

5119

**DOCUMENTO**

ORIGINAL  RETIRADO POR: COPIA

NOMBRE *[Signature]* DIV/DEPTO. *FISC.*

ORD. N° \_\_\_\_\_/FISC 5506/F44

- ANT.: 1) El Decreto Ley N° 1.762, de 1977, que creó la Subsecretaría de Telecomunicaciones.
- 2) La Ley N° 18.168/1982, General de Telecomunicaciones, modificada por la Ley N° 20.478 de 2010, Sobre Recuperación y Continuidad en Condiciones Críticas y de Emergencia del Sistema Público de Telecomunicaciones.
- 3) El Decreto Supremo N° 60, de 4 de abril de 2012, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento para la Interoperación y Difusión de la Mensajería de Alerta, Declaración y Resguardo de la Infraestructura Crítica de Telecomunicaciones e Información sobre Fallas Significativas en los Sistemas de Telecomunicaciones.
- 4) Informe DAP F-40 N° EMERG-33, de 22.06.2012.

MAT.: Formula Cargos, e imparte instrucciones, bajo apercibimiento legal.

SANTIAGO, **29 JUN. 2012**

**A : REPRESENTANTE LEGAL, CLARO CHILE S.A.**

**DE : SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES**

La Subsecretaría de Telecomunicaciones, en razón de los hechos acontecidos el día jueves 21 de junio del presente año, constató la indisponibilidad, no justificada en la prestación del servicio de telecomunicaciones, particularmente manifestada en las interrupciones y alteraciones a que se vio afecto el servicio de parte de su representada, a raíz de la falla que involucró a casi la totalidad del país, y del impacto a nivel nacional de la misma. Esta situación, repercute en la continuidad y excelencia del servicio de telefonía móvil que su representada se encuentra obligada a ofrecer a sus usuarios en función de las concesiones de servicio público telefónico que detenta, reflejándose en la falta de cobertura de señal radioeléctrica en lugares donde sus suscriptores y usuarios tenían servicio.

La gravedad de las falencias antes señaladas cobran especial relevancia, si se considera que la autoridad sectorial ha impulsado e

implementado diversas medidas normativas, tanto de rango legal como reglamentario, tendientes a salvaguardar la prestación regular y continua de de los servicios de telecomunicaciones, en especial aquellos que revisten el carácter de servicios públicos. Prueba de lo anterior, lo constituye la Ley N° 20.478 de 2010, sobre Recuperación y Continuidad en Condiciones Críticas y de Emergencia del Sistema Público de Telecomunicaciones, que vino a modificar la Ley 18.168, General de Telecomunicaciones, en el sentido de elevar a rango legal la necesidad de asegurar que los servicios de telecomunicaciones que presten los operadores cumplan con la continuidad y fiabilidad necesaria para afrontar las emergencias a que se ve expuesto el país. Conjuntamente con lo anterior, y entre otros múltiples cuerpos normativos complementarios, se dictó el Decreto Supremo N° 60, de 04 de abril de 2012, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento para la Interoperación y Difusión de la Mensajería de Alerta, Declaración y Resguardo de la Infraestructura Crítica de Telecomunicaciones e Información sobre Fallas Significativas en los Sistemas de Telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de fecha 12 de Mayo de 2012, que establece el Procedimiento para informar fallas significativas en los sistemas de telecomunicaciones. Esta última preceptiva vino a complementar el citado cuerpo legal, imponiéndoles a los operadores principalmente el deber de conducta consistente en informar en línea y en tiempo real, el estado de las redes y servicios de telecomunicaciones una vez ocurrida la falla significativa de que se trate.

En efecto, el artículo 37° del citado Reglamento, dispone que *“Cada vez que se produzca una Falla Significativa los concesionarios de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones involucrados, deberán informar a la Subsecretaría, a través del Coordinador de Emergencia respectivo, de dicha circunstancia y de la gravedad que el concesionario respectivo asigne a este evento de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 38° siguiente, remitiendo un reporte de fallas que detalle el estado de las redes y servicios de telecomunicaciones a través del Sistema Gestión de Emergencia SUBTEL.”* A su vez, el artículo 39° de dicho cuerpo reglamentario señala que *“Cualquiera sea la gravedad que deba informarse, los concesionarios involucrados deberán enviar un primer reporte en línea y en tiempo real y luego otros, con una periodicidad inicial de una (1) hora contada desde el primer reporte, pudiendo el Coordinador de Emergencia de la Subsecretaría, en la medida que las circunstancias de hecho lo justifiquen, modificar dicha periodicidad, informando al efecto al Coordinador de Emergencia respectivo.”*

En relación con ello, y tal como se señala en informe de ANT. 4), su representada informó la falla significativa telefónicamente a las 08:50 hrs., del día jueves 21 de junio de 2012, y con posterioridad mediante correo electrónico enviado ese mismo día, a las 09:18 hrs., a la casilla de correo [emergencia@subtel.cl](mailto:emergencia@subtel.cl) de esta Subsecretaría de Estado. Según consta a este organismo de Estado, la falla en el servicio prestada por su representada comenzó a las 07:00 hrs., del día 21 de junio del presente año, registrándose un retardo de una hora y cincuenta minutos de iniciada la incidencia en reportar este evento a la Subsecretaría y, además, una demora de 2 horas y 18 minutos, en informar de ello a través del Sistema de Gestión de Emergencia de SUBTEL. Además la información entregada fue parcial dado que no se reportó de fallas en regiones, lo que sí constató Subtel a través de sus Macrozonas.

Que en este sentido, el tiempo transcurrido para informar dicha situación sobrepasó en exceso los plazos y condiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 60, de 04 de abril de 2012, Reglamento para la Interoperación y Difusión de la Mensajería de Alerta, Declaración y Resguardo de la Infraestructura Crítica de Telecomunicaciones e Información sobre Fallas Significativas en los Sistemas de Telecomunicaciones.

En este contexto, y a fin de constituir un precedente necesario y de carácter preventivo para que los operadores de telecomunicaciones no vuelvan a incurrir en este tipo de graves incumplimientos en estos casos, esta Subsecretaría de Estado, mediante los cargos que se formularán, solicita desde ya al Sr. Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, que en uso de las potestades consagradas en el Título VII de la Ley 18.168, General de Telecomunicaciones, proceda, en definitiva, a aplicar el máximo de las sanciones establecidas por la ley, esto es, 1.000 Unidades Tributarias Mensuales o 3.000 Unidades Tributarias Mensuales, si se acredita reincidencia específica, por los hechos infraccionales que se señalarán a continuación.

Que en virtud de los hechos antes descritos, mediante el presente oficio y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 36 A de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, notificó a su representada los cargos siguientes:

### **CARGO PRIMERO:**

“Haber infringido el artículo 27° del Decreto Supremo N°425 de 27 de diciembre de 1996, Reglamento del Servicio Público Telefónico, en relación con el artículo 20°; con los artículos 3° letra b) y 7° de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones y con el artículo 11 del Decreto Supremo N°746 de 1999, Plan Técnico Fundamental de Encaminamiento Telefónico, al no cumplir con su obligación de dar servicio de manera regular y continua a los suscriptores y usuarios del Servicio Público Telefónico Móvil de la totalidad del país, a excepción de la Tercera Región de Atacama, limitando el derecho de éstos a comunicarse con todos los suscriptores y usuarios del servicio público telefónico de esta concesionaria, como asimismo con usuarios de otras compañías tanto dentro como fuera del territorio nacional”.

### **CARGO SEGUNDO:**

“Haber infringido la letra K del artículo 6° del Decreto Ley N° 1.762 de 1977 e inciso 2° del artículo 37° de la ley, en relación con lo dispuesto en el artículo 39° del Decreto Supremo N° 60, de 04 de abril de 2012, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento para la Interoperación y Difusión de la Mensajería de Alerta, Declaración y Resguardo de la Infraestructura Crítica de Telecomunicaciones e Información sobre Fallas Significativas en los Sistemas de Telecomunicaciones, al no cumplir con la obligación de proporcionar toda la información solicitada por la Subsecretaría, dentro del plazo reglamentario establecido para ello, en el caso de la falla de 21 de junio de 2012.”

Del mismo modo, informo a Ud., que cuenta con un plazo de 10 días hábiles contados desde la notificación legal del presente oficio, para formular sus descargos ante el Sr. Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, presentación en la que deberá fijar domicilio dentro del radio urbano de la comuna de Santiago y de estimarlo necesario, podrá solicitar términos de prueba, destinado a acreditar los hechos en que basará su defensa, indicando cada uno de los medios probatorios de que se valdrá.

Sin perjuicio de lo anterior, su representada deberá cumplir, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación del presente oficio, con los siguientes requerimientos que se le ordenan bajo apercibimiento de lo dispuesto en el artículo 38°, inciso primero, de la Ley N° 18.168:

- Informar a esta Subsecretaría de Estado, las formas y condiciones en que procederá a compensar a los usuarios producto de la suspensión de servicio ya descrito.
- Presentar un informe técnico, debidamente justificado, respaldado y documentado, respecto de las medidas inmediatas y también de mediano plazo que su representada ha adoptado e implementará para asegurar que no se repitan nuevas alteraciones en la prestación regular y continua del servicio público que se ha concedido.

Saluda atentamente a Ud.,



**JORGE ATTON PALMA**  
Subsecretario de Telecomunicaciones

  
CTA/JBD/rsa

DISTRIBUCIÓN:

- Interesado: Rinconada El Salto N°202, Huechuraba, Región Metropolitana.
- División Jurídica.
- División Fiscalización.
- Equipo Clasificador (c.i.).
- Oficina de Partes.

VºBº Área Jurídica

