LITORALPRESS

Fecha: 02-02-2023
Medio: Las Últimas Noticias
Supl. : Las Últimas Noticias
Tipo: Economía
Título: Robo de cables empuja reclamos contra empresas de telecomunicaciones

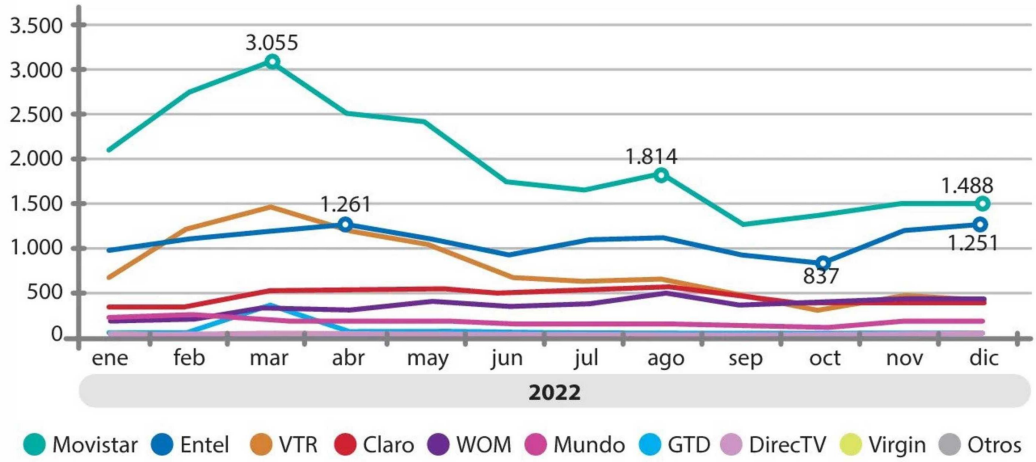
Pág. : 15
Cm2: 699,8
VPE: $ 3.848.266

Tiraje: 91.144
Lectoría: 224.906
Favorabilidad: No Definida

Las quejas ante la Subsecretaría del sector llegaron a 58.879 en 2020, 6% más que en el 2021

Robo de cables empuja reclamos contra empresas de telecomunicaciones

Variación mensual de reclamos por empresa



Fuente: MTT/Subtel

Motivos del reclamo
Servicio fijo

61% Calidad técnica

27% Atención al cliente

8% Facturación

4% Portabilidad

MAURICIO RUIZ

Los reclamos de los clientes de empresas de telecomunicaciones llegaron a 58.879 en 2022, un 6% más respecto de los que se contabilizaron en 2021, según datos entregados este miércoles por la Subsecretaría del sector.

La mala calidad técnica fue el motivo que más se repitió entre los que se animaron a poner sus quejas, que en el caso de servicios móviles llegó al 46% del total. "Esto tiene que ver con las mala señal, con que los niveles de descargas no son los que esperaban los usuarios y porque también han habido muchas fallas debido a cortes de energía", detalló el subsecretario de Telecomunicaciones, Claudio Araya.

Por el lado del servicio fijo, que tiene ver, por ejemplo, con el internet que llega por cable a los hogares o empresas, el 61% de los reclamos fue por desperfectos técnicos (ver gráfico). "Entre las causas que tenemos en el sistema fijo influye considerablemente el robo de cables", precisó Araya.

Según Movistar Chile, dos millones de hogares quedaron desconectados por este delito.

El superintendente dijo que el peak de los reclamos en contra de las empresas de Telecomunicaciones, en febrero y marzo de 2020, coincide con el aumento de los delitos de robo de cables, que es apetecido por algunas bandas para sacar el cobre -metal que está en un alto valor, sobre los cuatro dólares la libra- y para comercializarlo fuera de Chile.

"Hubo un peak y luego vino un descenso porque se constituyó una mesa de trabajo en la que participa el Ministerio del Interior, las policías, Servicio Nacional de Aduanas y Servicio Impuestos Internos que lo que busca es cortar la cadena del delito a nivel superior. Hay organizaciones que se dedican a exportar cobre robado y lo que estamos haciendo es tratar de encontrar y desarticularlas. Este año hemos tenido decomisos de contenedores de cobre de cable robado en Antofagasta, Arica y Rancagua", contó Araya.

Aparte de desbartar bandas que cometen el delito, la baja de reclamos hacia fines de año también se debe a que los tiempos de respuesta de reposición de los servicios por parte las empresas han disminuido: tienen que reponer por obligación hasta un máximo de seis horas para que no se le cursen sanciones.

Son Movistar y VTR las que presentaron la mayor cantidad de reclamos en servicios fijos en 2022, con 1.177 y 716 casos mensuales promedio, respectivamente.

Desde Movistar Chile dijeron que el año pasado por el aumento de robo de cables, dos millones de hogares quedaron desconectados, lo que representa un crecimiento cercano al 100%. Aseguran que han triplicado su equipo técnico en terreno para dar rápidas respuestas a estas interrupciones generadas por los cortes y que como empresa han incrementado las denuncias y querellas en contra de los delincuentes. "Esto permitió en enero desbaratar a una banda organizada dedicada al robo de cables de cobre, en conjunto al Ministerio Público y la Policía de Investigaciones, la cual tenía en su poder cuatro toneladas de este material y que dejó a cerca de 700 hogares e instituciones desconectadas", según Movistar Chile.

Inversión en fibra óptica

Pedro Huichalaf, académico del Centro de Investigación en Ciberseguridad de la Universidad Mayor y ex subsecretario de Telecomunicaciones, cree que para disminuir los robos de cables, las empresas deben invertir en tecnologías que eliminen el cobre en la transmisión de los datos. "Las empresas de telecomunicaciones, sobre todo las más antiguas, como Movistar, Entel, Claro, ofrecían telefonía fija que se usó una red de cobre y sobre esa red ofrecieron internet. Ahora, la mayoría tiene un sistema híbrido donde su infraestructura principal es de cobre y sólo en la última milla instalan coaxial o fibra óptica, que no tiene nada de cobre y que no se la roban porque las bandas saben que no tiene el metal", aseguró Huichalaf.

En 2022 la empresa que tiene la mayor caída de reclamos es Mundo, con una baja de 26,5%, según los datos de la Subtel. Desde la empresa aseguran que el uso de sólo fibra óptica les ha permitido mostrar esas cifras. "Hoy somos la empresa que más ha bajado sus reclamos porque la red de Mundo es una red 100% fibra óptica con los más altos estándares de calidad y los más modernos protocolos tecnológicos", dijo Cristian Solis, subgerente de operación y mantención de la empresa.

Mensajes de texto en la mira de la Fiscalía

La Fiscalía Nacional Económica (FNE) recomendó al gobierno normar las tarifas de los mensajes de textos (SMS) e incluirlos dentro del proceso de precios 2024 que rige para los operadores móviles.

Esta intervención de la FNE responde a la denuncia de seis operadores que envían SMS en contra de WOM por el alza de tarifas (79 pesos) de envíos de mensajes desde el exterior. Los mensajes en Chile no superan los dos pesos.

La recomendación de la FNE es porque constató en su indagatoria que cada operador móvil -Claro, Entel, Movistar y WOM-, posee un monopolio en este servicio, que se rige por un régimen de precios libres. Esos riesgos a la competencia podrían traducirse en aumentos de precios totales del orden de 36 millones de dólares, determinó la Fiscalía.

"Tomaremos esa recomendación y vamos a hacer una pequeña adecuación legal", senetenció el subcretario de Telecomunicaciones, Claudio Araya.