

ORD. N° 7174 /N° 2590 /F-44

- ANT.: 1) Ley N° 18.168 de 1982, General de Telecomunicaciones.
- 2) Ley N° 20.478 de 2010, Sobre Recuperación y Continuidad en Condiciones Críticas y de Emergencia del Sistema Público de Telecomunicaciones.
- 3) Resolución Exenta N° 3895, de 22.07.2010, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que establece el Procedimiento en caso de Interrupción del Servicio de Telecomunicaciones para Eventos de Emergencia.
- 4) Oficio Circular N°39 y N°40, ambos de 2010, y de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.
- 5) Oficio Circular N°82 y N°83, ambos de 2011, y de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que solicitan información sobre mensajería SMS.
- 6) Informe Técnico N°40 de 14.10.2011.
- 7) Ingreso Subtel N° 62.926 de 30.09.2011, de Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
- 8) Ingreso Subtel N° 64.075 de 06.10.2011, de Entel PCS Telecomunicaciones S.A.

MAT.: Formula Cargo.

SANTIAGO, **14 OCT. 2011**

**A : REPRESENTANTE LEGAL DE ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**

**DE : SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES**

La Subsecretaría de Telecomunicaciones con ocasión de los hechos acaecidos el día sábado 24 de septiembre del presente año, coincidentes con el apagón eléctrico que afectó al país entre la IV y VII regiones, constató deficiencias no justificadas, en la prestación de los servicios de telecomunicaciones que provee su representada, particularmente manifestadas en la indisponibilidad a que se vieron afectos los servicios de mensajería en el espacio de tiempo que en el párrafo siguiente se precisará; mensajería a la cual la ciudadanía debía acudir en situaciones de emergencia, como las acontecidas el día de los hechos, al constituir una de las alternativas de comunicación promovidas frente a las altas congestiones que presentan los servicios de voz bajo estos eventos.

En efecto, según da cuenta el informe de fiscalización de ANT. 6), en relación con la información entregada por las concesionarias de telefonía móvil, para evaluar el impacto sobre las redes y los usuarios durante la emergencia, se comprobó que entre las 21:17 y las 22:42 horas del día 24 de septiembre de 2011 -y sin que Entel PCS Telecomunicaciones S.A. diera cuenta cabal y oportuna de las causas de la indisponibilidad, el sistema de mensajería se interrumpió producto de una falla en los equipos SMS, causando con ello problemas no sólo a

su propia red, sino que también a las del resto de los concesionarios del servicio público telefónico móvil, incrementando las congestiones producidas por la alta demanda luego del corte de energía eléctrica.

La gravedad de las falencias antes señaladas cobra especial relevancia habida cuenta que, con posterioridad al terremoto y tsunami que afectó a buena parte del país el 27 de febrero de 2010 con dramáticas consecuencias, esta autoridad sectorial impulsó y adoptó todas las medidas normativas, legales y de rango reglamentario necesarias para prevenir nuevas indisponibilidades de los servicios de telecomunicaciones, tal como de ello da cuenta la Ley N° 20.478 de 2010, sobre Recuperación y Continuidad en Condiciones Críticas y de Emergencia del Sistema Público de Telecomunicaciones, que vino a modificar la Ley 18.168, General de Telecomunicaciones, en el sentido de elevar a rango legal la necesidad de asegurar que el servicio de telecomunicaciones que presten los concesionarios cumpla con la continuidad y fiabilidad necesaria para afrontar las emergencias a que se ve expuesto el país. Bajo este nuevo marco legal, y entre otras múltiples instrucciones, protocolos y cuerpos normativos complementarios, referentes a la identificación y resguardo de las infraestructuras críticas, provisión continua de respaldos energéticos y otras medidas de aseguramiento para evitar la incomunicación de la población, las concesionarias de servicio público telefónico móvil quedaron obligadas a triplicar las capacidades para dar curso a los mensajes de texto, en consistencia con la difusión pública que se hizo de este sistema como alternativa necesaria frente a los sabidos congestionamientos por alta demanda que presentan los servicios de voz en situaciones de emergencia, atendidos los dimensionamientos de las redes. Las campañas públicas que en tal sentido se efectuaron a comienzos del presente año promoviendo su uso frente a este tipo de eventos, obligaban ineludiblemente a las concesionarias a mantener operativas y disponibles, plena y continuamente, las nuevas capacidades de mensajería que se anunciaron a la población.

Atendida la gravedad que revisten los hechos antes descritos esta Subsecretaría de Estado mediante la formulación del presente cargo, solicita al Sr. Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, que en uso de las potestades consagradas en el Título VII de la Ley 18.168, General de Telecomunicaciones, proceda a aplicar el máximo de las sanciones establecidas por la ley, esto es, 1.000 Unidades Tributarias Mensuales, por los hechos infraccionales que se señalarán a continuación, reconocidos en sus declaraciones públicas por la afectada, pero aún no suficientemente explicadas ni menos justificadas por ésta.

Que en virtud de los hechos antes descritos, mediante el presente oficio y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 36 A de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, notificó a su representada el cargo siguiente:

#### **CARGO ÚNICO:**

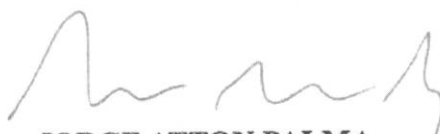
“Haber infringido el artículo 7° de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones en relación a los artículos 2° y 3° letra b) del mismo cuerpo legal, y artículos 7° bis y 39° A introducidos mediante Ley N° 20.478 al no permitir que, frente a las altas congestiones que presentaron sus servicios de voz, los suscriptores y usuarios del servicio público telefónico, pudiesen comunicarse con todos los suscriptores y usuarios del mismo, mediante el sistema de mensajería automática, que quedó temporalmente indisponible para cursar y recibir mensajes de texto, por causas no imputables a dichos usuarios y suscriptores, afectando con ello no sólo sus propios servicios, sino que también los del resto de los concesionarios.”.

Informo a Ud., que, para los efectos legales pertinentes, dispone de un plazo de 10 días hábiles contados desde la notificación legal del presente oficio, para formular sus descargos ante el Sr. Ministro de Transportes y Telecomunicaciones; presentación en la que deberá fijar domicilio dentro del radio urbano de la comuna de Santiago y de estimarlo necesario, podrá

solicitar un término de prueba, destinado a acreditar los hechos en que basará su defensa, indicando cada uno de los medios probatorios de que se valdrá.

Sin perjuicio de lo anterior, mediante el presente oficio se imparten a su representada instrucciones en orden a dar cuenta ante esta Subsecretaría de Estado, dentro del plazo de 15 días hábiles contados desde la notificación del presente acto y mediante un informe técnico, debidamente justificado, respaldado y documentado, las acciones y medidas que adoptará y ejecutará, precisando los plazos de las mismas, para dar cumplimiento a la normativa sectorial, en lo concerniente a asegurar la disponibilidad continua del servicio de mensajería frente a situaciones de emergencia. Esta orden y plazo se imparte y fija bajo el apercibimiento de lo previsto en el inciso primero del artículo 38° de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones.

Saluda atentamente a Ud.,



**JORGE ATTON PALMA**  
Subsecretario de Telecomunicaciones



RVB/JMO/VGM/CTA/RSA/rsa

DISTRIBUCIÓN:

- Interesado, Av. Andrés Bello N° 2711, piso 14°, comuna de Las Condes, Santiago, Región Metropolitana.
- Gabinete Subtel.
- División Fiscalización.
- División Jurídica.
- Área Supervisión.
- Oficina de Partes

