

- ANT.: 1) Decreto Ley N°1.762 de 1.977, que creó la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en adelante “la Subsecretaría” o “SUBTEL”.
- 2) Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones y sus modificaciones, en adelante “LGT”.
- 3) Ley 21.172 de 2019, Modifica la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, para Regular el Tendido y Retiro de Líneas Aéreas y Subterráneas.
- 4) Decreto N°176 de 2023, que aprueba Plan de Gestión y Mantenimiento de líneas Aéreas y Subterráneas de Telecomunicaciones, en adelante “el Plan”.
- 5) Oficio Circular N°863, DIV. PRE 438/2025, y su Anexo, de fecha 4 de noviembre de 2025, de la Subsecretaría.
- 6) Oficio Circular N° 956, DIV PRE 528/2025 de fecha 12.12.2025, de la Subsecretaría.
- 7) Oficio Circular N°237, DIV. PRE 176/2026, de fecha 24.03.2026, de la Subsecretaría.

MAT.: Aclara el mecanismo de comunicaciones mediante correo electrónico para efectos de las solicitudes de intervención a operadores de telecomunicaciones en el marco del Plan.

DE : SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES

A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN

1. En el contexto de la ley N° 21.172 indicada en ANT. 3), la cual regula el tendido y retiro de líneas aéreas y subterráneas asociadas a redes de telecomunicaciones, considerando el retiro y traslado del cableado y otros elementos en desuso, y el Plan indicado en ANT. 4), que establece la obligación de coordinación entre los operadores y los organismos públicos competentes, señalados en el punto 9. del Artículo 2 del Decreto de ANT.4), la ejecución de ciertos procesos debe realizarse a través de medios de comunicación determinados, de acuerdo a características y condiciones definidas y comunicadas por la Subsecretaría, en adelante SUBTEL, mediante documentos indicados en ANT. 5) y 6).
2. Con el objetivo de entregar mayor detalle sobre este proceso, SUBTEL informa a Uds. lo siguiente:
  - 1) El marco de coordinación y de comunicaciones entre los operadores y los organismos públicos competentes, implica, entre otras cosas, la emisión por parte de estos, de correos electrónicos dedicados (correos SC) para la gestión de solicitudes del régimen permanente del Plan, los cuales fueron debidamente informados a los organismos públicos competentes mediante Oficio Circular de ANT. 7).
  - 2) Las solicitudes de intervención a operadores de telecomunicaciones que pueden realizar los organismos públicos competentes, mediante los mentados correos dedicados, corresponden únicamente a aquellas solicitudes asociadas al régimen permanente que establece dicho Plan.

- 3) Se entiende por régimen permanente, a las actuaciones operativas habituales, no relacionadas a situaciones de emergencias, no contenidas en el régimen transitorio, coordinadas mediante los correos electrónicos dedicados y siguiendo el marco de comunicaciones establecido en el Anexo del ANT. 5). Así, los tipos de requerimientos que se deben enmarcar en este sistema refieren a los contemplados en los artículos 6, 7, 13, 14, 17, 19, 23 y 26 del Plan y a los contemplados en el Anexo del ANT. 5), que no correspondan a situaciones de emergencia, y que no sean parte de los Planes Anuales. Esto corresponde a los siguientes **tipos de requerimientos** (con su correspondiente código de identificación):
- a. Compartición de infraestructura (según art. 4): COMPINFRA;
  - b. Proyecto de infraestructura soterrada (según art. 13): INFRASOT;
  - c. Identificación de elementos de red (según art. 17): IDELEMT;
  - d. Solicitud de retiro de elementos de red (según art. 23): RETIRO;
  - e. Solicitud de ordenamiento de elementos de red (según art. 26): ORDEN;
  - f. Solicitud de traslado/modificación de elementos de red (según art. 29): TRMO.
  - g. Otras solicitudes en el marco del Plan: OTROS.
- 4) Se entiende por régimen transitorio, el regulado en los artículos transitorios de la citada norma, que contempla los Planes Anuales de retiro y ordenación de infraestructura acumulada, con lógica programada, masiva y coordinada con las autoridades regionales y comunales, entre otras;
- 5) Las intervenciones por situaciones de emergencia, incluidas en el Capítulo II del Plan, constituyen un régimen excepcional, excluido del procedimiento general, sin aviso previo ni planificación, activado por riesgo o daño inminente a las personas o los bienes, pudiendo originarse por múltiples actores y con estándares estrictos de respuesta inmediata, en 30 minutos o hasta 1 hora según la afectación. Este tipo de comunicaciones se mantienen por el NOC Subtel, realizando sus denuncias a través de nuestra Oficina de Partes o a través de SENAPRED, **no correspondiendo efectuar comunicaciones de emergencia mediante correos SC.**

Por lo tanto, el régimen transitorio regulariza situaciones históricas mediante planificación, el régimen permanente busca mantener la operación continua (no contenida en el régimen transitorio), y las intervenciones ante emergencias priorizan la eliminación urgente ante los riesgos señalados sobre cualquier otra formalidad.

3. Aquellos organismos competentes que no hayan disponibilizado correos de contacto SC, o no los hayan informado a SUBTEL, no podrán realizar solicitudes de intervención desde otras cuentas de correo. Asimismo, el Plan regula a todo operador de telecomunicaciones, por lo que todos deben remitir correos SC en cuanto tomen conocimiento del requerimiento, aunque no se encuentren en la distribución original del ANT. 5), tal como se señala en la pestaña “Mecanismos de Comunicación” de la web: <https://www.subtel.gob.cl/gestion-mantencion-lineas-aereas-subterranas/>.
4. Respecto al procedimiento para efectuar las comunicaciones mediante los correos dedicados (correos SC), que se encuentra detallado en el Anexo del ANT. 5), se requiere cumplir, al menos, con lo siguiente:
- **Formato del asunto del correo**, que incluye: identificador de la organización que inicia el hilo de comunicación, fecha, identificación del tipo de requerimiento mediante las categorías predefinidas (mencionadas en el punto anterior), y número correlativo de comunicación durante el día, siguiendo el siguiente formato: NE/AAAA.MM.DD/RE/n; siendo NE el identificador, AAAA el año, MM el mes, DD el día, RE el código de requerimiento (ver letras a. a la g. del punto 3) previo) y n el correlativo dentro del día de las comunicaciones iniciadas por la organización que realiza el requerimiento (1, 2, 3... etc.).
  - **Contenido mínimo del cuerpo del correo**, que incluye, entre otras: nombre de la organización que inicia el hilo de comunicación, hito que aborda el correo según categorías predefinidas, ubicación mediante coordenadas y mediante dirección de los elementos de red implicados, y respaldo visual de los elementos. Respecto de los **tipos de hitos**, el caso general conlleva los siguientes:
    - **Apertura del proceso**: se realiza un requerimiento de intervención a los operadores, dentro del marco de acción correspondiente.
    - **Primera respuesta**: la concesionaria y/o permissionaria responsable, confirma la recepción del requerimiento, dándose inicio a los plazos que apliquen a cada proceso.
    - **Aceptación y confirmación de acción o Solicitud de pronunciamiento por parte del operador**: la concesionaria y/o permissionaria responsable, comunica a las partes interesadas (la

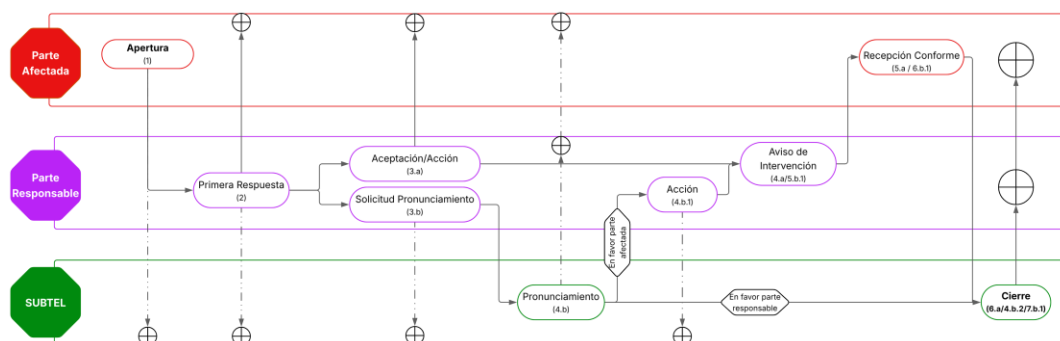
parte que inicia el proceso, SUBTEL y otros involucrados o afectados) la aceptación del requerimiento y la acción a seguir. O bien, la concesionaria y/o permisionaria responsable, solicita a la SUBTEL pronunciarse respecto a la procedencia del requerimiento; ante lo cual la solicitud de intervención prosigue sólo si SUBTEL así lo determina en razón de los antecedentes.

- **Aviso de intervención:** La concesionaria y/o permisionaria responsable, **comunica** a las partes interesadas y al dueño de los elementos a ser intervenidos, las intervenciones a ser ejecutadas, así como del horario de ejecución de los trabajos.
- **Recepción conforme y Resolución/Cierre:** La parte que inicia el proceso o la parte afectada, informan a las partes interesadas (la concesionaria y/o permisionaria responsable y la SUBTEL) la recepción conforme de las medidas adoptadas por la concesionaria y/o permisionaria responsable. La entidad solicitante, o la entidad pertinente según el proceso, informa la resolución y/o cierre del proceso.

De esta forma, las comunicaciones deben seguir el protocolo antes indicado, cuyo detalle se encuentra claramente especificado en el Anexo del ANT. 5) y se ejemplifica en el Anexo al presente Oficio. Cabe destacar que los hitos de los procesos de comunicaciones por instalación de infraestructura son levemente distintos, por lo que para este caso se sugiere consultar el punto 3.3 Anexo del ANT. 5).

Además, deben referir a elementos del régimen permanente del Plan, no pudiendo hacer mención a elementos contenidos en los Planes Anuales.

5. A modo de referencia, en la Figura 1 se muestra un esquema de flujo de la información de un requerimiento de intervención:



**Figura 1: Esquema de Flujo de la información de un requerimiento de intervención.**

El esquema se estructura en función de los roles anteriormente mencionados, en donde la parte afectada da inicio al flujo de información con la apertura de un requerimiento dando paso a la primera respuesta de la parte responsable, quien decide si acepta el requerimiento y establece la acción a seguir o solicita un pronunciamiento a SUBTEL. Posterior a cualquiera de los dos estados (acción o pronunciamiento) antes descritos, la parte responsable procede a realizar el aviso de intervención correspondiente para que finalmente la parte afectada realice la recepción conforme de las obras y se de cierre al requerimiento. Es importante notar que durante todo el proceso SUBTEL supervisa transversalmente los hitos del requerimiento.

6. Respecto a los **plazos** para cada intervención, tal como se indicó en el Anexo del Oficio de ANT. 5), corresponden a los que identifica el Plan para cada tipo de requerimiento y serán fiscalizados por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, no pudiendo ser distintos a aquéllos, ni requiriendo ser indicados en el contenido del mensaje del correo.

Artículo del Plan	Acción/Hito	Plazo	Observación 1	Observación 2
Art. 6	Comunicación de solicitud de intervención a los demás operadores, informando al organismo público competente requiriente	1 hora	Sólo aplica si la solicitud de intervención refiere a elementos que no son del operador que recibe dicha solicitud	
Art. 7	Aviso de ejecución de intervención	5 días hábiles	Previos a la intervención	
Art. 17	Retiro de elementos no identificados por municipalidad	30 días corridos	Desde la petición de retiro	
		15 días corridos	Prórroga a petición de interesado	
Art. 23	Respuesta a solicitud de intervención	10 días hábiles	Desde la solicitud de intervención	
	Solicitud de pronunciamiento a SUBTEL	10 días hábiles	Desde la toma de conocimiento de la solicitud	
Art. 24	Solicitud de permisos municipales	10 días hábiles	Desde la solicitud de intervención	Aplica según caso
	Habilitación de municipalidad para retirar elementos	30 días corridos	Desde la solicitud de intervención	Si hubo solicitud de permisos municipales, el plazo aplica desde la obtención de los mismos
		15 días corridos	Prórroga a petición de interesado	
Art. 26	Ajuste de instalaciones	30 días corridos	Desde la solicitud de intervención	

- A modo de ejemplo, y para mayor claridad, en el Anexo del presente Oficio se **ejemplifica una comunicación ficticia** siguiendo el protocolo descrito en el ANT. 5).
- Finalmente, es necesario señalar que el correo [SCSubtel@subtel.gob.cl](mailto:SCSubtel@subtel.gob.cl) no es un canal de comunicación de consultas o de denuncias a la Subsecretaría, para esto último pueden utilizar la Oficina de Partes de Subtel, a la cual pueden acceder a través del siguiente link: <https://publico.subtel.gob.cl/oficinadepartes-web/>. En caso de cualquier consulta o duda, pueden ingresarlas en [oirs@subtel.gob.cl](mailto:oirs@subtel.gob.cl).
- Mayor información sobre el Plan de Gestión y Mantenimiento de Líneas Aéreas y Subterráneas de Telecomunicaciones, así como el acceso a los documentos mencionados en este Oficio, puede encontrarlos en la página web de Subtel en el siguiente link: <https://www.subtel.gob.cl/gestion-mantenion-lineas-aereas-subterranas/>.

Saluda atentamente a Ud.,

**DISTRIBUCIÓN:**

- Interesados:
- División Política Regulatoria y Estudios
- División Jurídica
- Archivo Gabinete
- Oficina de Partes.

