



ORD. N° 13035 / DAP N°92.047/F6

- 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°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.
  - 4 Ing. SUBTEL N°157.528 y N°157.529 ambos de 30/08/22.
  - 5 Oficios SUBTEL N°11.391, N°11.392, N°11.393 todos del 08/08/22.
  - 6 Ing. SUBTEL N°148.791 de 16/08/22; N°150.417 de 17/08/22; N°152.521 de 22/08/22.

MAT.: Responde Ingresos SUBTEL de antecedente N°4)

SANTIAGO, 06/09/2022

DE: CLAUDIO ARAYA SAN MARTÍN  
SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES

A: SEGÚN DISTRIBUCIÓN  
HONORABLES DIPUTADOS DE LA REPÚBLICA.

Esta Subsecretaría de Telecomunicaciones, informa al tenor de lo requerido en Ingresos SUBTEL de ANT. 4), a través del cual solicita se informe sobre las medidas que se adoptarán para evitar que se repita una caída total de los servicios de voz y datos, como ocurrió recientemente con las empresas Movistar, WOM y VTR, el día lunes 8 de agosto de 2022, oportunidad en que se produjo una falla masiva en todo el país, indicando las medidas de compensación que se dispondrán para los usuarios afectados.

En relación a su requerimiento, le informamos que las empresas Movistar, WOM y VTR reportaron el día 08 de agosto al Sistema de Gestión de Emergencias de SUBTEL, SGE, las fallas por usted consultadas, según siguiente detalle:

Id. Reporte	Fecha Reporte	Empresa	Fecha Inic	Hora inico	Fecha Fin	Hora fin	Duración	Tipo de Falla
58687	08/08/2022 19:32	Movistar	08-08-2022	19:02	08-08-2022	23:00	3,97	Falla en planta externa
58688	08/08/2022 19:55	WOM	08-08-2022	19:07	08-08-2022	22:43	3,60	Corte de Fibra
58689	08/08/2022 20:07	VTR Telefónica S.A.	08-08-2022	19:11	08-08-2022	22:49	3,63	Corte de Fibra

En este sentido, esta Subsecretaría tomó conocimiento de la situación que afectó a los usuarios de dichas empresas el mismo día, como asimismo de la duración de esta, la cual fue menor a 4 horas.



Sin perjuicio de lo anterior, a través de los oficios de Ant. 5) se solicitó un informe a Telefónica Móviles Chile S.A, WOM y VTR, quienes a través de ingresos de Ant. 6) señalan lo siguiente:

**Movistar:** La falla fue ocasionada por diversos cortes de enlace óptico en la red Larga Distancia:

- 06 de agosto a las 15:16 hrs, corte segmento Santiago Norte Independencia- Til Til. Provocado por particular en construcción de acceso vehicular a su propiedad.
- 08 de agosto a las 19:02 hrs, corte segmento Los Andes –Exequiel Fernández y Los Andes –Colina, provocado por Golpe eléctrico que quemó los cables.
- Segmento Ruta Principal- Curacaví provocado por anomalía de alta atenuación.
- La falla afectó a las empresas VTR y WOM.
- La falla en Segmento Principal – Curacaví se recuperó el 08 de agosto a las 22:50 hrs.
- Ante los cortes simultáneos de los segmentos Colina-Independencia-Los Andes y estando cortado el segmento “Independencia Tilttil”, los servicios conmutaron automáticamente a la ruta de “Principal Curacaví” la cual se encontraba en condición de alta atenuación, fuera de los márgenes para la operación normal. Esta condición de alta atenuación no se detectó, debido a que el sistema no indica alarma por esta condición.
- En cuanto a las medidas de mitigación, señalan que para la solución se cambió jumper óptico de conectividades internas entre amplificadores, logrando niveles óptimos de operación que permiten recuperar la funcionalidad de los servicios. Para recuperar los niveles de operación, el día 13 de agosto realizó trabajo programado en la central Curacaví de mejora en la conectividad y hardware de estos amplificadores. Para el segmento Principal Curacaví y las conexiones ópticas internas de Curacaví (incluye cambio de amplificador), recuperación de las atenuaciones a sus niveles de diseño. Semana del 22 a 28 de agosto 2022.
- Cambio ruta del cable LD3T (Corte 2 y Corte 3) en el sector de Colina, el cual se encuentra en proceso de diseño con fecha estimada de término en diciembre de 2022.

**WOM:** El origen de la falla se debe a un triple corte de fibra óptica debido a cables quemados.

- El inicio de la falla es a las 19:02 hrs. del día 08 de agosto de 2022 y a las 22:43 hrs del mismo el servicio vuelve a la normalidad.
- En cuanto a las medidas de mitigación, se encuentran realizando un análisis sobre el origen del evento. En el corto plazo, se analizan las causas de la falla, diseño de procedimientos particulares para esta casuística. En el mediano plazo, se evaluarán nuevas rutas de respaldo.

**VTR:** La falla acontecida el día 08 de agosto de 2022 que afectó a la provisión de los servicios de telefonía e internet, se produjo a las 19:07 hrs y los servicios se recuperaron a las 22:45 hrs. del mismo día. La falla de servicios tendría su origen en dos eventos:

- Quema de dos cables de fibra óptica en la comuna de Colina, el que se produjo por golpe o descarga eléctrica, quemando dichos cables al punto de cortar solo los filamentos internos de los mismos. Dicha descarga afectó a la empresa eléctrica ENEL producto de un intento de robo de cables de cobre, los que al topar con los cables de fibra óptica de Movistar produjeron la referida quema. Este corte de filamentos afectó el enlace Colina-Independencia-Los Andes de nuestro proveedor de acceso de red.
- Producto de la quema de estos dos cables de fibra óptica de su proveedor, los servicios conmutaron automáticamente a la ruta entre los sitios técnicos de Movistar ubicados en Santiago Centro (calle San Martín 48) y Curacaví, la cual era la única ruta teóricamente operativa. Sin embargo, esta ruta se encontraba en condición de alta atenuación, fuera de los márgenes para su operación normal.
- Una vez detectada la interrupción de servicios por parte de nuestro operador de acceso de red, este procedió a realizar un análisis remoto de la red, consultando el estado de las potencias ópticas en las etapas de amplificación, conectividades físicas de los elementos de red y de los canales ópticos



entre los sitios técnicos ubicados en Santiago Centro y Curacaví, logrando identificar el punto de atenuación en las conectividades de paso en los amplificadores del repetidos de Curacaví. A fin de solucionar dicha deficiencia, su proveedor de acceso de red reemplazó un insumo dañado (jumper óptico) de conectividades internas entre amplificadores ubicados en Curacaví, logrando obtener los niveles óptimos de operación que permiten recuperar la funcionalidad de los servicios. Asimismo, nuestro proveedor de acceso de red ha señalado que, para recuperar los niveles de operación establecidos por diseño, realizará un trabajo definitivo de mejora en la conectividad y hardware de estos amplificadores en el sitio técnico de Curacaví.

En cuanto a los usuarios afectados por las fallas de servicios acontecidas el día 08 de agosto 2022, las empresas Movistar, WOM y VTR están dentro de plazo para reportarlos al Sistema de Transferencia de Información, STI, de esta Subsecretaría. Solo VTR ha señalado que alrededor de 85.000 clientes habrían sido los afectados. Debido a que las fallas de servicios no superaron las 6 horas en un día, no procederían las compensaciones, según normativa de telecomunicaciones.

En virtud de lo expuesto, esta Subsecretaría de Estado da por atendido su requerimiento y queda atenta a responder cualquier duda que tenga sobre el tema.

Saluda atentamente a Ud.,

**CLAUDIO ARAYA SAN MARTÍN**  
Subsecretario de Telecomunicaciones

  
AGD/JMM

DISTRIBUCIÓN:

- Sr. Hotuiti Teao Drago, Cámara de Diputados: Av. Pedro Montt s/n, Valparaíso.
- Sr. Andrés Celis Montt, Cámara de Diputados: Av. Pedro Montt s/n, Valparaíso.
- Gabinete SUBTEL.
- División Fiscalización.
- Equipo clasificador (c.t)
- Oficina de partes

