Transmisión de Datos en las Bandas de Frecuencias 713-748 MHz. y 768-803 MHz.  
7. Informe Técnico SGF N° 34.646 de 27.05.2021.  
8. Ley N° 18.168 de 1982, General de Telecomunicaciones.

MAT.: Informa sobre denuncia por caída de servicios de telecomunicaciones en sector Llano de la comuna San Pablo, Región de Los Lagos.

SANTIAGO, 29/06/2021

DE : SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

A : SR. JUAN PABLO GALLEGUILLOS, PROSECRETARIO ACCIDENTAL DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS.

1. Mediante nota señalada en ANT. 1), por su intermedio, la Diputada del Distrito 25 de la Región de Los Lagos, Sra. Emilia Nuyado Ancapichún, a solicitud de los Sres. Luis Bernardo Bello Salgado y Elías Huanquilén Ancatripay, Presidente de Junta de Vecinos sector Llano de San Pablo y Concejal de San Pablo, respectivamente; ha pedido a este Organismo de Estado fiscalizar los servicios de telecomunicaciones que la concesionaria Entel provee en el **sector Llano** de la comuna de **San Pablo**; en la presentación se indica que el domingo 4 de abril en el sector se registró una caída de los servicios de telefonía móvil e Internet con transmisión de datos provistos por Entel, afectando por casi dos semanas los servicios en las localidades denominadas: La Poza, Maile, Chifca, Trecaimo, Quilén, Hueleco, Pufayo, Caupolicán, Putabla y Michaicahuín, todos de la comuna de San Pablo, Región de Los Lagos.

2. Al respecto, tengo a bien hacer presente lo siguiente:
  - 2.1. De la nómina de localidades informadas (10s), **La Poza** corresponde a localidad con estación base (BTS) de Entel; y las localidades: “Quilén”, polígono de Localidad Obligatoria, código Id. 10-053 y “Hueleco”, polígono de Localidad Obligatoria, código Id. 10-202; son localidades obligatorias (LLOO) adjudicadas a Telefónica Móviles Chile S.A. (Móvistar) y Claro Servicios Empresariales S.A., respectivamente; por contraprestaciones dispuestas en el concurso del ANT.6).
  - 2.2. En atención a lo informado en ingreso del ANT.2) y ANT.3), desde esta Subsecretaría de Telecomunicaciones, durante los días 5 y 14 de mayo del año en curso, según así da cuenta el informe citado en ANT.7), personal técnico de ésta Subsecretaría de Telecomunicaciones concurrió hasta la comuna de San Pablo, Región de Los Lagos, a fin de identificar las localidades denunciadas y la estación base relacionada con la falla denunciada; informándose que el “sitio” denominado “PM368 La Poza Puyehue”, ubicado en La Poza, habría sido intervenido desde el 09 al 13 de abril, a fin de realizar trabajos para aumentar la capacidad de tráfico en tecnología LTE en el sector, quedando completamente operativo desde la última fecha, sitio que ahora posee LTE 2.600 /1.900/ 700 MHz. Lo anterior, debido a que el área es rural, cuyos niveles de cobertura en Radio Frecuencia en las bandas medias 1.900 MHz y 2.600 MHz, presentan menor cobertura respecto de la banda de 700 MHz, dependiendo de la ubicación geográfica del usuario respecto de la torre y las características de los teléfono empleados.
  - 2.3. Cabe señalar que durante la fiscalización se realizaron mediciones en el sector, para lo cual se tomaron las rutas y caminos accesibles, constatando servicios de voz y datos con diferentes calidades de servicio dependiendo de la ubicación donde se realiza la medición con respecto a la estación base servidora y particularmente las condiciones de obstrucción de la señal que pone la vegetación arbórea degradando aún más el servicio de internet. Es importante señalar que bajo las condiciones de la pandemia, existe una gran parte de la población y estudiantes que se conectan desde sus lugares donde residen y estos sectores rurales son los que se han visto mayormente afectados por el explosivo aumento de demanda de servicio internet, particularmente en las horas punta donde los estudiantes conectados por video conferencia y personas que hacen trabajo remoto o teletrabajo, demandando importante ancho de banda y las redes de telecomunicaciones, específicamente con tecnología inalámbrica 3G (tercera generación), no tienen capacidad suficiente para satisfacer la alta demanda de ancho de banda bajo las condiciones actuales, sin embargo a medida que la tecnología sigue avanzando a nuevas generaciones, las concesionarias de servicios de telecomunicaciones integrarán a los sectores la tecnología siguiente, 4G (cuarta generación), lo que ya las concesionarias están haciendo en algunos sectores rurales, con lo cual se permitiría mejorar la conectividad, como es el caso del sector La Poza, comuna de San Pablo.
3. Respecto de la operatividad de la estación base de Entel ubicada en La Poza, sitio denominado “PM368 La Poza Puyehue”, se está oficiando a la concesionaria requiriéndosele informar la existencia de suspensiones, interrupciones o alteración del servicio telefónico y/o de acceso a internet, sus causas y las medidas adoptadas a fin de aplicar las compensaciones dispuestas en la normativa sectorial.

4. A modo informativo, respecto de la normativa que regula los cortes de servicio, a saber: Los artículos 40 y 54 del Decreto Supremo N° 18, de 2014, Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, establece que las compañías telefónicas e ISP deberán descontar del cargo fijo mensual, a razón de un día por cada 24 horas o fracción superior a 6 horas, toda suspensión, interrupción o alteración del servicio telefónico y/o de acceso a internet que exceda de seis horas en un día o de 12 horas continuas o discontinuas mensuales. 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 o ISP 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. Estos descuentos e indemnizaciones deberán incluirse en el documento de cobro más próximo.

Ahora bien si el servicio reclamado corresponde a la modalidad de prepago, los descuentos a que se refiere el considerando precedente se efectuarán mediante la prórroga del periodo de vigencia del saldo al momento del inicio de la suspensión, del servicio, a razón de un día adicional de vigencia de la recarga correspondiente por cada día de suspensión. Para efectos del cálculo de la indemnización, no existiendo un cargo fijo que permita determinar con exactitud el valor de la tarifa mensual del servicio, esta última corresponderá al promedio de consumo de los últimos tres meses, en base a la suma del valor de las recargas efectuadas en cada uno de dichos meses. Tratándose de suscriptores nuevos, se deberá considerar el o los meses que lleve como usuario en el servicio. El descuento y la indemnización deberán hacerse efectivos en un plazo máximo de 72 horas una vez finalizada la suspensión, interrupción o alteración del servicio y definida su procedencia en el caso de la indemnización; de lo contrario, y respecto eventuales reajustes, mencionado en el inciso anterior.

Respecto de la eventual obligación de la reclamada de indemnizar a los usuarios o suscriptores, ésta se aplicará según el triple del cargo fijo diario por cada día en que existió corte de servicio, cabe hacer presente que atendida la naturaleza de esta obligación, la base de cálculo de esta operación, es decir, el valor del cargo fijo, debe considerarse en su valor neto, esto en concordancia con la jurisprudencia administrativa del Servicio de Impuestos Internos, que ha sostenido que las indemnizaciones no constituyen un hecho gravado o afecto al Impuesto al valor Agregado (IVA).

Ante el evento que los descuentos e indemnizaciones aplicados, no estén conforme a la normativa sectorial señalada precedentemente, le asiste a cada suscriptor o usuario ingresar ante esta Subsecretaría un Reclamo con Insistencia, siempre y cuando los descuentos e indemnizaciones sean improcedentes, para tal caso podrán hacer llegar sus reclamos con insistencias utilizando cualquiera de los canales al efecto habilitados, a saber, O.I.R.S., Macrozona Sur - Subtel o el Sernac; debiendo proporcionar en sus reclamos la información básica (Numero de abonado, modalidad, Nombre completo y RUT, correo electrónico o dirección para notificaciones, y periodo afectado).



**Subsecretaría de  
Telecomunicaciones**

5. Por todo lo expuesto, este Organismo de Estado da por atendido el requerimiento de información de la Diputada de Distrito 25, Sra. Emilia Nuyado Ancapichún. No obstante lo anterior, esta Subsecretaría de Estado queda pendiente de lo requerido a la concesionaria.

Saluda atentamente a Ud.,



**FRANCISCO MORENO GUZMÁN**  
Subsecretario de Telecomunicaciones

EGL/LAR/MZA/LÑT

**DISTRIBUCIÓN:**

- Prosecretario de la Cámara de Diputados, Señor Juan Pablo Galleguillos  
Jara:jgallegu@congreso.cl
- Honorable Diputada Señora Emilia Nuyado Ancapichún: [emilia.nuyado@congreso.cl](mailto:emilia.nuyado@congreso.cl)
- Gabinete de la Ministra: [brodriguez@mtt.gob.cl](mailto:brodriguez@mtt.gob.cl); [cmoreno@mtt.gob.cl](mailto:cmoreno@mtt.gob.cl); [fdiaz@mtt.gob.cl](mailto:fdiaz@mtt.gob.cl)
- División Fiscalización Subtel.
- Equipo clasificador (ct).
- Oficina de Partes.