

ORD N° 6455 / DAP N°6.234/ 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 Exenta 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 N° 106/F-51, de 17.08.2012, del Depto. Análisis y Planificación de la División Fiscalización de SUBTEL.

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

SANTIAGO, **17 AGO. 2012**

A: REPRESENTANTE LEGAL, TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.

DE: SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES (S).

Esta Subsecretaría de Telecomunicaciones, a través de la División de Fiscalización realizó fiscalizaciones en terreno, oficinas comercial y técnica de la operadora de servicio de acceso a Internet, "Telefónica Móviles Chile S.A.", según da cuenta el Informe de Fiscalización de ANT. 5), específicamente a las páginas web, a la comercialización de planes o servicios ofertados de Internet, 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.

En relación con lo anterior, esta Subsecretaría de Estado constató las siguientes irregularidades:

1.- Producto de la fiscalización realizada a la página WEB, se constató que para el servicio soportado en internet móvil (utilizando un equipo terminal móvil) el Operador no publica los indicadores técnicos de calidad de servicio para cada plan y/o servicio que comercializa. La información que publica solo se relaciona con los servicios denominados banda ancha móvil (BAM).

2.- Producto de la fiscalización de la Comercialización, se constató que para el servicio de Internet BAM e Internet Móvil presenta incumplimientos normativos, según da cuenta el Informe de ANT. 5), de alto impacto para el usuario, a saber:

- a) No informa en la venta las restricciones que se aplican y que limitan el servicio ofrecido y/o contratado.
- b) No informa en la venta la capacidad que tiene el operador, para lograr velocidades de navegación ofrecidas y/o contratadas en situaciones de alta demanda con varios usuarios concurrentes.

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 artículos 5° y 8°, numeral 3, 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; artículos 1° y 3° de la Resolución Exenta N°6.267, del 14.11.2011, que fijó su sentido y alcance, y Oficio Circular N°57 de 24.04.2012 de SUBTEL, al no haber publicado para cada plan y/o servicio que comercializa del servicio de Internet Móvil, los indicadores técnicos de calidad de servicio: a) Tiempo de acceso de usuario (login); b) Proporción de transmisión de datos fallidas; c) Proporción de accesos de usuario con éxito; y d) Retardo y desviación estándar; y velocidad promedio asociada al oferta de servicio, impidiendo a los usuario tomar decisiones sobre la base de una comparación válida entre productos de características similares; y no haber dado estricto cumplimiento a las instrucciones de estandarización impartidas mediante oficio circular N° 57 de 2012, así como no informar en las actividades de comercialización presencial las características de los planes, impidiendo o restringiendo con ello el derecho de los usuarios a acceder a la información veraz y actualizada relativa a las características de los servicios de acceso a Internet ofrecidos, a que se refiere el artículo 5° del citado cuerpo reglamentario.”.

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



CTA/BPO/bpo

DISTRIBUCIÓN:

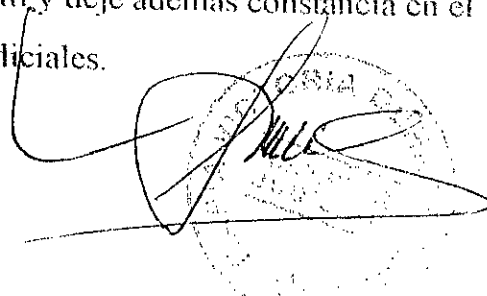
- Representante Legal, Telefónica Móviles Chile S.A., Avenida Providencia N° 111, Providencia.
- División Jurídica.
- Departamento de Análisis y Planificación.
- Equipo clasificador (ci).
- Oficina de Partes. ✓



CARGO N° 6455

EN SANTIAGO, a veinticuatro de Agosto de dos mil doce, siendo las 16,30 horas en Avenida Providencia N° 111, Comuna de Providencia, notifiqué al representante legal de **Telefónica Móviles Chile S.A.**, el cargo N°6455/DAP N° 6234 F-51 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, secretaria de recepción de nombre Carolina Musiatti, y deje además constancia en el Libro respectivo de notificaciones judiciales.

Drs. \$ 30.000.-

A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp is partially obscured by the signature but contains some text, including what appears to be the name 'MUSIATTI' and some numbers. The signature is written in a cursive style.