

ORD N° 6458 / DAP N°6.216/ 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° 26/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,

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, oficinas comercial y técnica de la operadora de servicio de acceso a Internet, "Claro 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, realizadas en las oficinas comerciales y técnicas del operador Claro Chile S.A., se constató que para el servicio de Internet BAM e Internet Móvil presenta incumplimientos normativos de alto impacto para el usuario, a saber:

- a) Para internet móvil (“planes multimedia”), el Operador , en su sitio Web, no proporciona información relacionada con los indicadores técnicos de calidad de servicio requeridos en el artículo 5° del Reglamento, impidiendo que los usuarios se informe con relación a la característica de los servicios.
- b) Para Internet BAM, el operador publica valores puntuales de la calidad de los enlaces para sus comunicaciones nacionales e Internacionales, sin proporcionar los gráficos históricos que den cuenta de la continuidad de los servicios y niveles de calidad ofrecidos.
- c) Para Internet BAM e Internet Móvil, impide que el usuario se pueda informar con respecto a la velocidad factible de lograr con el plan elegido dado que para el servicio BAM solo informa la velocidad máxima y para internet móvil informa esta velocidad máxima en un apartado de “condiciones”. Además, en ambos casos el Operador no informa la velocidad promedio según se establece en oficio circular N° 57.

2.- Producto de la fiscalización de la Comercialización, se constató que para Internet BAM e Internet Móvil presenta incumplimientos normativos de alto impacto para el usuario, a saber:

- a) Con respecto a la información de Velocidad Máxima, Promedio, Nacional e Internacional para los Planes, la ejecutiva informa velocidades solo para el ámbito nacional, lo que implica que el usuario no se puede informar con respecto a la velocidad factible de lograr con el plan elegido, el usuario paga por una velocidad irreal o teórica y no es informado.
- b) Con respecto a la tasa de agregación la ejecutiva no da a conocer esta información, lo que impide que el usuario conozca la capacidad que tiene el operador, para satisfacer velocidades internet 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 en el sitio Web e informado en la atención comercial presencial, según se detalla en los puntos 1) y 2) precedentes, en relación a la letra c) del inciso tercero del citado artículo 5° e instrucciones de estandarización impartidas mediante oficio circular N° 57 de 2012, 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, 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° 6458

EN SANTIAGO, a veinticuatro de Agosto de dos mil doce, siendo las 15,45 horas en Avenida del Cóndor N° 820, Comuna de Huechuraba, notifiqué al representante legal de **Claro Chile S.A.**, el cargo N° 6458/DAP N° 6216 F-51 de fecha 17 de Agosto de 2012 e informe fiscalización adjunto, por cédula que le deje en copias integra de todo con una persona adulta de ese domicilio, empleado de recepción de nombre Diego Argüello y se excusó de firmar.

Drs. \$ 30.000.-

A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp contains the text "VICTORIA BELLO" at the top and "SECRETARÍA DE FISCALIZACIÓN" at the bottom. The signature is a cursive script that starts with a large loop on the left and ends with a horizontal line on the right.