

Telefónica Chile S.A

PREGUNTA CONSULTA SUBTEL	COMENTARIO RECIBIDO
Artículo 1.	Sin Comentarios
Artículo 10.	Es preciso definir objetivamente un nivel cuantitativo de seguridad y confiabilidad que le serán exigibles, de manera de evitar ambigüedades y arbitrariedades en su fiscalización.
Artículo 11.	Sin Comentarios
Artículo 12.	Las plataformas para el SAE actualmente operativas en las empresas tienen este proceso de “acuse de recibo” incorporado de manera automática. Este estándar y proceso debería ser mantenido y no modificado.
Artículo 13.	Respecto al punto e) la incorporación de nuevos mensajes debe ser de acuerdo a las capacidades de la tecnología actualmente definida y/o definido por el estándar en nuevas tecnologías futuras, manteniendo los estándares actuales de operación.
Artículo 14.	<p>Las plataformas SAE actualmente operativa basadas en las zonas georreferenciadas para el envío de la alerta en la planimetría disponible tanto por los operadores como por ONEMI. En particular, la definición de las zonas es independiente de la plataforma y es totalmente modificable por el operador de ONEMI. De cara a los operadores que realizan el broadcasting del mensaje, es transparente.</p> <p>Dado esto, la incorporación de nuevos mensajes debe ser de acuerdo a las capacidades de la tecnología actualmente definida y/o definido por el estándar en nuevas tecnologías</p>
Artículo 15.	Para efectos de las pruebas, se propone que estas queden fijadas o que sean informadas con un mes de anticipación y que la forma en que se realicen sea establecida en el presente reglamento.
Artículo 16.	Se solicita que se señale los parámetros mínimos que contendrá este reporte para la mejor gestión de las respuestas remitidas a la autoridad en este concepto y así mejorar los procesos automáticos de generación de informes.
Artículo 17.	Sin Comentarios

Artículo 18.	Sin Comentarios
Artículo 19.	Sin Comentarios
Artículo 2.	<p>La frase “permitan niveles equivalentes de servicio” contradice la primera parte de la definición expuesta en el punto n) la que sólo exige mantener un “nivel aceptable de servicio”, no nivel equivalente de servicio, que es mucho más exigente ya que obligaría prácticamente a duplicar las capacidad de la red principal a través de una red de respaldo, lo que muchas veces es económicamente o técnicamente inviable. Se debe precisar que sólo debe tener la capacidad para un nivel aceptable, el que además debe estar basado en las prestaciones principales y esenciales del sistema de telecomunicaciones y no en las prestaciones adicionales. En una red móvil se debe asegurar un nivel aceptable para la cursar la voz y los SMS en una situación de emergencia, pero no exigirlo para cursar videos a través de la red en esas circunstancias.</p> <p>La información solicitada en el punto q) excede el ámbito de resguardo de la infraestructura declarada como crítica y más bien pretende catastrar toda la infra del país, con la excusa de su potencial criticidad. Además, es información que debería tenerla Subtel por cuanto dichos sistemas de telecomunicaciones deben contar con su autorización.</p> <p>Respecto al punto e) el valor de corte para excluir a los ISP de las obligaciones de la presente normativa es arbitrario, no es justificado por la autoridad siendo además excesivamente alto para la realidad del mercado chileno. En efecto, por ejemplo considerando el total de conexiones a internet del mercado móvil a marzo 2019 (18.989.012) este 5% excluiría a cualquier ISP que tenga hasta 950.000 clientes, lo que representa una fracción significativa de la ciudadanía que podría quedar sin la protección de las medidas que se definan para infraestructura crítica. Los clientes de empresas tan relevantes como VTR Móvil o Virgin podrían quedar excluidos de estas protecciones. Por ello, el criterio de corte debiera ser mucho más estricto e incluir a cualquier ISP que tenga más de 50.000 clientes.</p>

	<p>Respecto al punto z) como lo señala el inciso segundo del Art. 1°, del Título 1, el “ámbito de aplicación” de esta normativa dice directa y exclusiva relación con “asegurar la continuidad de las comunicaciones”. Por lo tanto, se debe precisar meridianamente claro en esta letra z) que las ciberincidencias que son objeto de este reglamento son exclusivamente aquellas que puedan afectar el normal funcionamiento de los sistemas de telecomunicaciones para dar continuidad de las comunicaciones, y no para cualquier otro tipo de incidencia cibernética que afecte procesos administrativos internos de las empresas y que no ponen en riesgo la continuidad de las comunicaciones. No se puede hacer una interpretación extensiva de las ciberincidencias por cuanto excedería el ámbito definido para esta normativa.</p>
<p>Artículo 20.</p>	<p>Sin Comentarios</p>
<p>Artículo 21.</p>	<p>Estamos de acuerdo con que el contenido de la BDIC sea el declarado en este artículo: la infra declarada como crítica. Pero se debe corregir la letra q) del Art.2 que define BDIC ya que ahí se incluye TODA la infraestructura no declarada como crítica también, lo que excede el ámbito de aplicación de la presente normativa.</p> <p>La información que se menciona en este artículo es de total conocimiento de la Subsecretaría de Telecomunicaciones. En caso de requerir algún tipo de actualización, se solicita que se señale de manera específica en la normativa técnica referida qué campos contendrá esta base de datos.</p> <p>Adicionalmente, la Subsecretaría deberá definir la metodología de traspaso seguro de esta información.</p>

<p>Artículo 22.</p>	<p>Se debe precisar en el texto que esta información de TODOS los sistemas de telecomunicaciones sólo se requerirá una vez cada cuatro años y no formará parte permanente de la BDIC.</p> <p>Se requiere un periodo de implementación si un nuevo sitio es definido como IC para asegurar la ejecución de las nuevas medidas que se definan para cumplir con los requerimientos de IC. Por ejemplo, en el caso que se requiere una cantidad de hasta 20 sitios se requeriría de al menos 9 meses para poder hacer los trabajos.</p> <p>Por otro lado, ya se encuentran definidas una cantidad de IC, en las cuales se han realizado las adecuaciones necesarias en base a la normativa vigente, es preciso que no se cambien estas definiciones para mantener la eficiencia de costos asociados a la implementación.</p>
<p>Artículo 23.</p>	<p>Sin Comentarios</p>
<p>Artículo 24.</p>	<p>En letra l) se debe entender que el "equipamiento de la red de acceso a los usuarios finales de los ISP" se refiere al último equipo de la red del ISP (DSLAM u OLT, según la tecnología) y que no está en casa de cliente, de manera que el tramo comprendido entre dicho equipamiento y el que se encuentra en la casa del cliente no está incluido en esta definición de IC.</p> <p>Respecto al punto iii de la letra l), es preciso señalar que físicamente se hace imposible asegurar toda la infraestructura asociadas a los puntos dada la dispersión de estos (carabineros, bomberos, etc) por lo que indicar que serían declaradas como IC1 técnica y económicamente es infactible.</p> <p>Dado lo anterior, se propone que se asegure la infraestructura que da servicio SÓLO a los centros regionales o nacionales de control o gestión de estas instituciones.</p> <p>Adicionalmente, se requiere el listado y ubicación de los centros antes mencionados para la identificación de radiobases que deban ser catalogadas como IC1</p>

	Respecto al punto c) se solicita que también se consideren como no I.C aquel equipamiento de telecomunicaciones que se encuentre en azotea, tal como lo señala el actual Decreto N°60
Artículo 25.	Sin Comentarios
Artículo 26.	Sin Comentarios
Artículo 27.	<p>Se requiere definir la obligación de los proveedores de servicios básicos, como distribución eléctrica y combustible, para dar las facilidades de desarrollar un plan de contingencia conjunto.</p> <p>La Subsecretaría deberá realizar una matriz de riesgo y un plan de trabajo que finalice con el plan de contingencia conjunto.</p>
Artículo 28.	En concordancia con el comentario al artículo 2, letra z), se debe acotar que esta obligación de normal funcionamiento es “para la continuidad de las comunicaciones”, y no para asegurar el funcionamiento administrativo de los servicios o de la empresa (por ej. para facturar)
Artículo 29.	En concordancia con el comentario al artículo 2) letra z), estas medidas y procedimientos deben estar acotados a los ciberincidentes relevantes/críticos que afecten la “continuidad de las comunicaciones”, objeto de la presente normativa, y no a cualquier otro tipo de ciberincidentes que afecten la parte administrativa de la empresa.
Artículo 3.	Sin Comentarios
Artículo 30.	Sin Comentarios
Artículo 31.	Sin Comentarios
Artículo 32.	Sin Comentarios
Artículo 33.	Sin Comentarios

Artículo 34.

Conforme al inciso 2° del Art 1, esta norma tiene por objeto asegurar la continuidad de las comunicaciones en emergencia. Los sist. de información que se incluyen en esta disposición son sólo aquellos que pueden afectar la continuidad de las comunicaciones, también conocidos como los sist. de O&M y no cualquier otro sistema de información que no afectan la continuidad de las comunicaciones.

El aumento de 4 a 6 horas en las IN2 implica realizar un reemplazo completo de la solución energética y considerando la enorme cantidad de infraestructura en esta situación, se hace imposible técnica y económicamente realizar esta adecuación

Lo publicado por SEC respecto al Índice SAIDI, el promedio mensual regional nunca ha superado las 4 horas. Se propone que mantenga la obligación de 4 horas actualmente vigente.

Los sist. de clima y de incendios no podrían ser aplicados para sitios del tipo outdoor, dada la nula ocurrencia de incendios en las salas y los altos costos y plazos requeridos, se propone dejar estos sist. fuera del alcance para todos los elementos de la red.

Para cumplir con los requerimientos de energía, ambientales, seguridad, remotización de alarmas y diversidad de caminos de la manera solicitada, cuando sea factible, hay que desarrollar un plan de trabajo de no menos de 48 meses, asumiendo que los costos no impactan la operación general.

El despliegue de sitios nuevos considerará emplazamientos en zonas sin riesgos de tsunami, avalancha.

En concordancia con el comentario del Art 2 letra n), el respaldo debe asegurar la continuidad del servicio sólo manteniendo “un nivel aceptable de servicio” y no exigir un nivel equivalente.

Asegurar que siempre se podrá contar con respaldos por caminos con rol distinto, es técnica y económicamente inviable. Dado esto, se

	<p>debería permitir que en casos donde exista esta imposibilidad, la utilización de ambos lados del camino.</p> <p>Se debe precisar la definición de “nodo” de las redes de fibra óptica, los que deben corresponder sólo a la infraestructura de la red de transporte. No es factible realizar estos respaldos donde técnicamente no existan alternativas.</p> <p>Punto c) esta exigencia es inviable de cumplir para todos los nodos de la red de FO troncal ubicada en las ciudades costeras de Chile, ya que ellos están ubicados en las centrales de conmutación de dichas ciudades en la zona céntrica de ellas. Una obligación como esta no puede ser retroactiva a los nodos ya existentes y sólo debería aplicar a un futuro nodo de la red troncal de FO.</p> <p>Igual que el comentario de red resiliente del Art 2 letra n), el respaldo debe asegurar la continuidad del servicio a “un nivel aceptable de servicio” y no exigir un nivel equivalente.</p> <p>Aclarar que las medidas del numeral 3) aplican para los PIT/NAP de los ISP y no para el resto de los nodos de su red.</p> <p>Punto c) se solicita aclara que por “estos sitios” se refieren a los que cumplen funciones de PIT/NAP dentro de la red del ISP.</p> <p>Punto e) se tienen estos sist. de monitorización directamente conectados al respectivo NOC, por lo cual el acceso que solicita Subtel implicaría dar acceso remoto a los NOC, lo que no es recomendable por lo sensible de la operación sobre la continuidad operacional de la red, no es necesario ya que la intervención en línea sobre un volumen de tráfico anormal no requiere autorización ni intervención previa de Subtel. La obligación sería de reportar ex post y con periodicidad dichos volúmenes de tráfico.</p>
--	---

Artículo 35.	En concordancia con el comentario al Art.. 2° letra q) y el Art.. 22°, Esta información excede el ámbito de resguardo de la infraestructura declarada como crítica y más bien pretende catastrar toda la infra del país, con la excusa de su potencial criticidad. Para efectos del artículo 22 sólo bastaría informar el resto de infra cada vez que se haga la revisión cuatrianual y no imponer una obligación de reportería permanente.
Artículo 36.	Sin Comentarios
Artículo 37.	Sin Comentarios
Artículo 38.	<p>En concordancia con los comentarios al Art. 2° letra z) y el Art. 29° letra d), se debe precisar meridianamente claro que las ciberincidencias que son objeto de este reglamento son exclusivamente aquellas que puedan afectar el normal funcionamiento de los sistemas de telecomunicaciones para dar continuidad de las comunicaciones, y no para cualquier otro tipo de incidencia cibernética que afecte procesos administrativos internos de las empresas y que no ponen en riesgo la continuidad de las comunicaciones. No se puede hacer una interpretación extensiva de las ciberincidencias por cuanto excedería el ámbito definido para esta normativa.</p> <p>Se solicita mantener lo normado en el artículo 38° del Decreto 60, dado que estas ya se encuentran implementadas en las distintas plataformas y procesos.</p>

<p>Artículo 39.</p>	<p>Se solicita mantener lo normado en el Decreto 60, dado que estas ya se encuentran implementadas en las distintas plataformas y procesos. Adicionalmente, resulta inoficioso reportar reiteradamente en caso de que una falla, por ejemplo, tenga que ser atendida en forma presencial en terreno. En particular el tiempo de traslado de los especialistas debería ser informado en el primer reporte para reducir el envío de información innecesaria.</p> <p>En caso contrario se propone lo siguiente:</p> <p>Gravedad de la Falla Primer Reporte</p> <p>Alta 30 minutos</p> <p>Media 30 minutos</p> <p>Baja 30 minutos</p> <p>Gravedad de la Falla Reportes Siguietes</p> <p>Alta 60 minutos</p> <p>Media 60 minutos</p> <p>Baja 120 minutos</p> <p>Se requiere también acordar cuando corresponda aumentar estos tiempos cuando se trate de lugares remotos de muchas horas de traslado, o en casos de emergencia climáticas cuando no es posible tránsito por las rutas aumentar estos tiempos de actualización según solicite el NOC</p> <p>Para efectos de cumplir con la normativa y garantizar la entrega oportuna de la información, se debe contar con una integración de los sistemas de emergencias entre los operadores y Subtel.</p>
<p>Artículo 4.</p>	<p>Sin Comentarios</p>
<p>Artículo 40.</p>	<p>Sin Comentarios</p>
<p>Artículo 41.</p>	<p>Sin Comentarios</p>
<p>Artículo 42.</p>	<p>Sin Comentarios</p>

Artículo 43.	Sin Comentarios
Artículo Primero Transitorio.	Sin Comentarios
Artículo Segundo Transitorio.	<p>Dada la magnitud de lo solicitado por esta modificación, es imposible implementar en 270 días corridos por lo que es necesario definir un programa con fases: 1) 9 meses para las medidas más factibles; 2) 18 meses la de mediana complejidad y 3) 27 meses para los de complejidad alta.</p> <p>En el caso que no se acepten las propuestas en las siguientes materias: mover zona catástrofe, aumento de horas de energía, acciones contra incendio y otros solicitados, los pazos de implementación podrían extenderse a 60 meses o más, dado lo alto de las inversiones asociadas y los problemas logísticos de especialistas capacitados para la realización de las adecuaciones.</p>
Artículo Tercero Transitorio.	<p>Dada la magnitud de lo solicitado por esta modificación, es imposible implementar en 270 días corridos por lo que es necesario definir un programa con fases: 1) 9 meses para las medidas más factibles; 2) 18 meses la de mediana complejidad y 3) 27 meses para los de complejidad alta.</p> <p>En el caso que no se acepten las propuestas en las siguientes materias: mover zona catástrofe, aumento de horas de energía, acciones contra incendio y otros solicitados, los pazos de implementación podrían extenderse a 60 meses o más, dado lo alto de las inversiones asociadas y los problemas logísticos de especialistas capacitados para la realización de las adecuaciones.</p>
Artículo Cuarto Transitorio.	Sin Comentarios
Artículo Quinto Transitorio.	Sin Comentarios
¿Cree Ud. que existen sistemas de telecomunicaciones que debieran ser declarados como Infraestructura Crítica, en cualquiera de sus niveles, y que no han sido considerados en la propuesta normativa? Indicar cuáles, justificando su respuesta.	No. En general la propuesta incluye toda la infraestructura relevante.

<p>Artículo 5.</p>	<p>Si bien se entiende que esta normativa reemplaza al Decreto 60, es preciso señalar que la interoperación ente las concesionarias de telefonía móvil y ONEMI se encuentra operando en óptimas condiciones, con protocolos establecidos y topologías de red redundantes; adicionalmente, el formato de los mensajes ya se encuentra establecido y lo que correspondería en este caso es que se mantenga lo ya utilizado para este proceso.</p> <p>Adicionalmente, este proceso depende de que la ONEMI entregue los paquetes debidamente marcados con un DSCP adecuado a acordar entre los operadores.</p> <p>Entendiendo que este párrafo se refiere a “recepción” por parte del terminal móvil, se debe tener presente que no se puede garantizar el tratamiento prioritario del mensaje, ya que no se puede garantizar la recepción en el dispositivo del usuario (puede estar apagado, fuera de área de cobertura, sin conectividad red, u otros motivos).</p>
<p>¿Considera que algunos de los sistemas de telecomunicaciones que se proponen declarar como Infraestructura Crítica, en cualquiera de sus niveles, no debiera tener tal consideración? Justifique su respuesta.</p>	<p>a) Tal como se comenta en el Art. 24°, letra l) se debe entender que el "equipamiento de la red de acceso a los usuarios finales de los ISP" se refiere al último equipo de la red del ISP (DSLAM u OLT, según la tecnología) y que no está en casa de cliente.</p> <p>b) Tal como se comenta en el Art. 24° letra l) no es factible incorporar esta cantidad de infraestructura en base a la atomización señalada. Los comentarios adicionales se incluyen en nuestras observaciones al texto específico.</p> <p>Los comentarios adicionales se incluyen en nuestras observaciones al texto específico de cada artículo.</p>
<p>¿Tiene ud. alguna opinión o comentario adicional respecto a cualquier tema a considerar respecto a las definiciones de Infraestructura Crítica?</p>	<p>Los comentarios adicionales se incluyen en nuestras observaciones al texto específico de cada artículo.</p>

De acuerdo a lo respondido en la pregunta 1 de la sección A, ¿cuál(es) debiera(n) ser las medidas de resguardo que debieran considerarse para esas infraestructuras críticas?	Sin comentarios
¿Existen medidas de resguardo de la Infraestructura Crítica que se proponen en la norma sometida a consulta que, a su juicio, puedan resultar innecesarias, inapropiadas técnicamente o por otras causas? Indique cuales y justifique detalladamente su respuesta. ¿Qué propuesta de sustitución de medidas de resguardo recomienda?	Existen varias medidas innecesarias, inapropiadas técnicamente o derechamente infactibles técnica o económicamente que son observadas en detalle en cada artículo específico de la normativa propuesta.
¿Existen medidas de resguardo de la infraestructura crítica que se proponen en la norma sometida a consulta que, a su juicio, puedan resultar insuficientes? ¿Qué propone?	No.
¿Tiene ud. alguna opinión o comentario adicional respecto a cualquier tema a considerar respecto de las medidas de resguardo?	Los comentarios adicionales se realizan en detalle en el artículo específico de la propuesta.
¿Cuál es su opinión o comentarios respecto a cualquier tema a considerar respecto a los procedimientos de resguardo de la infraestructura crítica?	Los comentarios adicionales se realizan en detalle en el artículo específico de la propuesta.
¿Tiene comentarios o propuestas respecto a las clasificaciones de gravedad de fallas?	Los comentarios adicionales se realizan en detalle en el artículo específico de la propuesta.
¿Tiene comentarios o propuestas respecto a los casos en que se produzcan las fallas?	Los comentarios adicionales se realizan en detalle en el artículo específico de la propuesta.
¿Tiene comentarios o propuestas respecto a la oportunidad y forma en que se informen las fallas?	Los comentarios adicionales se realizan en detalle en el artículo específico de la propuesta.
Artículo 6.	Para esto se debe asegurar que los mensajes y protocolo que implemente el SAE sean estándares para la totalidad de equipos y tecnologías que deben generar dichos mensajes y deben interconectarse con el SAE.
Indique si tiene observaciones, comentarios y sugerencias sobre la materia objeto de la propuesta reglamentaria sometida a consulta no recogidas en los apartados anteriores.	Los comentarios adicionales se realizan en detalle en el artículo específico de la propuesta.
Artículo 7.	Sin Comentarios
Artículo 8.	Sin Comentarios
Artículo 9.	Sin Comentarios