

Santiago, 18 de marzo de 2020

Señor
Felipe Aliaga Hernández
Jefe de División Fiscalización
Subsecretaría de Telecomunicaciones
PRESENTE

ANT.: Oficio Circular N°46/DO
N°64.010/F-1, de fecha 16 de marzo
de 2020
MAT.: Informa.

De nuestra consideración:

Por medio del documento mencionado en antecedente, Ud. solicita se informe medidas de contingencia dada la situación de emergencia nacional por el Coronavirus que afecta a nuestro país. De acuerdo con lo anterior, en representación de las empresas del grupo Entel, vuestro oficio solicita se responda 5 literales detallados los cuales se responderán manteniendo el mismo orden en que fueron solicitadas.

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.

En relación con esta consulta, indicamos que en planilla Excel adjunta a la presente carta se reporta lo solicitado. Esto es la intensidad o tráfico en hora peak de datos Móvil + Fijo de los últimos 120 días.

En el caso del tráfico de voz para red inalámbrica, se adjunta el mismo historial diario con el tráfico total en hora peak en erlang para cada día.

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

En relación con esta pregunta, indicamos que el comportamiento de los usuarios de nuestras redes bajo esta condición excepcional no permite al día de hoy tener certeza de una estimación potencial. Sin embargo, según la información pública de otros países, se puede inferir proyección de aumento de tráfico de datos será

de un 30% aproximadamente, y en el caso de la voz esta puede ser cercana al 50%.

En relación con esta pregunta, indicamos que el comportamiento de los usuarios de nuestras redes bajo esta condición excepcional no permite al día de hoy tener certeza de una estimación potencial. Sin embargo, según la información pública de otros países, se puede inferir proyección de aumento de tráfico de datos podría llegar a ser de un 30% aproximadamente, y en el caso de la voz esta podría ser cercana al 50%.

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

Si bien en la red existe capacidad para soportar el tráfico actual, se está anticipando la capacidad de la red de acuerdo con los planes de inversión previstos. Además, se están revisando y actualizando las capacidades de los nodos de concentración para gestionar adecuadamente este tráfico que, con los antecedentes actuales, no es posible hacer aún una proyección.

Sin perjuicio de lo anterior, el comportamiento de los usuarios, sus lugares de conexión, la implementación de teletrabajo o educación a distancia podría generar una distribución geográfica de tráfico distinta a la habitual, por ejemplo mayor en zonas residenciales, y peaks de comportamiento distintos a los de una semana normal, sobre los cuales se tendrá que ir actuando en la medida que se generen estos comportamientos, de manera de poder balancear la red a estos nuevos escenarios.

De esta manera, creemos importante que, en caso de ser necesario y dada la demanda de tráfico, en este escenario excepcional y conforme a nuevas medidas tomadas por Gobierno, y que afecten el comportamiento de tráfico cursado en la red, mi representada deberá realizar gestión de tráfico y/o administración de red para efectos de no perjudicar teletrabajo, la educación a distancia o el acceso a páginas prioritarias definidas por la autoridad.

d) Informe los planes de continuidad operacional en oficinas comerciales, Call Center, técnicos en terreno y personal de operaciones.

Como criterio general, Entel está adoptando una serie de medidas que permitan evitar los contagios de sus trabajadores y sus clientes. Siguiendo las



recomendaciones de la autoridad sanitaria, facilitando las interacciones digitales (que evitan el contacto directo entre personas), lo anterior es aplicable a sus oficinas comerciales, Call Center, Técnicos en Terreno y personal de operaciones.

En este sentido, se han adoptado las siguientes medidas:

Oficinas Comerciales:

Si bien en estos primeros días de crisis se implementó dispensadores de alcohol gel en todas nuestra tiendas, uso de guantes para todo personal en contacto con clientes y mascarillas para los anfitriones, Electro-sanitización en tiendas de mayor impacto o de mayor afluencia de público, Control de acceso a tiendas para mantener flujo limitado de personas en función de los módulos operativos, y Separación de módulos y clientes con huinchas para asegurar distancia de un metro, a partir del día 19 de Marzo, dado el contexto actual y en sintonía con las medidas de cuidado que hemos ido implementando a raíz de esta crisis, decidimos cerrar todas nuestras tiendas, franquiciadas y propias.

Dicha información estará disponible en nuestra página web y redes sociales, recomendando el uso de canales no presenciales para solicitudes, esto es atenciones vía web, App, redes sociales entre otras. Tener presente que casi el 100% de nuestras interacciones con nuestros clientes es posible realizarlo en plataformas digitales.

Call Center:

Este tipo de canal, Call Center tiene la complejidad de aglomerar una cantidad importante de personas, con muchas posiciones de trabajo sin el distanciamiento recomendado para situación actual, posiciones que además son rotativas, es decir un mismo puesto puede ser ocupado por 4 o 5 personas en lapso de 24 horas. En consecuencia, para cumplir con la condición establecida por las autoridades sanitarias en cuanto a la aglomeración de personas en lugares de trabajo, tanto en Chile como en Perú (donde la autoridad sanitaria de Perú cerró el funcionamiento de estos centros de atención de llamadas), dicho canal está funcionando con capacidades limitadas de atención.



Se están estableciendo en la medida de lo posible, que los respectivos ejecutivos atiendan las llamadas entrantes desde sus respectivos hogares, esto dado los efectos de las medidas sanitarias establecidas.

En este contexto más restrictivo, es importante mencionar que se privilegiará la intención telefónica vía Call Center para los niveles 103, 105 y 107.

Por último, también consideramos importante señalar que mi representada efectuará una campaña de información entre sus clientes para que estos utilicen con mayor intensidad las facilidades de los canales digitales de autoatención tales como página Web, RRSS y APP para que estos efectúen sus trámites Online.

Sin perjuicio de todo lo indicamos, creemos que es un elemento central en esta materia es que esta Subsecretaría de Telecomunicaciones no solo informe a la población de estas herramientas Online, sino que fomente fuertemente su utilización para evitar las aglomeraciones, el contacto entre personas y su desplazamiento.

Otras Medidas Adicionales:

En el contexto de la emergencia sanitaria Entel ha liberado el uso de redes sociales a clientes de telefonía móvil. Entendiendo que estas plataformas hoy en día son fundamentales para la coordinación del teletrabajo y la comunicación permanente con la familia, amigos y compañeros de trabajo. Esta medida está dirigida tanto para clientes con plan, como para prepagos (el beneficio aplica para WhatsApp, Instagram, Facebook, Facebook Messenger y Twitter). Hasta el 31 de marzo del presente año.

Para apoyar a las empresas del país en este periodo de emergencia sanitaria, todos los clientes del segmento Empresas tendrán tráfico ilimitado de internet móvil entre el 17 y el 31 de marzo del presente año.

Adicionalmente a lo anterior, Entel comenzó una campaña para facilitar el teletrabajo en empresas de todos los tamaños, entregando para este efecto información sobre sus beneficios e información sobre esta herramienta, relacionada a comunicación, trabajo colaborativo y respaldo de archivos en la nube. La información estará disponible en Comunidad Empresas:

<https://ce.entel.cl/pymes/articulos/herramientas-para-realizar-teletrabajo/>

Finalmente, en nuestro rol de empresa de tecnología y telecomunicaciones reforzamos el llamado al uso racional y responsable de las redes de telecomunicaciones, al igual como lo efectuamos frente a otras situaciones de emergencia que ha sufrido el país. Para este efecto se solicita privilegiar el uso de herramientas de trabajo y de educación remoto en las casas, antes que el uso recreacional de internet, principalmente en horario laboral y las horas de mayor tráfico. Todo esto, con el único objetivo de asegurar una comunicación de calidad y sostenible en el tiempo para nuestros clientes.

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

Con relación a esta consulta, indicamos que mi representada mantiene hasta el momento la misma cantidad de cuadrillas dispuestas e informadas el plan de contingencia de resguardo de infraestructura informado en carta Ingreso Subtel N°34035, de fecha 28 de febrero de 2020, en el contexto de lo consultado por Oficio Circular N°25, de fecha 12 de febrero de 2020. Cabe indicar que este plan podría sufrir variaciones en el tiempo si se presentan casos de contagio de Covid-19 en nuestro personal de mantenimiento tanto preventivo como correctivo. Cabe indicar que si dicha circunstancia llegara a suceder se privilegiara las atenciones correctivas por sobre las preventivas o de mantenimiento.

Sin perjuicio de ello, indicamos que todo nuestro personal de mantenimiento (correctivo y preventivo) cuenta con los implementos sanitarios y de seguridad para los efectos de resguardar la integridad de nuestro personal.

Adicionalmente a lo anterior, se dispone de las siguientes medidas adicionales para el personal en terreno:

- Se suspenden las reuniones presenciales, evitando reunir a los técnicos en una misma oficina.
- Se implementa programa de sanitizado de camionetas.
- Se entregan instructivos de prevención y se implementan artículos de protección a cada team a nivel nacional (mascarilla, alcohol gel, guantes).
- Se sostienen reuniones periódicas de coordinación con personal contratista, para ir evaluando nuevas acciones según el avance de la pandemia.



Finalmente, en cuanto al personal de atención de fallas domiciliarias ENTEL a dispuesto todos los recursos para garantizar los más altos estándares de higiene y seguridad en sus atenciones técnica o de instalación en sus domicilios, tales como guantes, alcohol gel, mascarillas, distancia entre personal técnico y los clientes domiciliarios, entre otros.

En consecuencia, y de acuerdo con lo anteriormente informado, esperamos haber dado debida respuesta a su Oficio Circular N°46, por lo que agradecemos dar por contestado su requerimiento.

Sin otro particular, lo saluda atentamente,



PEDRO SUAREZ MALL
GERENTE DE REGULACIÓN
ENTEL