



Señor
Luis Aldana Rademacher
Jefe División Fiscalización (S)
Subsecretaría de Telecomunicaciones
Amunátegui N°139, Santiago
Presente

Ref. Vuestro Oficio Circular N°0046-2020 / FISC N°64.010. / F-1, del 16 de marzo de 2020.

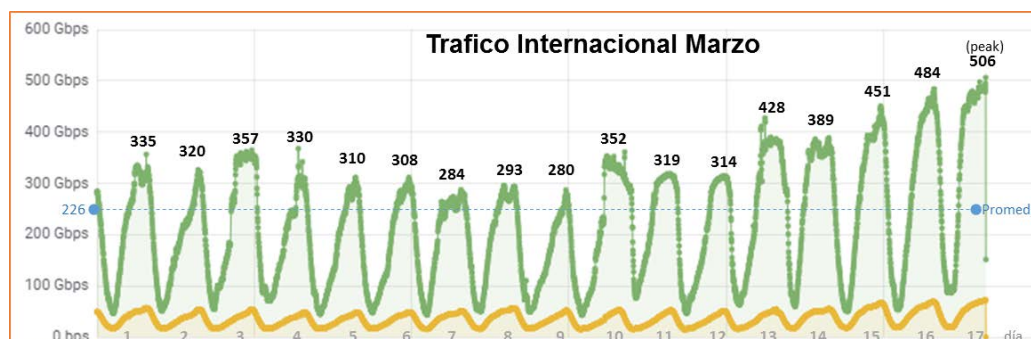
De mi consideración,

Me refiero al Oficio Ordinario de la referencia, por medio del cual, en virtud de la situación de emergencia asociada a la pandemia de COVID-19 (coronavirus) que afecta al país, solicita a mi representada VTR Comunicaciones SpA (“VTR”), informar lo que a continuación se indica.

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.

Para efectos de esta pregunta, nos parece valioso revisar algunos de los segmentos que componen el servicio de acceso a internet.

En primer lugar, en el segmento asociado a los **Enlaces Internacionales**, todos sus elementos se encuentran operando correctamente, sin presentar inconvenientes. Sin embargo, hemos evidenciado un aumento significativo del peak de tráfico diario, subiendo un 30% entre el 14 y el 17 de este mes¹:



¹ 44% si se compara el peak alcanzado el martes 10 con el máximo obtenido el martes 17.

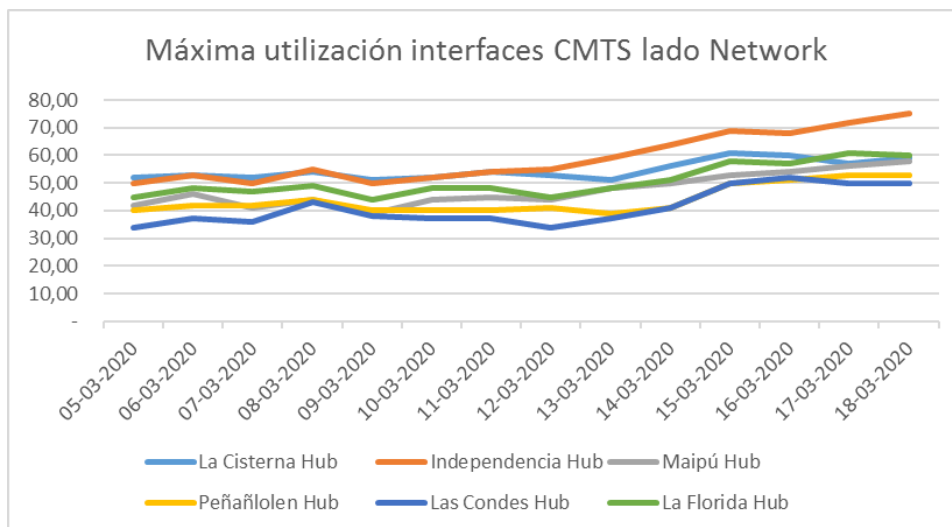


En cuanto al funcionamiento de los **Enlaces Nacionales**, estos también se encuentran operando sin inconvenientes. En general presentan un aumento en los niveles de ocupación, sin generar congestión hasta el momento. En el caso particular de la ruta con Viña del Mar identificamos una tasa de ocupación más alta, que se encuentra en un 70% de utilización.

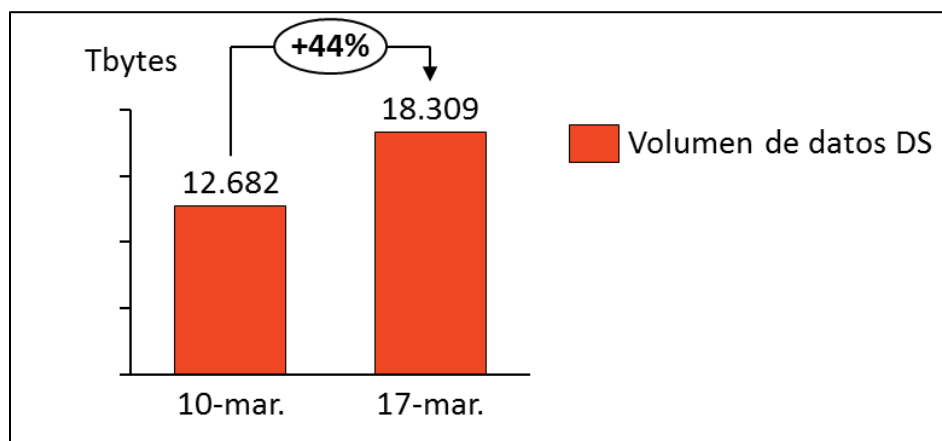
Ciudad de Servicio VTR	Capacidad Enlaces	Consumo	% Utilización
ARIC	80	35,8	45%
IQUI	100	40,5	41%
ANTO	140	71,0	51%
CALA	100	36,9	37%
COPI	60	21,2	35%
LSER	120	50,2	42%
RANC	120	44,7	37%
LAND	60	21,6	36%
QOTA	60	30,8	51%
SANT	40	15,0	37%
VINA	260	183,1	70%
CURI	40	17,6	44%
TALC	60	23,0	38%
CONS	20	5,5	27%
LINA	20	5,0	25%
CHIL	60	19,8	33%
CONC	160	68,0	43%
LANG	40	15,0	38%
TEMU	60	21,1	35%
VALD	40	15,3	38%
OSOR	40	9,8	24%
PMON	60	17,8	30%
INDE	440	210,4	48%
LACI	240	110,1	46%
LCON	240	112,5	47%
LFLO	320	163,8	51%
MAIP	360	173,2	48%
PENA	400	165,3	41%
LACI-TV	240	100,4	42%
MACU	20	2,6	13%
DATA	40	2,9	7%
ANTO-STGO	320	162,1	51%
LSER-STGO	120	64,1	53%
RANC-STGO	160	76,8	48%
CHIL-STGO	300	139,6	47%
CORE MOVIL	40	11,5	29%

Nota: La columna "Consumo" muestra el peak alcanzado por cada enlace en lo que va de marzo.

En el segmento de los **CMTS (puntos de concentración)**, estos no han presentado inconvenientes y mantienen niveles adecuados de ocupación.



De modo agregado, vemos un aumento en el volumen total de datos de un 44% al comparar el total cursados el martes 10 con el total cursado el martes 17 de marzo.

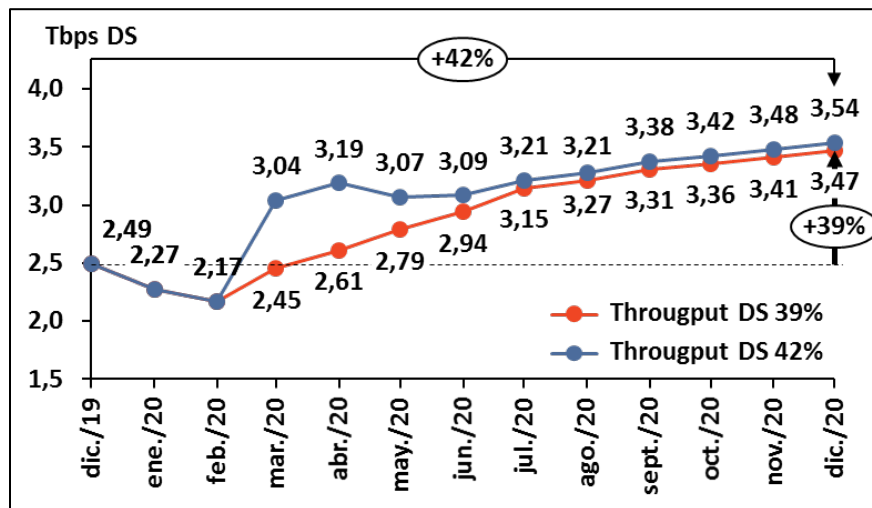


b. Proyecciones de tráfico en el escenario de aumento excepcional de demanda como el esperable en la presente emergencia.

Estamos monitoreando el tráfico que se está cursando a nivel de **Acceso**, pues si bien hemos constatado un incremento importante, no sabemos si este alcanzó su punto máximo y se mantendrá estable de ahora en adelante, o bien seguirá incrementándose en las próximas semanas.



Como se observa en el siguiente gráfico, se puede asumir una proyección moderadamente conservadora, en que asumimos que el crecimiento del tráfico se acelera en este periodo pero luego tiende a confluir durante el segundo semestre con la tendencia de largo plazo que teníamos presupuestada para este año.



De producirse este escenario conservador, enfrentaremos una fuerte presión en nuestros requerimientos en el segmento de acceso más próximo a los clientes, ya que por las características de nuestra tecnología, la ampliación de capacidad en esos nodos involucrará múltiples trabajos simultáneos en terreno, en un breve periodo.

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

Respecto de los enlaces internacionales, contratados a Telxuis y CenturyLink, hemos adoptado las medidas para que cuenten con capacidad suficiente para absorber el incremento de tráfico proyectado. La decisión de incorporar nuevas medidas dependerá de la evolución que vayamos observando en el tráfico cursado.

En el segmento de los enlaces nacionales, especialmente en la ruta de Viña del Mar, durante el 2019 terminamos las obras para una nueva red BMW 6.500 que nos permitirá ampliar la capacidad disponible. La distribución de cargas se realizará progresivamente para evitar que los trabajos puedan ocasionar inconvenientes en la continuidad operacional.



En los CMTS estamos anticipando la ampliación de capacidad, la que se realizará durante el mes de marzo, enfocados espacialmente en el HUB de Independencia que presenta una mayor tasa de utilización.

A nivel de acceso, producto del incremento constatado, también anticiparemos a marzo los trabajos de ampliación planificados para el primer semestre, lo que demandará acciones en terreno y cambios de planta externa, los que están sujetos a la disponibilidad efectiva de todas nuestras cuadrillas. Este es el ámbito que se muestra más desafiante y más vulnerable a incrementos inesperados de tráfico.

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

1. Operación de Sucursales:

- i. Hemos procurado mantener abiertas nuestras sucursales, logrando mantener en operación a esta fecha, 37 de las 43 sucursales que tenemos a lo largo del país².
- ii. Sin embargo, estamos evidenciando una disminución en el flujo de clientes en nuestras sucursales. El 18/03 tuvimos un 30% menos de clientes en nuestras sucursales, donde estamos realizando un acceso controlado permitiendo el ingreso de un número acotado de clientes de acuerdo al tamaño de cada sucursal.
- iii. Estamos orientando a nuestros clientes a que prefieran canales web, como vtr.com y Sucursal Virtual, para realizar pagos de boletas y desconexión de servicios adicionales.
- iv. Como protocolo de prevención, cualquier ejecutivo que muestre síntomas de resfrío será apartado de las labores de atención a público y derivado a realizarse exámenes de rigor. Si algún ejecutivo confirmara estar contagiado, procederemos de inmediato al cierre de la sucursal.
- v. Finalmente, hemos aumentado la frecuencia de limpieza de nuestras sucursales, hemos entregado mascarillas para su uso en caso de síntomas de los clientes o ejecutivos.

2. Operación Call center:

- i. El menor flujo de público a nuestras sucursales posiblemente explica que estemos enfrentando un significativo incremento de tráfico en nuestro call center, con hasta un 50% de tráfico superior al proyectado para esta fecha. De modo

² Hemos debido cerrar las sucursales que se encuentran en centros comerciales ubicados en Plaza Vespucio, Arauco Maipú, Mall Paseo San Bernardo, Costanera Center, además de la sucursal Arlegui, ubicada en Viña del Mar.



concurrente hemos presentado tasas de un 15% de ausentismo de los ejecutivos de nuestros proveedores en Colombia. Ambos fenómenos han provocado un empeoramiento de nuestros niveles de atención.

- ii. Es por lo anterior que estamos fortaleciendo nuestra campaña invitando a nuestros clientes a preferir los canales de autoatención, como vtr.com, la Sucursal Virtual y la App de VTR.
- iii. A su vez estamos habilitando herramientas para que nuestros ejecutivos de atención puedan trabajar remotamente desde sus hogares.

3. Operación Técnicos en Terreno:

- i. Desde la primera semana de marzo hemos estado trabajando en aumentar la cantidad de técnicos disponibles para atender requerimientos de reparación e instalación domiciliaria. De esta forma hemos logrado habilitar 1.265 móviles a nivel nacional.
- ii. Asimismo, estamos tomando las debidas precauciones por la seguridad de nuestros clientes y de nuestros técnicos. Así, el actual procedimiento de visita técnica contempla verificar el estado de salud del cliente al momento del agendamiento y antes de la llegada del técnico al domicilio del cliente. En aquellos casos en que el cliente o algún integrante de su familia haya estado enfermo en los últimos 14 días, como medida preventiva solicitamos el reagendamiento de la visita.

4. Personal de operaciones

- i. Para el presente mes, teníamos contemplado un alza en la actividad domiciliaria de un 17% con respecto a febrero. Sin embargo, para hacer frente a eventuales incrementos de demanda y dificultades asociadas a logística/ausentismo, hemos adoptado medidas para aumentar nuestra capacidad de móviles en terreno en un 40% para marzo y abril.
- ii. Hemos incorporado dos móviles de fibra para la mantención de nuestra red en Santiago y hemos coordinado que, de ser necesario, nuestras cuadrillas de construcción se puedan redestinar a labores asociadas a emergencias o ampliación de capacidades, junto con optimizar los turnos de todos los móviles disponibles.

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

En este punto, nos remitimos a lo señalado en las preguntas 3 y 4 precedentes.



Junto con las medidas descritas previamente, enfocadas en resguardar la continuidad de nuestro servicio, nos hacemos cargo de lo planteado en la reunión sostenida el día 17 pasado, relativa a las acciones de apoyo a la comunidad que VTR tiene contemplado implementar en este periodo:

a. Difusión de campaña de información sanitaria

Con la finalidad de apoyar la campaña de información del gobierno, entregaremos espacios en distintos canales de nuestro servicio de televisión pagada para difundir spots e información relevante sobre el COVID 19 durante todo marzo y abril. Este aporte se suma a lo ya otorgado a la autoridad y se concreta en alrededor de 500 spots –o pasadas– semanales en 17 canales (incluidos Discovery, Sony, Warner, History y AXN, entre otros).

b. Distribución de mensajes de texto del Ministerio de Salud

En línea con lo anterior, estamos disponibles para ofrecer la distribución gratuita de un conjunto de mensajes de texto (SMS) suministrados por el Ministerio de Salud, destinados a entregar orientación sobre la actual emergencia sanitaria. Para este efecto, solicitamos mayores antecedentes sobre el alcance de esta acción, a fin de poder evaluar su viabilidad.

c. Acceso preferente a sitio de <https://curriculumnacional.mineduc.cl/>

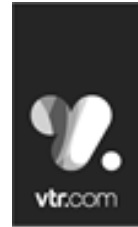
Nos encontramos evaluando la viabilidad de aplicar un beneficio del tipo “zero rating” respecto del tráfico asociado al sitio educativo “curriculumnacional.mineduc.cl”. Preliminarmente hemos considerado factible activar un beneficio de este tipo, que tenga una vigencia limitada, siempre que el sitio no otorgue acceso a material audiovisual o streaming. Para este efecto, solicitamos mayores antecedentes sobre el alcance de esta acción, a fin de poder evaluar su viabilidad

d. Beneficio comercial para profesores que involucrados en actividades de educación remota

Manifestamos nuestra disponibilidad para evaluar el otorgamiento de beneficios comerciales para aquellos profesores que cuenten con conexión a internet domiciliaria de VTR y requieran dicho servicio para continuar su actividad educativa de manera remota durante este periodo de emergencia. Sin embargo, solicitamos se no entreguen mayores antecedentes sobre el alcance de este planteamiento, a fin de poder analizar su viabilidad.

e. Servicio de datos móviles

Con el ánimo de apoyar a que nuestros clientes móviles se mantengan conectados durante este periodo de emergencia sanitaria, hemos decidido entregar gratuitamente a nuestros clientes con contrato una bolsa con 10Gb con vigencia por 30 días, mientras que a nuestros



clientes de prepago les entregaremos una bolsa con 5Gb, junto con verificar que cualquier saldo que mantengan a la fecha no venza antes del 30 de abril.

Espero que lo expuesto satisfaga adecuadamente vuestro requerimiento de información. Quedamos, en todo caso, a vuestra entera disposición en caso de cualquier duda o comentario.

Finalmente, solicito que la información remitida, atendido su carácter estratégico y sensible, se mantenga en calidad de confidencial y reservada, en virtud de lo dispuesto en los artículos 21 y 22 de la Ley N°20.285, de 2008, “sobre acceso a la información pública”.

Sin otro particular, le saluda cordialmente,

Matías Danús Gallegos
Gerente de Regulación
VTR Comunicaciones SpA