

ORD N° **6454** / DAP N°6.196/ F-51

- ANT.: 1) Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones.
- 2) Decreto Supremo N° 368, de 15.12.2010, publicada en Diario Oficial el 18.03.2011, que Regula las Características y Condiciones de la Neutralidad de la Red en el Servicio de Acceso a Internet.
- 3) Resolución N°6.267, SUBTEL, de 14.11.2011, Fija sentido y alcance del Decreto N°368, de 15.12.2010.
- 4) Circular N° 57, de 24.04.2012, de SUBTEL.
- 5) Informe Fiscalización F-51 N°23 de 16.08.2012, del Depto. Análisis y Planificación de la División Fiscalización de SUBTEL.
- 6) Acta de Ministro de fe SUBTEL, de 16.08.2012.

MAT: Formula cargo e imparte instrucción, bajo apercibimiento legal.

SANTIAGO, **17 AGO. 2012**

A: REPRESENTANTE LEGAL, CLARO CHILE S.A.

DE: SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES (S).

Esta Subsecretaría de Telecomunicaciones, a través de la División de Fiscalización realizó fiscalizaciones en terreno en oficinas comercial y técnica de la operadora de servicio de acceso a Internet, "Claro Chile S.A.", según dan cuenta el Informe de Fiscalización de ANT. 5) y Acta de ANT. 6), específicamente a las páginas web, a la comercialización de planes o servicios ofertados de Internet, y a las medidas de gestión de tráfico de dichas operadoras, con la finalidad de verificar el cumplimiento al Decreto Supremo N° 368, del 15.03.2011 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, Reglamento que Regula las Características y Condiciones de la

Neutralidad de la Red en el Servicio de Acceso a Internet, a la Resolución N°6.267, del 14.11.2011, que fijó su sentido y alcance, y al Oficio Circular N°57 de 24.04.2012 de SUBTEL, que instruye sobre ajustes a los contenidos de los respectivos sitios web y adaptar las prácticas de gestión de tráfico.

Producto de lo anterior, esta Subsecretaría de Estado constató la siguiente irregularidad:

- Publica planes del servicio de Internet denominados "Multimedia", que tienen por característica la condición de "Navegación Ilimitada" e "Internet Ilimitado con PUJ", no obstante en el apartado "Condiciones", expresa que la navegación al alcanzar la cuota de tráfico reduce su velocidad a un valor inferior al contratado, por tanto el uso del termino "Ilimitado", no es procedente, ya que éste se debe entender como aquel servicio que mantiene sus características y condiciones en el tiempo, situación que fue instruida para su corrección mediante el Oficio Circular ANT 4), la que no es aplicada a la fecha por su representada, confundiendo a los usuarios al generar expectativas de contar con una velocidad siempre igual a la ofertada.

Que, en virtud de lo anterior, mediante el presente oficio y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 24° I y 36° A de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, notifico a Ud. el siguiente cargo:

CARGO ÚNICO:

"Haber infringido el artículo 24 H letra d), de la Ley General de Telecomunicaciones N° 18.168, en relación con los incisos 1° y 2° del artículo 5° del DS N°368 de 2011, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, Reglamento que regula las Características y Condiciones de la Neutralidad de la Red en el Servicio de Acceso a Internet, la Resolución Exenta N°6.267/2011 y Oficio Circular N° 57 de 24 de abril de 2012, de ANT. 3) y 4) respectivamente, al haber publicado en su sitio web planes con "navegación ilimitada", los que, sin embargo cambian sus características (reducción de velocidad) al completar una cuota de tráfico determinada, sin emplear definiciones conceptuales expresadas en un lenguaje técnico simple, de manera tal que permita su fácil comprensión por parte de los usuarios, generando expectativas de contar con una velocidad siempre igual a la ofertada, lo cual no es efectivo".

Del mismo modo, informo a Ud., en la calidad que inviste, que cuenta con un plazo de 10 días hábiles, contados de la notificación legal del presente oficio, para formular sus descargos ante el Sr. Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, presentación en la que deberá fijar un domicilio dentro del radio urbano de la Comuna de Santiago y de estimarlo necesario, podrá solicitar un término 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 adecuar inmediatamente su conducta a la normativa indicada sobre Neutralidad de la Red en el servicio de acceso a Internet, regularizando esta situación, e informar de aquello, dentro del

plazo de 5 días hábiles contados desde la notificación del presente oficio. Esta orden se efectúa bajo el apercibimiento dispuesto en el artículo 38° de la Ley General de Telecomunicaciones.

Le saluda atentamente,



JORGE MOLINA OSORIO
Subsecretario de Telecomunicaciones
Subrogante



CCA/BPO/bpo

DISTRIBUCIÓN:


- Representante Legal, Claro Chile S.A., Avenida Del Cóndor N°820, Huechuraba.
- División Jurídica.
- Departamento de Análisis y Planificación.
- Equipo clasificador (ci).
- Oficina de Partes.



CARGO N° 6454

EN SANTIAGO, a veintisiete de Junio de dos mil doce, siendo las 15,15 horas en Avenida del Cóndor N° 820, Comuna de Huechuraba, notifiqué al representante legal de **Claro Chile S.A.**, el cargo N° 6454 de fecha 17 de Agosto de 2012 e informe fiscalización adjunto, por cédula que le deje en copias íntegras de todo con una persona adulta de ese domicilio, empleado de recepción de nombre Diego Argüello y se excusó de firmar.

Drs. \$ 40.000.-

A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp is partially obscured by the signature but appears to contain text around its perimeter. The signature is a cursive, stylized name.