

ORD. N° **1960** / DGR N° 230/23

ANT.:

- 1) Ley General de Telecomunicaciones N° 18.168, del 02 de octubre de 1982.
- 2) Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 194, de 2012 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- 3) Oficio ORD N° 22.907, de 07 octubre de 2022. Ingreso Subtel N° 2885 de 09 enero de 2023.
- 4) Oficio N° 116385 de 9 de agosto de 2022
- 5) Memo Fiscalización N°16230-2023/F22.

MAT.: Informa al tenor de lo solicitado.

SANTIAGO, **09 de febrero de 2023**

A : PROSECRETARIO CAMARA DE DIPUTADOS

DE : SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES

En respuesta a la presentación señalada en a través de lo indicado en ANT.3) y ANT 4) realizada por el Honorable Diputado Señor Hotuítí Teao Drago quien solicita se informe sobre el diagnóstico del corte de servicio de la red móvil de las compañías Movistar, Wom y Vtr, ocurrida el día 8 de agosto de 2022 pasadas las 19:00 horas y que afectó a varias comunas de las regiones de Atacama (III), Coquimbo (IV), Valparaíso (V), Metropolitana (XIII), Libertador Bernardo O'Higgins (VI), Maule (VII), Nuble (XVI), Biobío (VIII), La Araucanía (IX) entre otras., indicando cuantos hogares fueron afectados, los reclamos emitidos y las medidas que se adoptaron para evitar futuras fallas en servicios básicos de emergencia de asistencia a personas de riesgo, al respecto esta Subsecretaría que suscribe cumple con informar lo siguiente:

Punto 1.- Que, respecto a los reclamos ingresados y formalizados a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, a continuación se detalla lo siguiente:

Reclamos: RCI + RSI¹

Período: desde el día 08.08.22 al 12.08.22

Empresas: Movistar - VTR - WOM

Motivos: Cobertura - Continuidad/Indemnización - Velocidad de Internet

Se realizó filtro en la Glosa de Reclamo, en los cuales debía contener las palabras "caída" o "corte":

EMPRESAS	RCI	RSI	TOTAL
MOVISTAR FIJA	4	16	20
MOVISTAR MOVIL	1	13	14
VTR COMUNICACIONES SPA (Fija - Móvil)	2	14	16
WOM S.A.	1	2	3
TOTAL	8	45	53

Punto2.- La falla en cuestión fue informada por las concesionarias al Sistema Gestión de Emergencia – SGE de SUBTEL, a saber.

Reportes de Emergencia																
Periodo: Año Reporte																
Mes Reporte																
Día Reporte																
Detalle de Reportes (14)																
Id. Reporte	Fecha Reporte	Empresa	COD_STI	Criticidad	Fecha Inicio Faltas	Fecha Fin Faltas	Tipo de Falta	Causa	País	Pto. Faltas	Pto. Faltas (Comun.)	Zona Afectada	Zona Afectada L.	Tipo Servicio	Cantidad de Afectados	Estado
58691	08/08/2022 21:09	Movistar	203	ALTA	08/08/2022 20:12	08/08/2022 04:41	Falta en plan	Servicio con	CHILE	Regi	Curacaví	IV	La Serena	Servicio Telefon	0	Cerradas
58689	08/08/2022 20:07	VTR	-	MEDIA	08/08/2022 19:11	08/08/2022 22:49	Corte de Fibra	rupta corte de	CHILE	Regi	Curacaví	V	Quilicura	Servicio Telefon	0	Cerradas
58685	08/08/2022 19:55	WOM	814	ALTA	08/08/2022 19:07	08/08/2022 22:43	Corte de Fibra	Corte de PFOO proveedor	CHILE	Regi	San Antonio	III	Alto Del Ca.	Servicio Telefon	0	Cerradas
												IV	Caldera	Servicio Telefon	0	Cerradas
													Chañaral	Servicio Telefon	0	Cerradas
													Copiapó	Servicio Telefon	0	Cerradas
													Diago de la	Servicio Telefon	0	Cerradas
													Fresno	Servicio Telefon	0	Cerradas
													Huasco	Servicio Telefon	0	Cerradas
													Tierra Amar	Servicio Telefon	0	Cerradas
													Valparais	Servicio Telefon	0	Cerradas
													Andacollo	Servicio Telefon	0	Cerradas
													Cancha	Servicio Telefon	0	Cerradas
													Combarbalá	Servicio Telefon	0	Cerradas
													Cocuambo	Servicio Telefon	0	Cerradas
													Illapel	Servicio Telefon	0	Cerradas
													La Higuera	Servicio Telefon	0	Cerradas
													Los Vilos	Servicio Telefon	0	Cerradas
													Monte Patria	Servicio Telefon	0	Cerradas
													Ovalle	Servicio Telefon	0	Cerradas
													Palmarejo	Servicio Telefon	0	Cerradas
													Puntaque	Servicio Telefon	0	Cerradas
													Río Hurtado	Servicio Telefon	0	Cerradas
													Talmanca	Servicio Telefon	0	Cerradas

Esto es Fallas N°58691 y N°58688 de Movistar, N°58689 de VTR y N°58688 de WOM; todas ocurridas el 08/08/2022 entre las 19:00 y 23:00 horas, menores a 6 horas.

Respecto de la causa de esta falla, las medidas de mitigación, elementos de red afectados, etc.; SUBTEL requirió de Movistar, VTR y WOM informes técnicos y plan de acción, lo que se resume a continuación:

Movistar: La falla que se produjo el día 8 de agosto de 2022 a las 19:02 hrs fue ocasionada por diversos cortes de enlaces ópticos en la red Larga Distancia, a saber:

- ✓ 6 de agosto 2022 a las 15:16 hrs, Corte de segmento Santiago Norte Independencia – Til Til. Provocado por particular en construcción de acceso vehicular a su propiedad.
- ✓ 8 de agosto 2022 a las 19:02 hrs, Corte segmento Los Andes - Exequiel Fernandez y Los Andes - Colina, provocado por Golpe eléctrico que quemó los cables.
- ✓ Segmento Ruta Principal - Curacaví provocado por anomalía de alta atenuación,

Con mas detalle, Movistar indica que ante los cortes simultáneos de los segmentos Colina-Independencia-Los Andes y estando cortado el segmento “Independencia Tiltit”, 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.

Esta falla afectó a las empresas VTR y WOM y pudo afectar a clientes de otras empresas conectadas a la red (OMV) que eventualmente pudieron encontrarse en el sector afectado.

La ubicación georreferenciada donde se produjo el corte de Fibra Óptica es:

- ✓ Corte 1, en Caletera ruta 5 norte con Lautaro, Comuna de Quilicura (-33.3490461 -70.7226795)
- ✓ Cortes 2 y 3, en General San Martín con Lo Seco, comuna de Colina (-33.1922486 -70.663458)
- ✓ Atenuación en Central Curacaví, Ambrosio O'Higgins 2009 (-33.402436 -71.1303192)

VTR: la infraestructura afectada corresponde a enlaces de fibra óptica de su proveedor de red de acceso (Movistar).

La falla corresponde a la quema de dos cables de fibra óptica en la comuna de Colina, el que se produjo por un golpe o descarga eléctrica que 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 topor con los cables de fibra óptica de Movistar produjeron la referida quema. Este corte de filamentos afectó el enlace Colina-Independencia-Los Andes.

VTR agrega que producto de la quema de estos dos cables de fibra óptica de su proveedor Movistar, 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, dicha ruta se encontraba en condición de alta atenuación, fuera de los márgenes para su operación normal (45 lambdas). Es decir, el cable estaba operando a un nivel menor de capacidad de la que corresponde por diseño. Esta condición de alta atenuación no se detectó en forma temprana debido a que el sistema no levanta una alarma por esta condición. En otras palabras, la ruta presentó una carga adicional de tráfico que no fue capaz

de soportar debido a que presentaba deficientes técnicas.

WOM: el origen de la falla se debió a un triple corte de fibra óptica debido a cables quemados que afectó a su proveedor de transmisión Movistar a 17, 5 Km desde Padre Hurtado hacia San Antonio.

Punto 3. Al ser esta una falla menor a 6 horas, no hay obligación de indemnizar según la normativa vigente y por lo tanto no contamos con un número determinados de afectados. Sin embargo, al proceso de Interrupciones y Descuentos del Sistema de Transferencia de Información – STI de SUBTEL, se registran para la empresa WOM 3210 usuarios afectados y 95 descuentos aplicados, esto porque al ser fallas menores a 6 horas no hay obligación de indemnizar según la normativa vigente.

Filtro Descuentos		Descuentos: 95									
Año	2022	Periodo	Cód. Em.	Empresa	Rut Cliente	DV	Nombre Cliente	Numero Cliente	T. Serv. Contratado	Código DESC	Dir.
Mes	09	202209	814	WOM	0	0	1111	13535155	Telefonia Móvil + Inter...	202209026914	1111
Comuna		202209	814	WOM	0	0	1111	18079122	Telefonia Móvil + Inter...	202209026907	1111
Tipo Servicio	Telefonia Móvil + Inter...	202209	814	WOM	0	0	1111	18408978	Telefonia Móvil + Inter...	202209026893	1111
Tipo suscrip.		202209	814	WOM	0	0	1111	19081058	Telefonia Móvil + Inter...	202209026897	1111
Dirección		202209	814	WOM	0	0	1111	19819285	Telefonia Móvil + Inter...	202209026923	1111
Rut Cliente		202209	814	WOM	0	0	1111	22504761	Telefonia Móvil + Inter...	202209026890	1111
Numero Docu.		202209	814	WOM	0	0	1111	25687820	Telefonia Móvil + Inter...	202209026922	1111
Numero Cliente		202209	814	WOM	0	0	1111	27538804	Telefonia Móvil + Inter...	202209026906	1111
Empresa	WOM	202209	814	WOM	0	0	1111	29654905	Telefonia Móvil + Inter...	202209026908	1111
Cód. Empresa	814	202209	814	WOM	0	0	1111	30703216	Telefonia Móvil + Inter...	202209026910	1111
Código Descue.		202209	814	WOM	0	0	1111	30801298	Telefonia Móvil + Inter...	202209026891	1111

Filtro Interrupciones		Interrupciones: 3.210									
Año	2022	Periodo	Cod Emp.	Empresa	Código Emere.	Código Comuna	Nombre Comuna	Inicio Interrupciones	Fin Interrupciones	DIFERENCIA_HORA	
Mes	08	202208	814	WOM	58688	3301	Vallenar	08-08-2022 19:02:00	08-08-2022 22:43:00	3	
Comuna		202208	814	WOM	58688	3301	Vallenar	08-08-2022 19:02:00	08-08-2022 22:43:00	3	
Servicio	Telefonia Móvil + Inter...	202208	814	WOM	58688	3301	Vallenar	08-08-2022 19:02:00	08-08-2022 22:43:00	3	
Dirección Clie.		202208	814	WOM	58688	3301	Vallenar	08-08-2022 19:02:00	08-08-2022 22:43:00	3	
Numero Cliente		202208	814	WOM	58688	3301	Vallenar	08-08-2022 19:02:00	08-08-2022 22:43:00	3	
Rut Cliente		202208	814	WOM	58688	3301	Vallenar	08-08-2022 19:02:00	08-08-2022 22:43:00	3	
Otros Motivos	Vandalismo	202208	814	WOM	58688	3301	Vallenar	08-08-2022 19:02:00	08-08-2022 22:43:00	3	
Empresa	WOM	202208	814	WOM	58688	3301	Vallenar	08-08-2022 19:02:00	08-08-2022 22:43:00	3	
Cód. Empresa	814	202208	814	WOM	58688	3301	Vallenar	08-08-2022 19:02:00	08-08-2022 22:43:00	3	
Código INT		202208	814	WOM	58688	3301	Vallenar	08-08-2022 19:02:00	08-08-2022 22:43:00	3	
Teléfono		202208	814	WOM	58688	3301	Vallenar	08-08-2022 19:02:00	08-08-2022 22:43:00	3	
Inicio Interrup.	08-08-2022 19:02:00	202208	814	WOM	58688	3301	Vallenar	08-08-2022 19:02:00	08-08-2022 22:43:00	3	
Fin Interrupción	08-08-2022 22:43:00	202208	814	WOM	58688	3301	Vallenar	08-08-2022 19:02:00	08-08-2022 22:43:00	3	

Filtros Relación_ID		Relación: 95				
Año		Periodo	Cod. Empresa	Empresa	Código DESC	Código INT
Mes		202209	814	WOM	202209000074	15436585
Cód. Empresa		202209	814	WOM	202209000426	15413844
Empresa		202209	814	WOM	202209000487	15412423
Código DESC		202209	814	WOM	202209000565	15415079
Código INT		202209	814	WOM	202209000769	15429941
		202209	814	WOM	202209000874	15419280
		202209	814	WOM	202209001093	15423912
		202209	814	WOM	202209001908	15430681
		202209	814	WOM	202209002400	15415621
		202209	814	WOM	202209002431	15413989
		202209	814	WOM	202209002436	15424563
		202209	814	WOM	202209002535	15421195

Todos los usuarios de estos reclamos tienen una Resolución oficiada de acuerdo al artículo 28 bis ley general de telecomunicaciones, con una respuesta / solución de la concesionaria.

Punto 4. Las medidas de mitigación que se realizaron son:

Para la solución se cambiaron jumper óptico de conectividades internas entre amplificadores, logrando niveles ópticos de operación que permiten recuperar la funcionalidad de los servicios. Para recuperar los niveles de operación, el día 13 de agosto se 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 22 a 28 agosto.

Cambio ruta del cable LD3T (Corte 2 y Corte 3) en el sector de Colina, el cual tiene la siguiente planificación: se encuentra a la espera de permisos y aprobación por parte de la Dirección de Vialidad. Una vez otorgada las autorizaciones respectivas, Movistar demora 4 semanas aproximadamente en implementar el cambio.

Ahora bien, respecto de un plan para evitar la caída de servicios básicos y de emergencia se está implementando proyectos de infraestructura de fibra óptica por rutas alternativas a las usadas actualmente por las redes de telecomunicaciones, los que se encuentran en ejecución de obras:

✓ El proyecto FON: Fibra Óptica Nacional contempla el despliegue de 10.000 kilómetros de tendido de fibra óptica desde Arica hasta Puerto



Montt, beneficiando a más 3.700.000 de personas en 202 comunas. Considera un subsidio estatal de más de \$75.000 millones y entrará en operación durante el 2022.

✓

El proyecto FOA: es una red de Fibra Óptica, Subsidiada por el Estado de Chile, que busca mejorar la conectividad de las regiones de Los Lagos, Aysén y Magallanes, con el resto del mundo. Es amigable con el medio ambiente y permitirá fomentar la economía de las comunidades así como la conectividad de las personas.

Al tenor de los antecedentes, se informa para su conocimiento y gestión de acuerdo a lo requerido.

Saluda atentamente a usted,

**CLAUDIO
ARAYA SAN
MARTIN**
Firmado digitalmente
por CLAUDIO ARAYA
SAN MARTIN
Fecha: 2023.03.08
18:10:31 -03'00'
CLAUDIO ARAYA SAN MARTÍN
Subsecretario de Telecomunicaciones

RAUL IGNACIO
DOMINGUEZ
BASTIDAS
Firmado digitalmente
por RAUL IGNACIO
DOMINGUEZ BASTIDAS
Fecha: 2023.03.07
18:22:03 -03'00'

RDB/DSS/dss
DISTRIBUCIÓN:

- Señor Prosecretario Cámara de Diputados, Avenida Pedro Montt s/n, Valparaíso, Región de Valparaíso
- Gabinete Ministro de Transporte y Telecomunicaciones
- Gabinete Subsecretario de Telecomunicaciones
- División Fiscalización
- Departamento Gestión de Reclamos (230)
- Oficina de Partes

ⁱ El Reclamo con Insistencia es aquel reclamo que es presentado por el usuario ante la Subsecretaría, debido a la respuesta insatisfactoria de la reclamada al reclamo directo o al reclamo sin constancia de interposición previa (RSI), o bien por no haber recibido respuesta a los mismos dentro del plazo fijado para tal efecto. El Reclamo sin Insistencia es aquel que es recibido por la Subsecretaría y que no tiene constancia de que haya sido interpuesto previamente ante una concesionaria o un ISP. La Subsecretaría recibirá este tipo de reclamo y lo trasladará a la concesionaria o el ISP, para que éste le responda al usuario, enviando copia de dicha respuesta a la Subsecretaría.