

Santiago, 18 de marzo de 2020
GRC N° 52/2020

Señor
Felipe Aliaga Hernández
Jefe División Fiscalización
Subsecretario de Telecomunicaciones
Presente

MAT.: Medidas de contingencia por situación de emergencia nacional por coronavirus 2020.

REF.: Oficio CIRC. N° 46/FISC. N° 64.010/F-1 de fecha 16 de marzo de 2020

De mi consideración:

Mediante Oficio CIRC. N° 46 de 2020 citado en la REF., esa Subsecretaría de Estado, a propósito de la situación de emergencia que vive el país, producto de la pandemia por coronavirus decretada, solicita a las empresas del Grupo Gtd Telefónica del Sur, Compañía de Teléfonos de Coyhaique, Gtd Manquehue y Gtd Telesat, un informe sobre medidas de contingencia e información sobre el estado de las redes de telecomunicaciones.

En atención a lo anterior, en respuesta a vuestro requerimiento, señalo a Ud. lo siguiente:

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

Las redes de telecomunicaciones operan con normalidad y sin inconvenientes. Se observa un aumento de 16% en el tráfico Internet producto de mayor consumo de contenidos y acceso internacional.

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

En base al comportamiento observado localmente y la experiencia de carrier en otros países con situaciones de emergencia, se espera que los consumos de tráfico continúen aumentando desde el 16% actual hasta un 30% respecto a los tráficos observados en los últimos 120 días. Se estima que podría alcanzar un 40% e incluso un incremento superior, en caso de implementarse en el país cuarentena total.

3. Plan de contingencia para el manejo del aumento de tráfico esperable.

Las capacidades instaladas permiten soportar los crecimientos en tráfico, sin embargo, el aumento significativo observado en el consumo internet, implica la necesidad de adelantar las ampliaciones de capacidad programadas, tanto a nivel de acceso para contenidos como en el acceso internet internacional, las cuales actualmente se encuentran en proceso de despliegue.

Por cierto, una medida eficaz, ante el aumento en el tráfico de datos esperado sería, durante el período de emergencia, flexibilizar la ley de neutralidad de red, para que las empresas puedan priorizar el tráfico dando preferencia a las llamadas de voz, las herramientas de comunicación y teletrabajo, además del acceso a sitios con información sanitaria y material educacional.

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

En línea con las recomendaciones de la autoridad sanitaria, las oficinas comerciales permanecen cerradas. En plataforma Centro De Atención Telefónica, se ha dispuesto separar en tres SITE para tener ejecutivos más separados y aminorar los riesgos de contagio. Se ha implementado una grabación en el numero 6009505000 informando que las oficinas están cerradas e invitando a usar los medios digitales. Adicionalmente, se prepara un sistema para conectar ejecutivos de call remotos para poder atender desde sus casas con una dotación mínima. El personal de atención clientes se encuentran trabajando de forma remota, con acceso a los sistemas, para que los clientes que no se pueden comunicar, se atiendan a través de la sucursal virtual.

Finalmente, se dispone de un script, para preguntarle al cliente si lo podemos visitar.

Respecto del área de operaciones, se trabaja en modalidad Teletrabajo, con atención en terreno on demand con concurrencia a sitio sin ir a oficina.

5. Indicar la cantidad de personal en terreno para solución de fallas técnicas y visitas a domicilios que presenten indisponibilidad.

Para la solución de fallas técnicas, a nivel de red se cuenta con la dotación completa, pero con restricción de trabajo en oficina, solo teletrabajo y asistencia a sitio/lugar de falla. Además conviene aclarar que hasta hoy las empresas contratistas y el personal interno está autorizado por la compañía para asistir a fallas en la vía pública, pero para el ingreso a oficinas y hogares, esto se realiza previa coordinación con el cliente y verificación del estado de salud de las personas que serán visitadas

Saluda muy atentamente a Ud.,



Mario Raúl Domínguez Rojas
Representante Legal
Grupo Gtd

gtd.cl