



ORD. N° 7527 / DAP N° 89.322/F40

- ANT.:**
- 1) Ley 18.168, General de Telecomunicaciones.
  - 2) Decreto Ley N°1.762, de 1977, que creó la Subsecretaría de Telecomunicaciones.
  - 3) Ingreso SUBTEL N°36.533 del 4/03/2022.
  - 4) Oficio Ord. N°3.999 del 1/04/2022.

**MAT.:** Complementa respuesta del antecedente N°4).

**SANTIAGO, 06.06.2022**

**A: SR. HUGO REY MARTÍNEZ  
HONORABLE DIPUTADO DE LA REPÚBLICA**

**DE: 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 a complementar lo informado al tenor de lo requerido mediante el Ingreso SUBTEL de antecedente N°3), a través del cual Ud., solicitó 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.

Como se informó a Ud., con el oficio del ANT. 4) se solicitó 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. Habiéndose recibido la respuesta, la empresa ha señalado la ocurrencia de vandalismo en estaciones base y que *“se realizan revisiones en las comunas mencionadas sin detectarse problemas masivos o fallas mayores, con la performance de usuario dentro de umbrales normales. Sin perjuicio de lo anterior, se han observado cortes de servicio debido principalmente a cortes de energía eléctrica por parte de la empresa proveedora de la zona, los cuales son reiterados y de larga duración. Lo anterior, provoca que entren en funcionamiento los respaldos de energía correspondientes, los cuales se agotan (dada la extensión de los cortes eléctricos) y finalmente provocan la caída de servicios”*.

Si bien el vandalismo y los cortes frecuentes y prolongados de energía eléctrica afectan el servicio de las concesionarias, la empresa no informó con el detalle requerido por esta Subsecretaría de Estado, motivo por el cual se reiterará la solicitud, debiendo pronunciarse especialmente sobre problemas de calidad de servicio en las comunas antes citadas, detectados en el análisis de las mediciones de calidad de red móvil reportadas por la empresa.



De tal forma, la presente respuesta se complementará a Ud., al disponer esta Subsecretaría de toda la información solicitada, en fecha estimada para el 19/07/2022.

Saluda atentamente a Ud.,

**CLAUDIO ARAYA SAN MARTÍN**  
Subsecretario de Telecomunicaciones

  
RDB/AGD/JBD

**DISTRIBUCIÓN:**

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

MMV