

Santiago, 18 de marzo de 2020.

Señor
LUIS ALDANA RADEMACHER
Jefe División Fiscalización (S)
Subsecretaría de Telecomunicaciones

ANT.: OF. CIRCULAR N° 046/FISC 64.010/F1, de fecha 16 de marzo de 2020, emanado de la División Fiscalización de la Subsecretaría de Telecomunicaciones

MAT.: Informa al tenor de lo solicitado.

Por medio de la presente, me dirijo a Ud. con el objeto de dar respuesta a lo requerido en el oficio circular de Ant., a través del cual se nos solicita informar respecto de las medidas de contingencia asociadas a la situación de emergencia nacional producto de la pandemia mundial provocada por el denominado Coronavirus.

Al respecto, informar a vuestra Subsecretaría de Estado lo siguiente:

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

Que, analizado el estado de nuestra red a la fecha de respuesta del presente oficio, esta no ha presentado ningún tipo de saturación o contingencia que haga necesario informar algún tipo de problema en la provisión de nuestros servicios o algún impacto en la gestión de tráfico de los mismos. Si bien es posible constatar un aumento en el tráfico, éste se encuentra aún dentro del rango tolerable y según tendencias.

b. Comportamiento de tráfico móvil y comparativo con fechas asimilables los últimos 120 días

Respecto al tráfico de datos, informar que este tráfico se ha mantenido estable dentro de las tendencias al alza que han tenido las redes en los últimos 12 meses.

En relación a esto, queremos hacer notar los siguientes peak de tráfico de datos:

- 18/10/2019 Estallido Social
- 08/03/2020 Día Mundial de la Mujer

Sin embargo, respecto al día 16 de marzo a la fecha, no se observa ninguna variación significativa en el comportamiento del tráfico de datos de la red.

Por su parte, respecto al tráfico de voz, de igual forma se mantiene estable según las tendencias de la red. No obstante, se observan incrementos el día 2 de marzo pasado, donde se da inicio al año escolar, y el día 16 de marzo.

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

Realizadas las verificaciones respectivas, es posible afirmar que actualmente Claro cuenta con capacidades de red suficiente para soportar un aumento de tráfico, dentro de un rango de lo esperable para eventos de emergencia.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe hacer presente a vuestra autoridad, que dado que la emergencia sanitaria que nos afecta como país, no tiene precedentes, no es posible indicar con certeza cuál será la proyección en el consumo o aumento de tráfico que generará esta situación, sumado a que hoy nuestra excelencia el Presidente de la Republica ha anunciado el establecimiento de un estado de excepción constitucional.

Sin embargo, hacemos presente que es probable que el tráfico móvil pase a ser remplazado por un aumento del tráfico de red fija, para lo cual nuestras redes se encuentran debidamente preparadas.

d. El plan de contingencia para el manejo del aumento de trafico esperable.

Claro cuenta con un procedimiento permanente de monitoreo del estado de la red y particularmente de la utilización de interfaces. En este contexto, se activan alertas en caso de sobrepasarse los umbrales configurados, generándose acciones de corto y mediano plazo, tales como aumentos de capacidad.

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

- i) Actualmente, las sucursales de atención al cliente se encuentran operando normalmente y sin cambios en sus horarios de atención.
- ii) Por su parte, nuestra atención telefónica opera con call centers en Perú y Chile, y hasta el momento también se encuentran operando normalmente.
- iii) Ahora bien, y con respecto a los técnicos en terreno, informar que nuestro personal de instalaciones y reparaciones mantiene sus turnos y actividades normales, especialmente para atender situaciones de emergencia.

Sin perjuicio de lo anterior, señalar que se les ha instruido tomar todas las medidas y protocolos recomendados por las autoridades frente a la posibilidad de interactuar en domicilios en cuarentena o con clientes contagiados.

- iv) En lo que dice relación con nuestro personal de operaciones, parte de nuestros ingenieros y técnicos trabajará transitoriamente a distancia desde sus hogares, bajo la modalidad de teletrabajo y todo el personal que trabaja en nuestro edificio corporativo está capacitado e instruido acerca de las medidas de prevención y actuación de acuerdo a la recomendación de la autoridad.

En este sentido, se han activado los protocolos en caso de ausencia de nuestros colaboradores.

- v) Asimismo, informar que se ha reforzado la atención por canales remotos, promoviendo la utilización de nuestro sitio web y sucursal virtual, App Mi Claro, atención vía call center 103 y 800 171 171, así como las distintas redes sociales de la compañía, a saber, Twitter, Facebook e Instagram.

Con todo y adicionalmente a los centros de atención, se disponen como medios de pago nuestra Sucursal Virtual, Botón de Pago www.clarochile.cl, App Mi Claro. Además de Servipag; Sencillito; Unired.

Cabe indicar que todo lo expuesto en este apartado, puede verse alterado en virtud de nuevos lineamientos de seguridad y protección de la salud de los trabajadores, las que se encuentran en revisión por el área corporativa de CLARO, a lo que se suma las medidas que han de adoptarse en virtud del recientemente declarado Estado de Excepción Constitucional, que podría impactar el normal funcionamiento de la operación.

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

Se informa al día de hoy, la operación normal de los recursos de personal en terreno de Claro. Sin perjuicio de lo anterior, y en atención a lo dinámico e impredecible del desenvolvimiento de la situación actual, deberá considerarse que la información aportada a través de esta respuesta, podrá verse sujeta a cambios, ya sea por decisiones de la autoridad gubernamental, así como por motivos de protección de la salud de nuestros trabajadores, lo que será informado a vuestra autoridad.

Finalmente, venimos en hacer presente a vuestra autoridad, que, a efectos de responder a la crisis actual de la mejor manera posible y velar por la continuidad de los servicios, es necesario solicitar a vuestro organismo y a las autoridades pertinentes, el apoyo en el diligenciamiento expedito de:

- a) **Salvoconductos y permisos para personal técnico:** En atención a lo anunciado por su excelencia el Presidente de la República, en donde se ha decretado Estado de Excepción Constitucional, y con el objeto de mantener la continuidad del servicio, es necesario que se garantice el libre desplazamiento de los técnicos hacia la infraestructura de red o instalaciones que se requiera visita técnica (domiciliaria o empresas). Por este motivo, es fundamental que vuestra autoridad nos apoye en la coordinación con el Gobierno y las Municipalidades para agilizar la obtención de permisos por trabajos de reparación en la vía pública, además se establecer una modalidad de obtención de salvo conductos masivos o generales para los técnicos, de preferencia en formato digital, de esa forma evitar el riesgo de contagio.

- b) **Adopción de medidas de resguardo de Infraestructura Crítica:** Es necesario la coordinación y que se promuevan con otras instituciones, las medidas de resguardo, protección y seguridad de infraestructura crítica, esto resulta vital para asegurar la continuidad del servicio.
- c) **Acceso a combustible:** En el caso de existir alguna restricción en el acceso o racionamiento en la compra de combustible, es necesario que vuestra autoridad pueda interceder para lograr facilitar el acceso a la compra de este elemento, a modo de asegurar la movilidad y continuidad de los trabajos que nuestras áreas técnicas deban desarrollar para asegurar la continuidad del servicio.

Dado lo anterior, y de acuerdo a lo informado precedentemente, solicitó a usted dar por atendido el requerimiento del OF. CIRCULAR N° 046, de fecha 16 de marzo de 2020.

Quedando a vuestra disposición para aclarar cualquier consulta, le saluda atentamente a Ud.,

LUIS ARÁNGUIZ SILVA
Gerente Cumplimiento Regulatorio y Concesiones
CLARO