



Santiago, miércoles, 18 de marzo de 2020

Señor  
Luis Aldana Rademacher  
Jefe División Fiscalización (S)  
Subsecretaría de Telecomunicaciones

**PRESENTE**

**ANT.:** Of Cir N° 46/ N° 64.010/F-1 de fecha  
lunes, 16 de marzo de 2020

**MAT.:** Responde oficio que indica

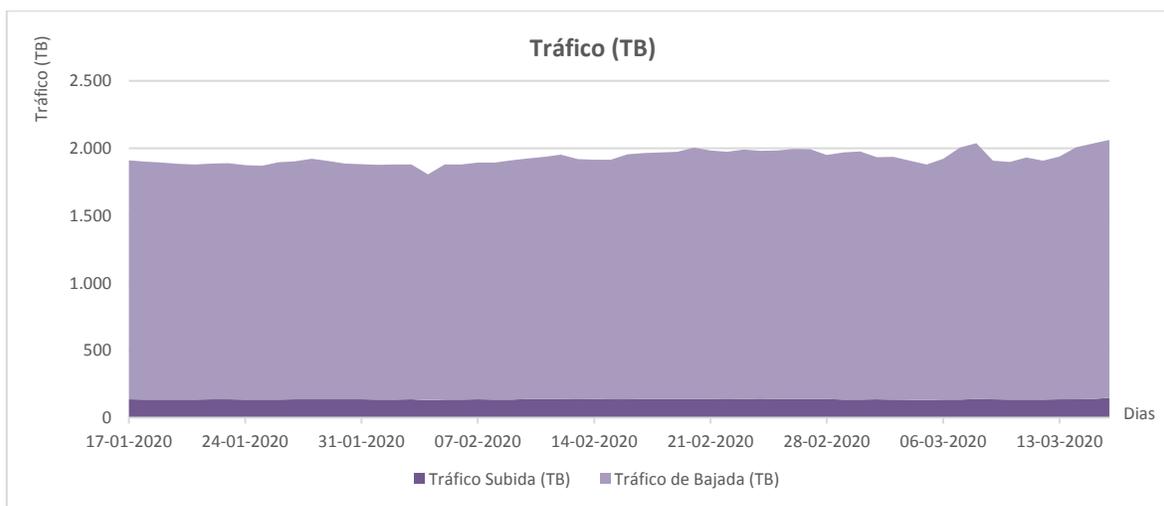
De mi consideración:

Juan Cristi Orellana, chileno, Gerente de Regulación, en representación de WOM S.A., Rut N° 78.921.690-8, ambos con domicilio en calle General Mackenna N°1.369, comuna de Santiago, y respecto al oficio en ANT.1, mediante el cual Ud. solicita informar medidas de Contingencia ante Situación Emergencia Nacional por Coronavirus vengo a informar lo siguiente.

Sobre el particular, informo que mi representada está realizando todas las gestiones dentro de su ámbito a fin de resguardar la salud e integridad de sus colaboradores, clientes y proveedores. Además, entendiendo la importancia del rol que juegan las telecomunicaciones en estos tiempos, nos encontramos realizando diversas acciones que permitan continuar brindando los servicios de telecomunicaciones a nuestros clientes y comunidad en general.

En esta línea, se debe hacer presente que nuestra red se encuentra operando con normalidad y está siendo monitoreada de forma permanente a través de nuestro Centro de Operación de Red (NOC), las 24 horas del día, los 365 días de la semana.

Ahora bien, de cara a responder las consultas de su oficio circular, se acompaña una gráfica con el tráfico agregado que consumieron nuestros clientes los últimos 60 días.



De la gráfica anterior se puede apreciar que el tráfico promedio consumido por nuestros clientes es cercano a los 1.900 Terabytes por día, siendo los días sábado y domingo los días donde el tráfico total consumido registra su mayor alza promedio. En base a los datos vistos, y con la información disponible hasta las 10:00 AM del día de hoy, se estima que la demanda por servicios en nuestra red aumente a lo menos un 8% a 10% en las primeras semanas. Notar que dicho aumento proyectado es con respecto a la segunda semana de marzo de 2020 y no la tasa de crecimiento de la demanda de tráfico.

Dado el aumento de tráfico estimado, mi representada ha diseñado planes de optimización de sus sitios móviles que atienden principalmente a grandes urbes, así como también análisis de expansión de redes de transmisión sujeto a la oferta factible publicada por cada proveedor mayorista. De forma complementaria, se debe mencionar que WOM desde hace un tiempo ha realizado ciertos análisis de la capacidad de los enlaces internacionales a los cuales se interconecta, enlaces nacionales y contenido cacheado. Se espera que dichas medidas permitan optimizar el funcionamiento de la red y hacer frente a las alzas de tráfico, dentro de las magnitudes estimadas.

Dicho lo anterior, es importante comentar las medidas y acciones que WOM está tomando, de acuerdo al contexto y actualidad nacional.

Desde un punto de vista comercial, nuestras tiendas emplazadas en centros comerciales se mantendrán operativas hasta que la autoridad determine lo contrario. Respecto de nuestras tiendas emplazadas fuera de los centros comerciales, éstas también se tiene pronosticado mantener dentro de lo posible en funcionamiento en su horario habitual de atención, tomando los resguardos recomendados por organismos gubernamentales. Todo lo anterior, sujeto a la medidas que tomen las autoridades competentes de cada comuna y el Gobierno.



Asimismo, la compañía hizo un llamado a informarse sobre el consumo de datos de las aplicaciones y sus servicios favoritos, y a preferir la atención a través de los canales digitales, como WOM.cl, MiWOM, App de WOM, Whatsapp o llamando al 103. A través de todas estas plataformas los clientes podrán contratar líneas adicionales, renovar equipo, revisar el consumo y boleta, pagar cuentas, comprar bolsas adicionales, y mucho más.

En el ámbito de postventa, se debe hacer presente nuestro call center permanecerá operativo, de acuerdo a la normativa vigente, sin perjuicio de lo que establezca la Autoridad. En esta línea, mi representada ha tomado los siguientes planes:

1. Se ha diseñado un protocolo de asignación de puestos de trabajo distanciados en nuestros centros de atención, junto con entregar mayor flexibilidad a nuestros ejecutivos, los cuales realizarán sus funciones de forma remota en modalidad teletrabajo. Se comenzó con el 30% de la dotación, para ir aumentando dicha proporción diariamente.
2. Además, se reforzaron los criterios de seguridad e cuidados para todos nuestros colaboradores, en especial los que se desempeñan en los call centers, a fin de disminuir posibilidades de contagio.

Del punto de vista de operación y mantención de la red, nuestro equipo dispone de 100 coordinadores, líderes y técnicos dispuestos en las distintas regiones del país, preparados para atender y responder ante eventos que afecten nuestra red y la continuidad de los servicios.

Dichos equipos están disponibles 24/7 y cuentan con camionetas 4x4, grupos generadores móviles y bancos de baterías para realizar el respaldo de energía en sitios, además de reforzamientos en materia sanitaria y los conocimientos y la experiencia para asegurar una rápida respuesta ante inconvenientes en la red.

Finalmente, solicito a usted tener por contestado el Oficio en antecedente y le reiteramos nuestra mejor disposición. Le saluda atentamente,

**Juan Cristi Orellana**  
**Gerente de Regulación**  
**WOM S.A.**