

ORD. N° 10186 / FISC/DO 99315/F50

- ANT.:** 1. Ingreso Subtel N°86.115, de 01.06.2023, conductor del Oficio N° 39.493 de 31.05.2023, e Ingreso Subtel N°86.825, de 02.06.2023, conductor del Oficio N° 39.494 de 31.05.2023 ambos en relación a los requerimientos de la Honorable Diputada Natalia Romero Talguia, de la Cámara de Diputadas y Diputados.
2. Solicitud de Fiscalización N° 00581 de 27.06.2023.
3. Informe Técnico SGF N°42.098 de 29.06.2023 de la División de Fiscalización.
4. Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones.

MAT.: Informa acerca de la Fiscalización del servicio público de telefonía móvil efectuada a la localidad de Chancón, comuna de Rancagua.

SANTIAGO, 19/07/2023

DE : SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES.

A : SEÑOR JUAN PABLO GALLEGUILLOS JARA
PROSECRETARIO SUBROGANTE DE LA CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS

1. Mediante documento señalado en ANT. 1), esta Subsecretaría de Telecomunicaciones tomó conocimiento de la solicitud de información efectuada por la Honorable Diputada Natalia Romero Talguia, respecto de que: i) se informe las fiscalizaciones realizadas a los operadores de telefonía e internet móvil que ofrecen servicios en el sector de Chancón; ii) normas técnicas relativas a la calidad de los servicios de internet y telefonía móvil, respecto a los servicios otorgados por las operadoras de telefonía e internet móvil, Movistar y Entel; iii) aclarar la cobertura y calidad que debieran cumplir las antenas emplazadas en el sector antes mencionado; iv) soluciones que se pueden otorgar a los vecinos y vecinas del sector respecto a las caídas constantes de internet y telefonía, ante eventos climatológicos; v) factibilidad de entregar Internet por fibra óptica en el sector; y vi) se solicita la realización de una fiscalización respecto a los servicios otorgados por las operadoras de telefonía e internet móvil, toda vez que vecinos del sector manifestaron su preocupación y molestias en relación con dos antenas ubicadas en dicho lugar, esto debido a que cuando se producen eventos climatológicos, como lluvias o vientos fuertes, el servicio de telefonía e internet móvil se cortan.
2. Como cuestión previa, es dable señalar, respecto a las concesionarias denunciadas, que:
- 2.1.Telefónica Móviles Chile S.A., para la localidad de Chancón, posee entre otras las siguientes autorizaciones:

Autorización	Nombre Estación	Tecnología	Dirección	Comuna
Res. Ex. N°1533/2022	Chancón	LTE(4G)	Parcela Santa Amelia, camino Chancón	Rancagua
Dec. Ex. N°578/2016	Chancón	UMTS(3G)	Parcela Santa Amelia, camino Chancón	Rancagua

2.2.Consorcio Entel, para la localidad de Chancón, posee entre otras las siguientes autorizaciones:

Autorización	Nombre Estación	Tecnología	Dirección	Comuna
Res. Ex. N°3873/2011	Chancón	WCDMA (3G)	Santa Elena Parcela 17	Rancagua
Dec. Sup. N°177/2012	LRA106	LTE(4G)	Reserva Cora N°3 Proy. Parcelación Chancón	Rancagua
RES. Ex. N°2300/2013	Chancón	GSM(2G)	Santa Elena Parcela 17	Rancagua

3. En virtud de lo anterior, se procedió a cotejar, en el Sistema Gestión de Emergencia (SGE) de esta Subsecretaría de Estado, respecto a la indisponibilidad de servicios que fueron reportadas para las estaciones base CHANCÓN - UFN505” y “CHANCÓN – CHCON que prestan servicio a la localidad de Chancón, en el período comprendido entre el 1 de enero de 2023 al 16 de junio de 2023, donde no se encontraron eventos asociados a la concesionarias.
4. En relación con normas técnicas relativas a la calidad de los servicios de internet y telefonía móvil, de cara a los usuarios de estos servicios, se dicta la Resolución Exenta N°403/2023, de esta Subsecretaría, que establece la obligación de una velocidad mínima garantizada de acceso a Internet que deben cumplir los operadores que presten servicios comerciales de conectividad entre usuarios finales o redes de terceros e internet. En lo fundamental, esta norma establece un sistema de medición de calidad, para que la velocidad contratada por los usuarios se acerque a la velocidad real que reciben en sus dispositivos. Otra norma, que si bien no es norma técnica, pero que se relaciona con la temática bajo consulta, es el Decreto N° 368/211, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que establece el Reglamento que regula las características y condiciones de la neutralidad de la red, en el servicio de acceso a Internet. Así este organismo vela para que los servicios, aplicaciones y contenidos de Internet, sean ofrecidos sin discriminación, a la vez que el acceso por parte de los usuarios a ellos sea permitido sin restricciones arbitrarias por parte de los concesionarios o ISP.
5. Por otra parte, cabe hacer presente que el día 27 de junio del año en curso, según así da cuenta el Informe Técnico de ANT. 2), esta Subsecretaría de Telecomunicaciones realizó una visita al sector de Chancón, realizando un drive test del servicio de telefonía y transmisión de datos. Las mediciones y pruebas de las compañías Entel y Telefónica, realizadas en la localidad de Chancón, resultaron con muy buenos resultados, tanto de llamadas telefónicas, como de transmisión de datos, toda vez que para las pruebas de Internet, en todo momento de las mediciones hubo una buena señal y la velocidad promedio obtenida, fue de 23 Mbps (5G NR) y 10 Mbps (LTE) y para las pruebas de voz, todas las llamadas se cursaron satisfactoriamente, y sin ninguna falla.
6. Respecto a entregar internet por fibra óptica en el sector, es posible incluir las necesidades de cobertura ya señalada en el conjunto de proyectos impulsados por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), dependiente de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que tiene por objeto promover el aumento de la cobertura de servicios de telecomunicaciones, preferentemente en áreas rurales o urbanas de bajos ingresos, según lo dispone el Artículo 28 A y ss. de la Ley N° 18.168 y el Decreto Supremo N° 353, de 2001, que aprueba el reglamento del FDT. Dicha gestión puede ser realizada de manera directa, para lo cual existe un enlace en la web institucional dispuesta para ello: <https://tramites.subtel.gob.cl/FDT/IngresoRequerimiento>. Lo anterior, debido a que es necesario el ingreso de datos específicos de los sectores e identificación del solicitante. Dicha solicitud podría ser considerada en la elaboración del Programa Anual de Proyectos Subsidiables del FDT. La incorporación está sujeta a los recursos presupuestarios que son asignados anualmente y su priorización a nivel nacional.

7. No obstante lo anterior, igualmente se solicitó a las empresas de telecomunicaciones que otorgan servicio en el sector mencionado, para que su personal concurra al sitio y proceda a la atención de la denuncia, efectuando los trabajos pertinentes y posteriormente, remita un informe de las acciones planificadas o desarrolladas. Además, se solicitó indicar la cobertura y calidad que debieran cumplir las antenas emplazadas en el sector antes mencionado, y posibles soluciones que se pueden otorgar a los vecinos y vecinas del sector respecto a las caídas constantes de internet y telefonía, ante eventos climatológicos. A la fecha del presente documento, los plazos de las respuestas se encuentran vigentes y las empresas aún no han remitido la información solicitada. Una vez recibidas las respuestas, se evaluarán si las empresas dan cumplimiento a lo estipulado en la Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones y a su normativa complementaria.
8. Finalmente, y con todo lo anteriormente expuesto, esta Subsecretaría de Estado da por atendida la solicitud de ANT. 1) y queda atenta y llana para responder cualquier otra duda o consulta que pueda surgir sobre el caso en comento.

Saluda atentamente a Ud.

CLAUDIO ARAYA SAN MARTÍN
SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES

RD
RDB/LTT/MVJ/RCR
DISTRIBUCIÓN:

- Prosecretario Subrogante de la Cámara de Diputados. Avda. Pedro Montt S/N, Valparaíso, Región de Valparaíso.
- Seremitt Región del Libertador General Bernardo O'Higgins.
- Gabinete SUBTEL
- Oficina de Partes.



V°B° Abogado