

Santiago, 22 de marzo de 2020

Señor
Felipe Aliaga Hernández
Jefe de División Fiscalización
Subsecretaría de Telecomunicaciones
Presente

REF.: Cumple lo ordenado

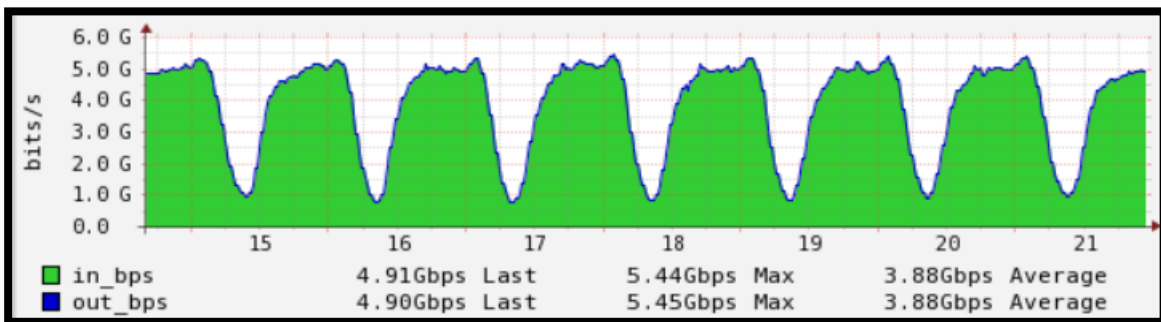
ANT.: Oficio Ordinario N° 46 / FISC
N° 64.010/F-1

De nuestra Consideración,

En cumplimiento a lo ordenado mediante oficio ordinario N° 46 de fecha 16 de marzo de 2020, se informa a usted

- a. Reporte del estado de las redes de telecomunicaciones, comportamiento de tráfico a la fecha y comparativo con fechas asimilables de los últimos 120 días

Respuesta: *Si bien, en general las personas han utilizado más los servicios de internet en el estado de emergencia en que se encuentra el país, en la red de Virgin Mobile Chile los datos móviles se han mantenido estables durante los últimos días. Esto se debe principalmente a que el efecto de mayor demanda se ve compensado con la migración de nuestros clientes al consumo de internet fijo en sus hogares, lo que disminuye el uso de nuestra red móvil.*



A continuación se muestran las gráficas de tráfico durante los últimos 120 días.

Fig. 1. Datos móviles últimos 7 días



Fig. 2. Datos móviles últimos 30 días

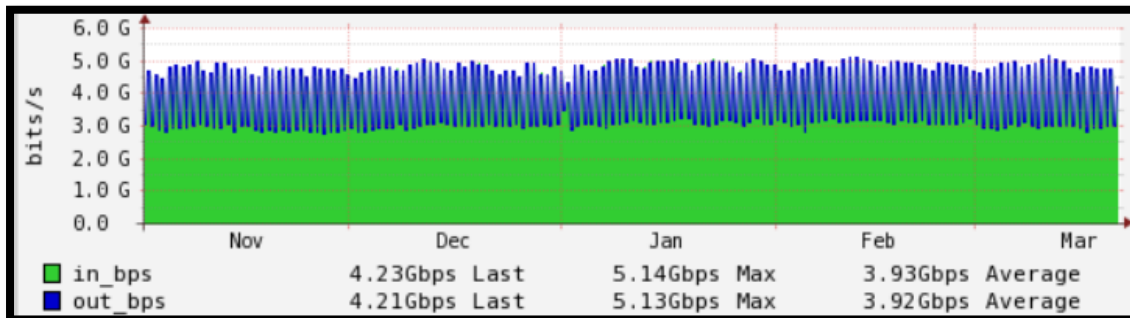


Fig. 3. Datos móviles últimos 120 días

Fi

- b. Proyecciones de tráfico en el escenario de aumento excepcional de demanda como el esperable en la presente emergencia

Respuesta: *Según la tendencia del uso de datos de la última semana, no esperamos un crecimiento en el uso de datos móviles, más bien esperamos una disminución de estos, ya que los clientes están tiendo a usar los servicios de internet hogar.*

- c. El plan de contingencia para el manejo del aumento de tráfico esperable.

Respuesta: *Virgin Mobile cuenta con una capacidad instalada de 10 Gbits de throughput, hoy tenemos peaks de trafico de 5,4 Gbits, en el mes de mayo tenemos planificado realizar un aumento de capacidad a 20 Gbits.*

- d. Informe los planes de continuidad operacional en oficinas comerciales, call centers, técnicos en terreno y personal de operaciones.

Respuesta:

Continuidad operacional en oficinas comerciales:

Si bien nuestro modelo de negocio no considera la operación de sucursales como plataformas de atención a clientes, si tenemos puntos de ventas ubicados en diversos lugares a nivel

nacional. La gran mayoría de estos puntos no están, ni estarán operativos durante las próximas semanas (sólo excepciones contractuales que impidan la paralización de la operación), sin embargo, a todo nuestro personal de ventas se les ha habilitado una URL para que a través de esta puedan utilizar nuestro modelo de venta remota que culmina con el despacho de la SIMCARD al domicilio del potencial cliente. En todo el proceso no existe contacto personal entre el vendedor y el potencial cliente.

Continuidad Operacional en Call Center:

Desde el 2019 comenzamos a implementar un plan de emergencia para situaciones donde no podamos operar en oficinas. Contamos con un software de contact center que nos permite operar de manera remota (teletrabajo), es decir, nuestros agentes pueden seguir desempeñándose desde sus domicilios contando con algunos requisitos mínimos como computadores, mouse, audifonos e internet. Este software permite que los agentes puedan contestar llamadas y de cara al cliente no existen diferencias. Por otro lado para acceder a la información del cliente y otro tipo de herramientas digitales, hemos habilitado VPNs para que puedan tener acceso y de esta forma trabajar como siempre. En el caso de equipos de back office como el área de supervisión, reclamos y tickers, se han aplicado las mismas medidas, todo con el fin de mantener los mismos niveles de atención de periodos normales del año y dar continuidad al servicio.

Como medida de emergencia hemos decidido desde el lunes 16 de marzo operar de esta forma para resguardar la salud y tranquilidad de nuestros trabajadores.

Adicional a lo anterior, contamos con canales de atención digital potentes y disponible 24 horas al día como lo son el 103,105, USSD, centro de autoayuda WEB, Chatbot (en web y Facebook), WhatsApp, correo entre otros, no solo como medida de contingencia sino como plan de atención compañía, con esto el cliente siempre tiene alternativas para poder resolver sus principales dudas.

Continuidad Operacional técnicos en terreno y personal de operaciones:

Virgin Mobile no cuenta con técnicos en terreno, salvo ocasiones especial en que el personal de operaciones tiene que acceder al datacenter de Movistar, ubicado en San Martín 50, donde

está alojada la infraestructura de Virgin Mobile, el acceso al datacenter se realiza bajo la normativa de seguridad exigida por Movistar. El personal de Operación está trabajando bajo la modalidad de teletrabajo, el personal cuenta con todas las herramientas y facilidades para poder ejercer su trabajo de forma remota.

Como medida de emergencia se decretó desde el lunes 16 de marzo, teletrabajo para todos los colaboradores de la oficina central, para resguardar la salud y dar tranquilidad a nuestros colaboradores.

- e. Además de informar la cantidad de personal en terreno para solución de fallas técnicas y visitas a domicilios que presenten indisponibilidad

Respuesta:

Virgin Mobile no cuenta servicios hogar, por ende no tiene técnicos en terreno.

Esperando haber contestado satisfactoriamente la información solicitada, saluda atentamente a usted,

Patricio Núñez Faundez
Gerente General
Virgin Mobile Chile Spa