

Sr. Felipe Aliaga

Jefe División Fiscalización
Subsecretaría de Telecomunicaciones
Presente

ANT.: 1. OF. CIRC. N°46/ FISC N°64.010/F-1

Mediante el oficio indicado en el Ant. 1), se solicita a mis representadas, **TELFÓNICA CHILE S.A. y TELFÓNICA MÓVILES CHILE S.A** remitir información del funcionamiento de las redes y la operación en virtud del estado de emergencia que afecta al país producto de la pandemia por el coronavirus.

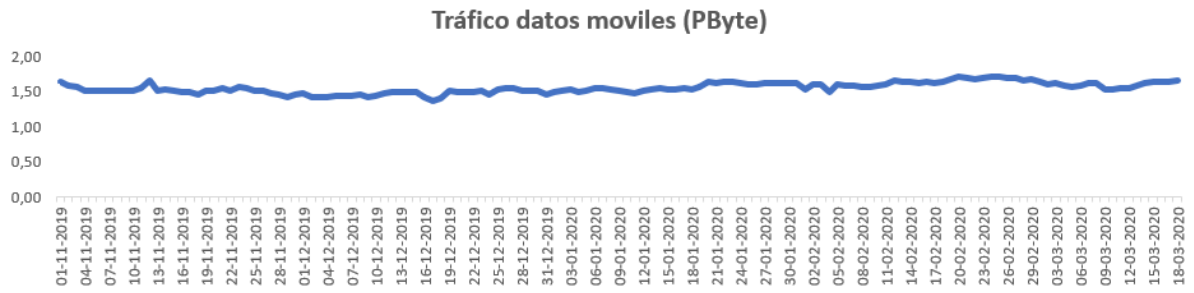
Respecto a lo solicitado, se indica lo siguiente:

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

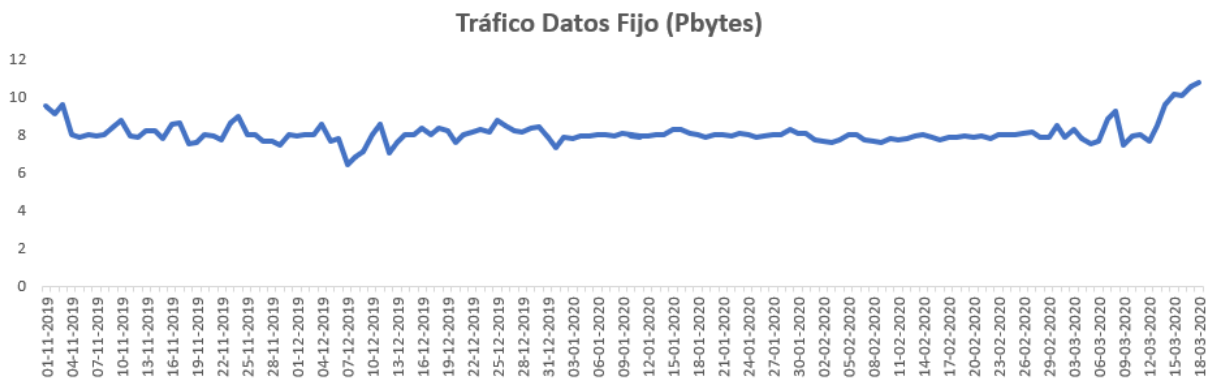
Se adjuntan las gráficas del tráfico de la red desde el día 1-11-19 a 18-03-2020 con excepción del tráfico de voz fijo, en la cual solo se disponía de la información desde el 1 de marzo de 2020 a la fecha.



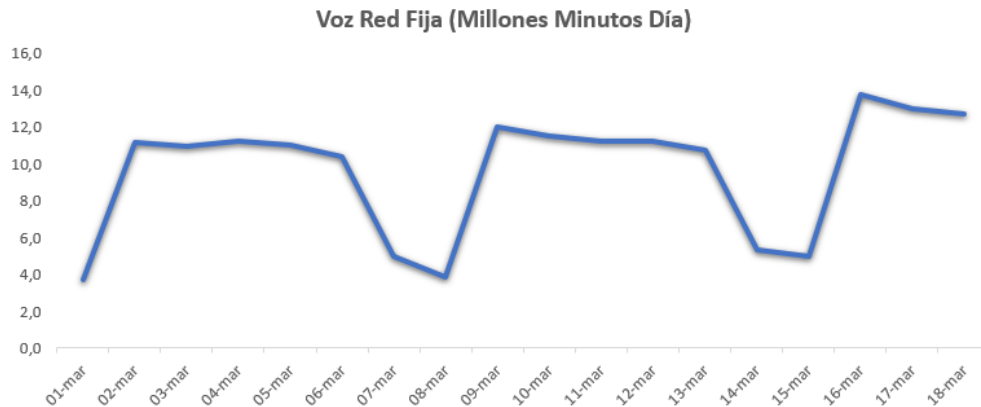
Pasamos desde 81,3 Millones de minutos Miércoles 4 de Marzo a 96,8 Millones minutos 18 de Marzo lo cual significa un 19,1% de aumento



Hasta el día Miércoles 18 de marzo existían 1,65 PBytes diarios versus 1,59 Pbytes registrados el Miércoles 4 de Marzo. Lo cual significa por el momento solo un aumento de 3,9%.



El tráfico para domingo 15 marzo alcanzo los 10,7 Pbyte y para el 8 de Marzo 7,8 Pbyte lo que implica un incremento de 37,6%



Desde el día miércoles “18/03” se observa un incremento del tráfico total Voz fija (CS) del orden del 15%, comparado con la primera semana de marzo, 10,4 MM minutos contra 12,7 MM minutos. (Sólo se cuenta con información desde el 1 de marzo de 2020. No obstante, no se aprecia un comportamiento diferente.

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

Dado que esta nueva contingencia no tiene precedentes en nuestro país, es imposible aventurar cuanto será el aumento de tráfico esperado, ya que depende, entre muchas otras, de las medidas que adopte la autoridad.

No obstante lo anterior, publicaciones extranjeras han analizado el caso de países donde la cuarentena fue promulgada con anterioridad a los casos chilenos, señalando que el tráfico de red IP ha aumentado casi un 40% en los últimos días, mientras que el uso de las redes móviles ha aumentado en aproximadamente un 50% para voz y un 25% para datos.

Fuente: <https://www.lightreading.com/optical-ip/fttx/euro-operators-call-for-broadband-discipline-as-covid-19-drives-people-home/d/d-id/758227>

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

- Levantar temporalmente limitaciones a la capacidad de diseño de red para aumentar al máximo capacidades, sacrificando algún nivel de redundancia si se requiere
- Aumentar periodicidad en reportes de Tráfico en red IP TCH y de interfaces congestionadas para focalizar acciones de mitigación focalizadas
- Acelerar acciones del Plan de expansión Red 2020 especialmente en la Interconexión IP y capacidad en cache local en red TCH

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

- Derivación y campañas de direccionamiento de clientes, fomentando la atención vía canales de remotos y de autotención (movitar.cl y apps movistar)
- Protocolo de aislamiento en domicilio para personal de atención clasificado en grupo de riesgo, como tercera edad, asmáticos, embarazadas y enfermedades crónicas con el fin de resguardar la seguridad de los colaboradores.
- Protocolo de detección y aislamiento en caso de colaboradores con contagio y/o colaborador con familiar directo contagiado asegurando información y cumplimiento protocolos establecidos por Minsal.
- Aseguramiento de protocolo de aseo y desinfección como medidas preventivas en el 100% de las sucursales, de acuerdo a procedimiento informado por proveedor de servicios de aseo (ISS).
- Protocolo de acceso controlado de clientes a las nuestras sucursales con el fin evitar concentración de personas y prevenir contagio, de acuerdo protocolos establecido de covid -19 en Fase 4.
- Demarcación de distancia mínima recomendada para la atención presencial (1Mt.) ya sea con separadores de fila o con huinchas demarcadoras al piso para prevenir contagio.
- Publicación de Cartel en acceso a sucursales informando medidas de control de acceso a cliente.
- Se activa protocolo de VPN para que los servicios de Call Center puedan operar en forma remota y así mantener la continuidad operacional del servicio.

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

- Se confeccionó un protocolo de Operación que entrega recomendaciones respecto a las precauciones y prevenciones necesarias para evitar el contagio y se dispuso de elementos de protección a las personas para cumplir sus labores en Terreno (Alcohol GEL, Mascarillas y KIT de Desinfección para vehículos). Se hizo una separación entre la naturaleza de las distintas actividades Operativas.

Para el caso del Soporte de RED, se estableció 100% Teletrabajo, con facilidades de conexión a la RED vía VPN. Para las Personas que hacen 100% Terreno, se aseguró que dispusieran de vehículos asignados (descartando Eléctricos) para que se movilizaran desde sus hogares y volvieran al mismo punto, y para aquellos que deben trabajar esporádicamente en Oficinas Centrales y que no disponen de vehículos, se dispuso movilización por sistemas de Taxis o vehículos propios, de manera que nadie utilice el sistema de Transporte Público. Dentro del protocolo, se definió que todas las personas en condición de Riesgo (>60años, Enfermedades Crónicas o con responsabilidad de Cuidado de Familiares), solo podían efectuar labores de Teletrabajo, sin Terreno. Este mismo protocolo se compartió con las Empresas Aliadas para aunar criterios de Funcionamiento.

- El personal técnico en terreno es de aprox. 1100 colaboradores a lo largo del País en las distintas tecnologías y servicios. Actualmente, se aplicó una restricción sobre los colaboradores en condiciones de riesgo (>60años, Enfermedades Crónicas o con responsabilidad de Cuidado de Familiares) a quienes se les asignaron otras funciones en Teletrabajo de Soporte Remoto.

Saludos cordiales,



Patricio Cáceres Viedma
Gerente de Regulación
Telefónica Chile S.A.