

ORD N° **6459** / DAP N°6.240/ 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) Informe Fiscalización N° 27 /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, CLARO COMUNICACIONES 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 Comunicaciones S.A.", según da cuenta el Informe de Fiscalización de ANT. 4), específicamente a las páginas web, a la comercialización de planes o servicios ofertados de Internet, de dicha operadora, 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.

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

Producto de la fiscalización realizada a la página WEB y comercialización, se constató que Claro Comunicaciones S.A para el servicio de Internet Fija presenta incumplimientos, según consta en ANT. 4), de alto impacto para el usuario, a saber:

- a) No especifica si la velocidad de subida y bajada corresponde a comunicaciones nacionales o internacionales. Además, no publica junto a las velocidades de subida y bajada la velocidad promedio respectiva, con lo cual impide que los usuarios conozcan las características del plan en cuanto a la velocidad factible de alcanzar.
- b) En cuanto a los indicadores técnicos de calidad de servicio, estos no se publican junto a la información de cada plan, solo son posibles de obtener mediante un link poco visible denominado "neutralidad de redes", además la información obtenida mediante este link es incompleta, ya que la calidad de enlace no es informada en forma gráfica y las mediciones de velocidad están incompletas aun cuando se compromete en la misma página "mediciones disponibles a partir del mes de junio". Este incumplimiento impide que los usuarios se puedan informar de las características de los planes o servicios contratados, en particular conocer la velocidad factible de lograr con el plan elegido.
- c) No informa en la página web la calidad de los enlaces internacionales, impidiendo con ellos la comparación ante de efectuar la contratación del servicio. Además, la información de calidad de enlaces nacionales está ubicada en un link secundario y poco visible del sitio Web.

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

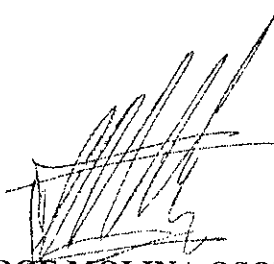
CARGO ÚNICO:

"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, al no haber publicado ni informado en la WEB y atención comercial para cada plan y/o servicio que comercializa del servicio de Internet fija, todos los indicadores técnicos de calidad de servicio, para permitir que los usuarios puedan realizar comparaciones de los planes con otras empresas de la competencia e informarse de las características técnicas de cada plan o servicio contratado. En particular no informa la velocidad promedio, Nacional e Internacional para los Planes que ofrece o comercializa, 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, de acuerdo con el detalle indicado en las letras a), b) y c) de este oficio y según se establece en 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

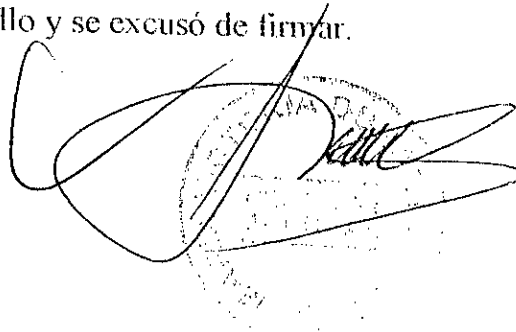
- DISTRIBUCIÓN:
- Representante Legal, Claro Comunicaciones S.A., Avenida Del Cóndor N°820, Huechuraba.
 - División Jurídica.
 - Departamento de Análisis y Planificación.
 - Equipo clasificador (ci).
 - Oficina de Partes.



CARGO N° 6459

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 Comunicaciones S.A.**, el cargo N° 6459/DAP N° 6240 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. 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 signature is stylized and appears to be 'Diego Argüello'. The stamp is a circular seal with a dotted border and some illegible text inside, likely an official seal of the entity mentioned in the text.