



ORD. N° 11183 / DAP N° 91.094/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.
 - 6) Oficio Ord. N°3.986 del 1/04/2022.
 - 7) Oficio Ord. N°3.999 del 1/04/2022.
 - 8) Ingreso SUBTEL N°81.812 del 2/05/2022.
 - 9) Oficio Ord. N°7.527 del 6/06/2022.
 - 10) Oficio Ord. N°7.996 del 13/07/2022.
 - 11) Ingreso SUBTEL N°138.757 del 29/07/2022.

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

SANTIAGO, 04.08.2022

**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 a informar al tenor de lo requerido con el ingreso del ANT. 5), 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.

En relación a su requerimiento, esta Subsecretaría procedió a fiscalizar y analizar los antecedentes disponibles respecto de la calidad de los servicios que la concesionaria otorga en las citadas comunas, en particular los tráficos para cada estación base emplazada en la zona, las interrupciones de servicio, los reclamos de usuarios interpuestos ante la empresa así como en SUBTEL, las fallas significativas, y como se informó a Ud, con los oficios del ANT. 7) y ANT. 9), se requirió a ENTEL con los oficios del ANT. 6) y 10), analizar para las comunas de Licantén, Maule, Río Claro, y Sagrada Familia, el comportamiento de la red, registros de alarmas, revisar configuraciones, y efectuar mediciones en terreno para determinar las causas de los problemas de calidad de servicio. Habiéndose recibido las respuestas con los ingresos del ANT. 8) y ANT. 11), informo a Ud., que la empresa ha señalado lo siguiente:

- a) *“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”.*
- b) *“Se revisaron además las configuraciones estando estas en condiciones normales de operación, no presentándose alarmas en ninguno de los sitios ni tampoco presentándose problema de cobertura en los polígonos obligatorios”.*
- c) *“Existen excepciones en los sitios que se encuentran con vandalismo”.*
- d) *“En las comunas mencionadas no se observan problemas de cobertura ni problemas de KPI, los cuales cuentan con buenas tasas de velocidad de descarga y con la performance de usuario dentro de umbrales normales”.*
- e) *“Mi representada realizó un estudio para el mes de abril 2022, revisando el cumplimiento de la norma de las mediciones Calidad de Red y siguiendo con los parámetros establecidos en la normativa, indicando las causas y acciones de mejora para los casos con problemas detectados (cuanto un sitio presenta tiempo de interrupción mayor a cero y sin intentos de llamadas)”.*

De la revisión del estudio antes señalado para el mes de abril de 2022, esta Subsecretaría pudo constatar lo siguiente:

- a) Se produjeron caídas de estaciones base por cortes de energía, al menos en la hora cargada de 12 a 13 hrs., atribuidos a la empresa distribuidora eléctrica, a saber: días con cortes en Maule (8 días, afectando a 9 estaciones base de un total de 29), Licantén (6 días, afectando a 11 estaciones base de un total de 20), Río Claro (26 días, afectando 18 estaciones base de un total de 27), y Sagrada Familia (3 días, afectando a 11 estaciones base de un total de 23).
- b) Ocurrieron actos de vandalismo con robo de baterías en 8 estaciones base, a saber: Maule (2 días con 2 estaciones afectadas), Licantén (3 días con 6 estaciones base afectadas), Sagrada Familia (3 días con 13 estaciones base afectadas), quedando los sitios sin respaldo ante interrupciones del servicio eléctrico.
- c) Se degradaron enlaces de radio produciendo intermitencias de servicio en 4 estaciones de Licantén, aplicándose las acciones correctivas para solucionar el problema.



De lo anterior se puede concluir que los cortes de suministro eléctrico frecuentes y prolongados, y los actos de vandalismo son las principales causas del deterioro de la calidad de servicio en las comunas en comento, siendo atendidas estas incidencias por la empresa mediante mantenimientos de los sistemas de respaldo o reposición de las baterías robadas.

No obstante todo lo referido, se mantendrá el monitoreo para la prestación de los servicios, así como la correcta aplicación de descuentos e indemnizaciones, de resultar procedente, por la ocurrencia de fallas de servicios superior a 6 horas, las cuales en un mismo mes calendario superen las 48 horas continuas o discontinuas, según dispone el artículo 27 de Ley General de Telecomunicaciones.

De conformidad a 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° 11183 /DAP N°91.094/F40), incluido en la parte superior del mismo.

Saluda atentamente a Ud.,

CLAUDIO ARAYA SAN MARTÍN
Subsecretario de Telecomunicaciones

RDB/AGD/JBD

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



Santiago, 29 de julio de 2022

Señor
Raul Dominguez Bastidas
Jefe División Fiscalización
Subsecretaría de Telecomunicaciones
PRESENTE

ANT.: Of. Ord. 7996/DAP 89.636/F-09 de fecha
13 de junio de 2022

MAT.: Responde Oficio

De mi consideración:

En atención a lo indicado en el Oficio del antecedente, donde Ud. procede a analizar los datos del reporte de Calidad de Red Móvil registrados en el sistema STI, para el mes de abril 2022, y solicita a mi representada informar sobre el comportamiento de la red en las comunas de Licantén, Maule, Río Claro y Sagrada Familia, realizando un diagnóstico de la calidad del servicio entregado en la comuna e informar, para cada estación base que da cobertura a la comuna, para cada uno de los 845 casos indicados en planilla adjunta al documento de ANT., una serie de información relativa a las causas y acciones.

Primero que todo, y en base a lo solicitado anteriormente, vuestra Subsecretaría de Estado realiza un análisis respecto de las mediciones de Calidad de Red Móvil informadas por mi representada a través del STI para el mes de abril de 2022, constatando supuestos problemas de calidad de servicio en las estaciones base emplazadas en las comunas de Licantén, Maule, Río Claro y Sagrada Familia.

En dicho análisis, Ud. define días de la semana característicos, determinándolos para el mes con el promedio de los intentos de llamadas, datos de subida y datos de bajada para cada día de la semana de lunes a domingo, y luego compara la medición de cada día del mes bajo análisis con su correspondiente día de la semana característico. Los casos en que la medición de dicho día fue inferior al 70% del respectivo día de la semana característico, se muestran destacados en el archivo con la planilla Excel adjunta al documento de ANT., catalogándose por Ud. como un caso con "problemas".

Sin embargo, en dicho análisis Ud. define 845 casos de días con problemas para estaciones base emplazadas en las comunas usando un análisis que no se ajusta a la normativa de Calidad de Red Móvil.

En este sentido, es importante indicar que los casos en que la medición de dicho día fue **inferior al 70% del respectivo día de la semana característica promedio, no implica que haya ocurrido un problema con el servicio entregado**. Existen multiplicidad de factores que pueden influir en el comportamiento del tráfico cursado, tales como periodos estivales, periodos estacionales o el comportamiento de los mismos usuarios, congestión en ciertos periodos del día, entre otros.

En virtud de lo anterior, no fue posible identificar las “causas” ni “acciones de mejora” del análisis de los 845 casos por Ud. identificados con “problemas”, y, por otra parte, dicho análisis realizado no se ajusta a la normativa actual de calidad de red móvil para efectos de poder realizar un análisis sobre la materia.

Sin perjuicio de lo anterior, mi representada realizó un estudio para el mes de abril 2022, revisando el cumplimiento de la norma de las mediciones Calidad de Red y siguiendo con los parámetros establecidos en la normativa, indicando las causas y acciones de mejora para los casos con problemas detectados (cuanto un sitio presenta tiempo de interrupción mayor a cero y sin intentos de llamadas), cuyo detalle se presenta en el Excel adjunto.

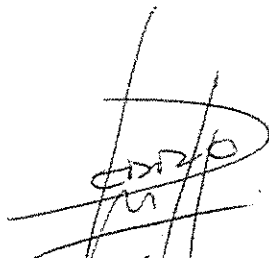
Por otra parte, también se realizó un análisis general del servicio entregado en las comunas, no encontrando problemas de servicio en la actualidad.

Se revisaron además las configuraciones estando estas en condiciones normales de operación, no presentándose alarmas en ninguno uno de los sitios ni tampoco presentándose problema de cobertura en los polígonos obligatorios. Sin embargo, existen excepciones en los sitios que se encuentran con vandalismo.

En las comunas mencionadas no se observan problemas de cobertura ni problemas de KPI, los cuales cuentan con buenas tasas de velocidad de descarga y 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.

Sin otro particular saluda atentamente a Ud.,



PEDRO SUÁREZ MALL
GERENTE DPTO. REGULACIÓN
ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.

ORD. N° 7996 /DAP N°89.636/ F40

- ANT.: 1) Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones.
- 2) Reglamento de Servicio de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N°18, de 2014, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- 3) Ingreso N°36.533 del 4/03/2022, del Diputado Sr. Hugo Rey Martínez.
- 4) Oficio Ord. N°3.986 del 01/04/2022.
- 5) Ingreso N°81.812 del 3/05/2022.
- 6) Resolución Exenta N°470 de 2013, que faculta a los Jefes de División y de Departamento para firmar "Por Orden del Subsecretario de Telecomunicaciones" y delega facultades que indica, y sus modificaciones.

MAT.: Informa y reitera en el sentido que indica, bajo apercibimiento legal, fija plazo.

SANTIAGO, **13.06.2022**

DE : SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

A : ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.

Para la denuncia del ingreso del ANT. 3), mediante el ingreso del ANT. 5), su representada remitió información para lo solicitado con el oficio del ANT. 4). Habiéndose revisado los antecedentes de su respuesta, esta Subsecretaría de Estado hace presente a Ud., lo siguiente:

- 1) Para los problemas de servicio detectados por el análisis de las cantidades de Intentos de Llamadas y Volúmenes de Datos de Bajada y Subida, por estación base y cada hora del mes de Enero de 2022, su representada no remitió lo requerido en el numeral 1), literales d) a la g) del oficio del ANT. 4), a saber las causas de los problemas y acciones para la totalidad de las estaciones base. Sólo para algunas estaciones indicó "*vandalismo*" sin precisar el estado de situación post actuación, si la hubo; remitió gráficas de comportamiento de tráfico agrupado semanal que no reflejan los problemas de calidad de servicio constatados con la granularidad horaria y por estación, informando en general de afectaciones por cortes de energía eléctrica. Asimismo, informó de proyectos de ampliación de ancho de banda en 4G y 5G para algunas estaciones, sin indicar si correspondieron a acciones aplicadas para corregir los problemas detectados por SUBTEL, ni especificar la causa.

Considerando la relevancia del tema, esta Subsecretaría de Estado ha analizado nuevamente las mediciones de Calidad de Red Móvil, esta vez del mes de Abril de 2022, informadas al Sistema de Transferencia de Información de SUBTEL (STI), constatándose que se mantienen problemas de calidad de servicio en la mayoría de las 113 estaciones base emplazadas por su representada en las comunas de Licantén, Maule, Río Bueno, y Sagrada Familia, con prolongados períodos sin intentos de llamadas y/o volúmenes de datos, por varias horas, más de un día, incluso algunos casos de semanas, y un caso de un mes, además de bajas abruptas de los tráficos diarios en relación al tráfico promedio de cada día característico de la semana durante el mes. Esto significa que continúa la afectación de la calidad del servicio de voz e internet.

Para el citado análisis se definieron días de la semana característicos, determinándolos para el mes con el promedio de los de intentos de llamadas, datos de subida y datos de bajada para cada día de la semana de lunes a domingo (por ejemplo: el lunes característico se determina con el promedio de los tráficos de todos los lunes del mes), y luego se comparó la medición de cada día del mes bajo análisis con su correspondiente día de la semana característico. Los casos en que la medición de dicho día fue inferior al 70% del respectivo día de la semana característico, se muestran destacados en el archivo con la planilla que se adjunta a este oficio, conteniendo una hoja con los problemas detectados por estación base y día, y otra complementaria para el análisis con el detalle por estación base, día, y rango horario, para el mes analizado.

Por todos los antecedentes antes expuestos para la presente denuncia, reitero a Ud., la solicitud del oficio del ANT. 4), a saber, analizar para las comunas de Licantén, Maule, Río Claro, y Sagrada Familia, el comportamiento de la red, registros de alarmas, revisar configuraciones, y efectuar mediciones en terreno para determinar las causas de los problemas de calidad de servicio. Para el efecto, se solicita lo siguiente:

- 1) Informe con un diagnóstico general de la calidad del servicio entregado en la comuna para el mes de Abril de 2022.
- 2) Informar para cada uno de los **845 casos de problemas por día** detectados para el mes de Abril de 2022 para las estaciones base que dan cobertura a la comuna, con el siguiente detalle:
 - a) Código de Estación Base (utilizar el de Calidad de Red Móvil, STI).
 - b) Causa del problema de deficiente calidad de servicio (en forma muy detallada).
 - c) Acciones que fueron desplegadas para corregir el problema indicado en el literal b).
 - d) Si está pendiente la solución, acción planificada a desplegar y su plazo para corregir el problema indicado en el literal b). Se debe contemplar la implementación o ampliación de las medidas de resguardo para las fallas repetitivas, en particular, por ejemplo, para fallas en el suministro eléctrico y cortes de fibra óptica, de ser el caso.
- 3) Informar por qué la implementación del 5G produjo la afectación de calidad de servicio por la baja de accesibilidad 4G para la comuna de Licantén, según lo indica en el ingreso del ANT.5), indicando si esta situación está afectando a otras comunas, y si ha informado formalmente a esta Subsecretaría que se produciría este impacto por el despliegue de esta nueva tecnología. Adjuntar la documentación correspondiente.

**Subsecretaría de
Telecomunicaciones**

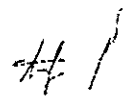
Contando esta Subsecretaría de Estado con plazos estrictos para resolver esta situación, se otorga un plazo impostergable de 15 días hábiles para remitir un informe y completando la planilla que se adjunta con el detalle para responder a los literales a) a la d), contado desde la notificación del presente oficio, de conformidad a lo dispuesto en la letra k del artículo 6° del Decreto Ley 1.762 de 1977 e inciso 2° del artículo 37 de la Ley.

La presente solicitud de información se efectúa bajo el apercibimiento de proceder conforme a lo dispuesto en el Título VII de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones. Para efectos del envío de la información, se solicita hacer referencia al número de identificación de este documento (ORD. N° 7996/DAP N°89.636/F40) incluido en la parte superior del mismo.

Saluda atentamente a Ud.,
Por orden del Subsecretario de Telecomunicaciones



RAÚL DOMÍNGUEZ BASTIDAS
Jefe División Fiscalización



AGD/JBD/jbd

DISTRIBUCIÓN:

- Entel Pcs Telecomunicaciones S.A.: Av. Costanera Sur Río Mapocho N°2760, Torre C, Parque Titanium, piso 2, Las Condes, R.M.
psuarez@entel.cl : fayala@entel.cl
- División Fiscalización.
- Equipo Clasificador (ci).
- Oficina de Partes.

ORD. N° 3986 /DAP N°87.717/ F40

- ANT.: 1) Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones.
- 2) Reglamento de Servicio de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N°18, de 2014, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- 3) Ingreso N°36.533 del 4/03/2022, del Diputado Sr. Hugo Rey Martínez.
- 4) Resolución Exenta N°470 de 2013, que faculta a los Jefes de División y de Departamento para firmar "Por Orden del Subsecretario de Telecomunicaciones" y delega facultades que indica, y sus modificaciones.

MAT.: Instruye por presentación en el sentido que indica, bajo apercibimiento legal, fija plazo.

SANTIAGO, **01.04.2022**

DE : SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

A : ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.

Mediante presentación del ANT. 3), el Diputado Sr. Hugo Rey Martínez, ha solicitado la intervención de esta Subsecretaría de Estado ante su representada por "*la mala calidad de los servicios que presta en localidades de Talca y Curicó*" luego "*de recopilar decenas de testimonios de familias de Río Claro, del Maule, de Sagrada Familia, de Licantén, y de otras zonas*" de las provincias citadas. Adicionalmente señala, que el Sr. Américo Guajardo, alcalde de la comuna de Río Claro denunció públicamente el pésimo servicio entregado, con señal deficiente, muchas veces nula, a la mayoría de los sectores rurales, que el Sr. Carlos Ovalle, ex Concejal de la comuna de Maule y dirigentes de la zona denuncian que la señal telefónica no permite siquiera realizar llamadas pero los cobros mensuales son los mismos, que el Sr. Martín Arriagada, alcalde de la comuna de Sagrada Familia ha adquirido chips para que niños de la comuna puedan tomar clases desde sus casas, pero la señal es pésima o nula, que las autoridades y dirigentes le representan que esta situación es una falta de respeto para los vecinos y sus hijos, y él manifiesta que cree lo mismo. Para mayor abundamiento, señala que en muchos casos no es posible ni siquiera lograr comunicación en situaciones de emergencia. Se adjunta la presentación.

En atención a lo anterior, esta Subsecretaría de Estado ha revisado las mediciones de Calidad de Red Móvil para el mes de Enero de 2022 informadas al Sistema de Transferencia de Información de SUBTEL (STI), constatándose que **la mayoría de las 83 estaciones base emplazadas por su representada en las comunas de Licantén, Maule, Río Bueno, y Sagrada Familia, presentan prolongados períodos sin intentos de llamadas y/o volúmenes de datos por varias horas, más de un día, incluso algunos casos de semanas, y un caso de un mes,** lo que indica una grave afectación de la calidad del servicio de voz e internet. El detalle para cada estación por comuna con los problemas destacados, se adjunta en una planilla.

Adicionalmente, revisadas las interrupciones informadas al Sistema de Transferencia de Información (STI) durante el año 2021 y 2022, se puede observar casos con altísima ocurrencia y prolongada duración, muchas superando las 15 horas en promedio por mes, las que sin duda confirman la afectación de la calidad del servicio. El detalle se muestra destacado a continuación:

Interrupciones - Cantidad

Comuna	202101	202102	202103	202104	202105	202106	202107	202108	202109	202110	202111	202112	202201	202202
Licantén	707	406	752	163	467		190	232	165	780	62	145	228	1.419
Maule	3.767	1.625	4.011	703	2.862	512	380	2.033	103	732	101	4.556	954	1.832
Río Claro	10.626	8.124	5.634	1.131	4.212	3.074	397	393	867	2.385	990	4.433	4.173	4.014
Sagrada Familia	9.508	930			2.359	234	51	2.057	676	2.454	1.305	3.645	385	4.362

Interrupciones - Duración promedio (horas)

Comuna	202101	202102	202103	202104	202105	202106	202107	202108	202109	202110	202111	202112	202201	202202
Licantén	3,1	2,7	5,1	13,1	16,3		21,2	16,4	7,0	4,3	57,9	9,7	2,3	27,0
Maule	7,3	6,1	4,0	2,4	16,0	19,9	4,4	4,5	16,9	3,5	6,1	4,6	3,9	3,3
Río Claro	32,4	59,1	42,1	228,7	105,3	49,7	3,6	10,1	11,5	10,4	7,3	20,7	4,3	29,5
Sagrada Familia	3,3	4,6			24,2	5,0	2,5	3,8	6,6	29,6	7,2	10,0	2,5	2,8

Asimismo, revisadas las fallas informadas al Sistema de Gestión de Emergencia de SUBTEL (SGE) el año 2021 y 2022, se puede observar casos con alta ocurrencia que superan los 10 incidentes mensuales, con eventos con promedio de duración superior a las 10 horas, los que afectan fuertemente la calidad del servicio. El detalle se muestra destacado a continuación:

Fallas-Cantidades

Comuna	202101	202102	202103	202104	202105	202106	202107	202108	202109	202110	202111	202112	202201	202202	202203
Licantén	3	6	2	3		6	2	4	8	1	2	5	8	13	6
Maule	8	9	2	7	3	5	1	3	4	4	9	5	2	8	3
Río Claro	23	17	5	10	13	8	7	17	18	10	16	19	14	15	19
Sagrada Familia	4			3	1	2	7	3	5	8	3	14	11	9	

Fallas-Duración promedio (horas)

Comuna	202101	202102	202103	202104	202105	202106	202107	202108	202109	202110	202111	202112	202201	202202	202203
Licantén	10,6	11,5	15,1	23,3		10,5	16,4	6,9	9,2	57,9	22,4	17,4	32,7	5,2	32,5
Maule	6,3	4,8	2,3	13,6	16,0	4,2	4,5	16,5	3,7	6,6	5,0	4,7	3,1	2,3	15,1
Río Claro	11,0	12,9	20,8	7,1	2,4	3,4	17,0	13,6	15,1	5,1	9,2	7,1	24,1	24,5	7,8
Sagrada Familia	3,1			28,3	5,0	2,1	3,6	5,4	20,7	13,1	13,4	13,3	7,2	16,6	

Finalmente, revisados los reclamos informados al Sistema de Transferencia de Información (STI) el año 2021 y 2022, así como los reclamos interpuestos por usuarios ante SUBTEL, se puede observar casos con alta ocurrencia en algunos meses, siendo los de las comunas de Río Claro y Maule los de mayor ocurrencia. Particularmente, son muy altos el total de reclamos para las 4 comunas en los meses de Enero y Febrero de 2022, y de similar comportamiento para esos meses en el año 2021. El detalle se muestra destacado a continuación:

Subsecretaría de Telecomunicaciones

Reclamos STI

Comuna	202101	202102	202103	202104	202105	202106	202107	202108	202109	202110	202111	202112	202201	202202
Licantén	5	5	4	9	2	2	2	3	2	2	6	3	10	1
Maule	10	19	8	4	12	6	4	4	5	12	14	1	14	12
Río Claro	16	19	7	10	8	5	3	1	4	5	8	5	41	27
Sagrada Familia	5	10	4	9	3	1		2	1	3	3	3	2	2
Total	36	53	23	32	25	14	9	10	12	22	31	12	67	42

Reclamos SUBTEL

Comuna	202101	202102	202103	202104	202105	202106	202107	202108	202109	202110	202111	202112	202201	202202
Licantén	1	4	1	2		2								4
Maule		1		8	2					3	3	1		2
Río Claro	33	24		10	4	4		2		6	4	4	34	17
Sagrada Familia		1	1	2						1		3		
Total	34	30	2	22	6	6	0	2	0	10	7	8	40	17

En atención a que se ha constatado que la denuncia por deficiente calidad de servicio se confirma con el análisis de los antecedentes aportados por su representada, para efectos de asegurar la prestación de un servicio de calidad, se solicita lo siguiente:

- 1) Analizar para las comunas de Licantén, Maule, Río Claro, y Sagrada Familia, el comportamiento de la red, registros de alarmas, revisar configuraciones, y efectuar mediciones en terreno para determinar las causas de los problemas de calidad de servicio, teniendo en consideración los antecedentes citados precedentemente, tanto para el servicio de voz como el de datos. Se debe informar lo constatado para cada estación base que da cobertura a cada comuna (emplazada en la comuna o fuera de ella), con el siguiente detalle:
 - a) Código de Estación Base (utilizar el de Calidad de Red Móvil, STI).
 - b) Comuna.
 - c) Autonomía de energía eléctrica en horas.
 - d) Causa del problema de deficiente calidad de servicio (en forma muy detallada).
 - e) Explicar las causas, corregir, e informar para mejorar el servicio para lo siguiente:
 - i. Caso de estación sin tráfico de voz y datos durante todo el mes.
 - ii. Múltiples casos de estaciones 2G y 3G sin volúmenes de datos traficados, sólo de voz, durante horas y días completos.
 - iii. Casos de estaciones 2G y 3G sin volúmenes de datos traficados, solo de voz, durante todo el mes.
 - f) Acciones de mitigación desplegadas como resultado del presente requerimiento.
 - g) Acciones planificadas a desplegar y sus plazos para solucionar los problemas detectados en su análisis como resultado del presente requerimiento, que tiendan al mejoramiento de la calidad de servicio de voz y datos de la estación y de la comuna. Se debe contemplar la implementación o ampliación de las medidas de resguardo para las fallas repetitivas, en particular para fallas en el suministro eléctrico y cortes de fibra óptica, de ser el caso.
- 2) Revisar los canales y procedimientos de interposición de reclamos para asegurar que se acojan y registren todas las reclamaciones de usuarios, ya sea que tengan o no una solución inmediata, considerando que se constató que para la materia del presente oficio, su representada informó una altísima cantidad de interrupciones de muy larga duración

y múltiples fallas significativas de prolongada duración, que no guardan relación con la baja cantidad de reclamaciones de usuarios informadas. Se debe informar las acciones desplegadas para el efecto.

- 3) Revisar y corregir el procedimiento para informar las interrupciones al Sistema de Transferencia de Información (STI) para asegurar que exista coherencia con las fallas informadas en el Sistema de Gestión de Emergencia (SGE), considerando que se constató que para la materia del presente oficio, en algunos meses de 2021 su representada no informó interrupciones habiendo ocurrido fallas significativas. Se debe informar las acciones desplegadas para el efecto.

Finalmente, esta Subsecretaría de Estado manifiesta a Ud., la preocupación por la situación de baja calidad de servicio de las estaciones base mencionadas anteriormente, toda vez que todas corresponden al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones o al Concurso de Zonas Obligatorias, que otorgan prestaciones únicas de servicio en esas zonas, situación que afecta gravemente a los usuarios cuya comunicación depende de su prestación, e insta a su representada a prestar la máxima atención y prioridad a las situaciones antes expuestas, ampliando su análisis de calidad de servicio para todas las comunas rurales de las provincias de Curicó y Talca.

Contando esta Subsecretaría de Estado con plazos estrictos para resolver esta situación, se otorga un plazo impostergable de 15 días hábiles para informar el resultado de lo requerido en los numerales 1), 2, y 3), y de 25 días hábiles para la revisión de las comunas restantes, ambos plazos contados desde la notificación del presente oficio, de conformidad a lo dispuesto en la letra k del artículo 6° del Decreto Ley 1.762 de 1977 e inciso 2° del artículo 37 de la Ley.

La presente solicitud de información e efectúa bajo el apercibimiento de proceder conforme a lo dispuesto en el Título VII de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones. Para efectos del envío de la información, se solicita hacer referencia al número de identificación de este documento (ORD. N° 3986 /DAP N°87.717/F40) incluido en la parte superior del mismo.

Saluda atentamente a Ud.,

Por orden del Subsecretario de Telecomunicaciones



RAÚL DOMÍNGUEZ BASTIDAS
Jefe División Fiscalización

AGD/JBD/jbd

DISTRIBUCIÓN:

- Entel Pcs Telecomunicaciones S.A.: Av. Costanera Sur Río Mapocho N°2760, Torre C, Parque Titanium, piso 2, Las Condes, R.M.
psuarez@entel.cl
fayala@entel.cl
- Gabinete.
- División Fiscalización.
- Equipo Clasificador (ci).
- Oficina de Partes.

**Subsecretaría de
Telecomunicaciones**



trg/ogv
S.1297/369

OFICIO N° 84104
INC.: intervención

VALPARAÍSO, 02 de marzo de 2022

Por orden del señor Presidente de la Cámara de Diputados, cúpleme poner en su conocimiento la petición del Diputado señor HUGO REY MARTÍNEZ, quien, en sesión de Sala celebrada el día de hoy y en uso de la facultad que le confieren los artículos 9° de la ley N° 18.918, orgánica constitucional del Congreso Nacional, y 308 del Reglamento de la Cámara de Diputados, ha requerido que se oficie a US. para que, al tenor de la intervención adjunta, informe a esta Cámara sobre la posibilidad de disponer una masiva fiscalización a la empresa de telecomunicaciones Entel a fin de verificar la mala calidad de los servicios que presta en localidades de Talca y Curicó, en los términos que requiere.

Me permito hacer presente que, si la respuesta a este oficio contuviere materias reservadas o secretas, deberá señalarlo en forma destacada e indicar el fundamento legal de tal calificación, en cumplimiento a lo ordenado en el inciso segundo del artículo 8° de la Constitución Política de la República.

Lo que tengo a bien comunicar a US., conforme a lo dispuesto en las señaladas disposiciones.

Dios guarde a US.

LUIS ROJAS GALLARDO
Prosecretario de la Cámara de Diputados

A LA SEÑORA MINISTRA DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

**FISCALIZACIÓN DE COMPAÑÍA ENTEL POR DEFICIENTE SEÑAL DE
TELECOMUNICACIONES EN PROVINCIAS DE TALCA Y CURICÓ (Oficio)**

El señor REY.- Señor Presidente, con plena convicción he tomado la decisión de realizar esta intervención luego de haber recopilado decenas y decenas de testimonios de familias de las comunas de Río Claro, del Maule, de Sagrada Familia, de Licantén y de otras zonas de la provincia de Talca y de Curicó. Esto tiene que ver con la recopilación de antecedentes que me han entregado sobre el mal servicio que está entregando la compañía de telecomunicaciones Entel.

El municipio de Río Claro, liderado por su alcalde, Américo Guajardo, efectuó, de forma pública, una denuncia por el pésimo servicio entregado por esa compañía. Entel entrega una señal deficiente, muchas veces nula, a la mayoría de los sectores rurales de las comunas de las provincias de Talca y de Curicó. La misma situación fue denunciada por el exconcejal de Maule, Carlos Ovalle, quien en conjunto con dirigentes de dicha comuna, manifiestan que la señal telefónica no permite ni siquiera realizar llamadas. Pero, como ustedes saben, mensualmente los cobros son los mismos, a pesar de la deficiente señal, o de la nula señal.

Lo mismo pasa en la provincia de Curicó, como acabo de señalar. Su alcalde, Martín Ariagada, de la comuna de Sagrada Familia, me señaló que están haciendo mejoras en los establecimientos educacionales. Los niños deben tomar clases desde sus casas. La municipalidad compró chips de Entel para que los niños puedan conectarse, pero la señal es pésima o nula. ¿Cómo lo van a hacer esos niños durante este tiempo?

Lo mismo pasa en Licantén y en otras comunas alrededor de la provincia de Curicó.

Las autoridades y los dirigentes me dicen: "Diputado Hugo Rey, creemos que es esto es una falta de respeto para nuestros vecinos y sus hijos". ¿Saben? Yo creo lo mismo. Sé que en muchos casos, derechamente, no es posible ni siquiera lograr comunicación en situaciones de emergencia.

Esa es la realidad que aqueja a los sectores rurales del país en nuestra zona central, en la Región del Maule, en las provincias de Talca y de Curicó.

Por lo anterior, solicito que se despache inmediatamente un oficio a la ministra de Transportes y Telecomunicaciones, quien, en virtud de sus principales funciones en materia de telecomunicaciones, de acuerdo a las directrices del gobierno, debe fiscalizar a la empresa Entel, con el fin de que se controle el cumplimiento de la ley, restableciendo el derecho de las familias a contar con estos servicios de manera eficiente y con calidad. Por lo demás, los usuarios están pagando todos los meses por el servicio.

He dicho.

**COPIA CONFORME CON LA INTERVENCIÓN PRONUNCIADA EN LA SESIÓN
129ª. DE FECHA 2 DE MARZO DE 2022.**



**Oscar González Vega
Abogado Coordinador de Fiscalización**



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
MARCELO ARAYA
SAN MARTIN

Firmado digitalmente
por CLAUDIO MARCELO
ARAYA SAN MARTIN
Fecha: 2022.06.09
15:49:05 -04'00'

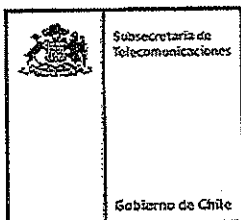
CLAUDIO ARAYA SAN MARTÍN
Subsecretario de Telecomunicaciones


RDB/AGD/JBD

DISTRIBUCIÓN:

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

MMV



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.

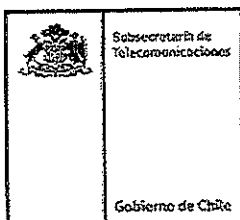
MAT.: Responde Ingreso SUBTEL de antecedente N°5).

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
MARCELO
ARAYA SAN
MARTIN

Firmado digitalmente
por CLAUDIO
MARCELO ARAYA SAN
MARTIN
Fecha: 2022.04.05
14:09:57 -04'00'

CLAUDIO ARAYA SAN MARTÍN
Subsecretario de Telecomunicaciones


RDB/AGD/JBD

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.



OFICIO N° 84104
INC.: intervención

lrg/ogv
S.129°/369

VALPARAÍSO, 02 de marzo de 2022

Por orden del señor Presidente de la Cámara de Diputados, cúpleme poner en su conocimiento la petición del Diputado señor HUGO REY MARTÍNEZ, quien, en sesión de Sala celebrada el día de hoy y en uso de la facultad que le confieren los artículos 9° de la ley N° 18.918, orgánica constitucional del Congreso Nacional, y 308 del Reglamento de la Cámara de Diputados, ha requerido que se oficie a US. para que, al tenor de la intervención adjunta, informe a esta Cámara sobre la posibilidad de disponer una masiva fiscalización a la empresa de telecomunicaciones Entel a fin de verificar la mala calidad de los servicios que presta en localidades de Talca y Curicó, en los términos que requiere.

Me permito hacer presente que, si la respuesta a este oficio contuviere materias reservadas o secretas, deberá señalarlo en forma destacada e indicar el fundamento legal de tal calificación, en cumplimiento a lo ordenado en el inciso segundo del artículo 8° de la Constitución Política de la República.

Lo que tengo a bien comunicar a US., conforme a lo dispuesto en las señaladas disposiciones.

Dios guarde a US.

LUIS ROJAS GALLARDO
Prosecretario de la Cámara de Diputados

A LA SEÑORA MINISTRA DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES



<https://extranet.camara.cl/verificardoc>

Código de verificación: 1E3E4CDE3603E610

FISCALIZACIÓN DE COMPAÑÍA ENTEL POR DEFICIENTE SEÑAL DE TELECOMUNICACIONES EN PROVINCIAS DE TALCA Y CURICÓ (Oficio)

El señor **REY**.- Señor Presidente, con plena convicción he tomado la decisión de realizar esta intervención luego de haber recopilado decenas y decenas de testimonios de familias de las comunas de Río Claro, del Maule, de Sagrada Familia, de Licantén y de otras zonas de la provincia de Talca y de Curicó. Esto tiene que ver con la recopilación de antecedentes que me han entregado sobre el mal servicio que está entregando la compañía de telecomunicaciones Entel.

El municipio de Río Claro, liderado por su alcalde, Américo Guajardo, efectuó, de forma pública, una denuncia por el pésimo servicio entregado por esa compañía. Entel entrega una señal deficiente, muchas veces nula, a la mayoría de los sectores rurales de las comunas de las provincias de Talca y de Curicó. La misma situación fue denunciada por el exconcejal de Maule, Carlos Ovalle, quien en conjunto con dirigentes de dicha comuna, manifiestan que la señal telefónica no permite ni siquiera realizar llamadas. Pero, como ustedes saben, mensualmente los cobros son los mismos, a pesar de la deficiente señal, o de la nula señal.

Lo mismo pasa en la provincia de Curicó, como acabo de señalar. Su alcalde, Martín Arriagada, de la comuna de Sagrada Familia, me señaló que están haciendo mejoras en los establecimientos educacionales. Los niños deben tomar clases desde sus casas. La municipalidad compró chips de Entel para que los niños puedan conectarse, pero la señal es pésima o nula. ¿Cómo lo van a hacer esos niños durante este tiempo?

Lo mismo pasa en Licantén y en otras comunas alrededor de la provincia de Curicó.

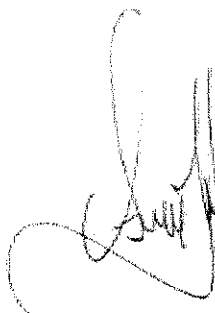
Las autoridades y los dirigentes me dicen: "Diputado Hugo Rey, creemos que es esto es una falta de respeto para nuestros vecinos y sus hijos". ¿Saben? Yo creo lo mismo. Sé que en muchos casos, derechamente, no es posible ni siquiera lograr comunicación en situaciones de emergencia.

Esa es la realidad que aqueja a los sectores rurales del país en nuestra zona central, en la Región del Maule, en las provincias de Talca y de Curicó.

Por lo anterior, solicito que se despache inmediatamente un oficio a la ministra de Transportes y Telecomunicaciones, quien, en virtud de sus principales funciones en materia de telecomunicaciones, de acuerdo a las directrices del gobierno, debe fiscalizar a la empresa Entel, con el fin de que se controle el cumplimiento de la ley, restableciendo el derecho de las familias a contar con estos servicios de manera eficiente y con calidad. Por lo demás, los usuarios están pagando todos los meses por el servicio.

He dicho.

COPIA CONFORME CON LA INTERVENCIÓN PRONUNCIADA EN LA SESIÓN 129ª. DE FECHA 2 DE MARZO DE 2022.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Oscar González Vega', with a stylized flourish at the end.

Oscar González Vega
Abogado Coordinador de Fiscalización