



ORD. N° 3999 / DAP N° 87.761/F40

- 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.
4) 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.
5) Ingreso SUBTEL N° 36.533 del 4/03/2022.

MAT.: Responde Ingreso SUBTEL de antecedente N° 5).

SANTIAGO, 01.04.2022

**A: HUGO REY MARTÍNEZ
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° 5), a través del cual Ud., solicita instruir un proceso de fiscalización a la empresa ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A., en adelante ENTEL, por haber recibido numerosas quejas de usuarios por el servicio prestado en zonas rurales de las provincias de Curicó y Talca, en particular en las comunas de Licantén, Maule, Río Claro, y Sagrada Familia.



En relación a su requerimiento, esta Subsecretaría procedió a fiscalizar y analizar los antecedentes disponibles respecto de la calidad de los servicios de telefonía e internet que la concesionaria ENTEL, otorga en las comunas mencionadas anteriormente, durante el período del año 2021 a la fecha, en particular las interrupciones de servicio, reclamos de usuarios interpuestos ante la empresa como en SUBTEL, fallas significativas, y tráficos de voz y datos para cada estación base desplegadas en las zonas.

Con lo anteriormente constatado, se ha solicitado a ENTEL analizar para las comunas con problemas de calidad de servicio, el comportamiento de la red, revisar configuraciones, y efectuar mediciones en terreno para determinar las causas de los problemas de calidad de servicio, informando a esta Subsecretaría el resultado de lo anterior, indicando las causas, acciones de mitigación y plazos, que tiendan al mejoramiento de la calidad del servicio de voz e internet en la comunas en comento. El citado requerimiento se encuentra en plazo para ser respondido por la concesionaria.

De tal forma, la presente respuesta se complementará al disponer esta Subsecretaría de toda la información requerida, en fecha estimada para el 24/05/2022.

Saluda atentamente a Ud.,

CLAUDIO ARAYA SAN MARTÍN
Subsecretario de Telecomunicaciones

DISTRIBUCIÓN:

- Sr. Hugo Rey Martínez, Cámara de Diputados: Av. Pedro Montt s/n, Valparaíso.
- ofiscalizacion@congreso.cl; hugo.rey@congreso.cl
- Gabinete SUBTEL.
- División Fiscalización.
- Equipo Clasificador (ci).
- Oficina de Partes.