



ORD. N° 8609 /FISC 7205/F-44

- 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-42 de 07.11.2012.

MAT.: Formula Cargos.

SANTIAGO, **08 NOV. 2012**

A : REPRESENTANTE LEGAL, COMPAÑÍA NACIONAL DE TELÉFONOS TELEFÓNICA DEL SUR S.A.

DE : SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES (S)

La Subsecretaría de Telecomunicaciones, en razón de los hechos acontecidos el día Martes 06 de Noviembre del presente año, constató la subsistencia de falencias, no justificadas en la prestación del servicio de telecomunicaciones, particularmente manifestadas en las interrupciones y alteraciones del servicio de acceso a Internet y de televisión de pago suministrado por su representada, a raíz de la falla que involucró a la X Región, comuna de Valdivia. Esta situación, repercute en la continuidad del servicio que su representada se encuentra obligada a ofrecer a sus usuarios.

La gravedad de las falencias antes señaladas cobra especial relevancia luego de la adopción de medidas normativas, legales y de rango reglamentario necesarias para prevenir este tipo de indisponibilidades de los servicios de telecomunicaciones, tal como de ello da cuenta 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 el servicio de telecomunicaciones que presten los operadores cumpla 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 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, 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, que complementó 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 –como ocurrió en la especie-, 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 21:20 hrs., del día Martes 06 de Noviembre de 2012, y con posterioridad mediante correo electrónico enviado ese mismo día al Guardia de Emergencia SUBTEL, a las 22:51 hrs. Según consta a este organismo de Estado, la falla en el servicio prestado por su representada comenzó a las 15:05 hrs., del día 06 de Noviembre del presente año, registrándose un retardo de más de 6 horas de iniciada la incidencia en informar este evento a la Subsecretaría y además, una demora de más de 1 día, en informar de ello a través del Sistema de Gestión de Emergencias de SUBTEL.

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 4 de abril de 2012, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que 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, es que esta Subsecretaría de Estado mediante la formulación del presente cargo, solicita 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 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 7° de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, en relación con los artículos 1°, 2° y 3° letra c) del mismo cuerpo legal y 39° A introducido mediante Ley N° 20.478, al no permitir que los suscriptores y usuarios del servicio público telefónico pudiesen comunicarse con todos los suscriptores y usuarios del mismo, mediante el acceso a Internet contratado, que quedó temporalmente indisponible para navegar, por causas no imputables a dichos usuarios y suscriptores, afectando con ello no sólo sus propios servicios, sino que también los del resto de los concesionarios.”.

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 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, al no informar de la indisponibilidad del servicio público telefónico local en los plazos establecidos para ello, en el caso de la falla de 06 de Noviembre de 2012.”

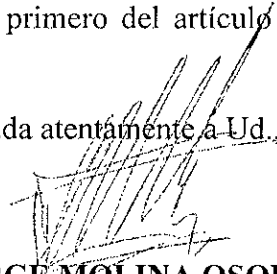
Del mismo modo, informo a Ud., que cuenta con un plazo de 10 días hábiles contados desde la notificación legal del presente oficio, para formular sus descargos ante el Sr. Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, presentación en la que deberá fijar domicilio dentro del radio urbano de la comuna 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.

De igual forma, su representada deberá en un plazo de 5 días hábiles:

- 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 adoptará para asegurar que no se repitan estas incidencias de alteración de la regularidad y continuidad del servicio público que le ha sido concedido y que no se produzca la interrupción en la explotación del mismo, en los términos contemplados en la ley.

Esta orden y plazo se imparte y fija bajo el apercibimiento de lo previsto en el inciso primero del artículo 38° de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones.

Saluda atentamente a Ud.,



JORGE MOLINA OSORIO
Subsecretario de Telecomunicaciones
Subrogante



CTA/JBD/RSA/rsa

DISTRIBUCIÓN:

- Compañía Nacional de Teléfonos Telefónica del Sur S.A.: San Carlos N° 107, Valdivia.
- División Jurídica.
- División Fiscalización.
- Equipo Clasificador (c.i.).
- Oficina de Partes.

