

ORD. N° 8760 /FISC 7272/F-44

DOCUMENTO	
ORIGINAL <input checked="" type="checkbox"/>	COPIA <input checked="" type="checkbox"/>
RETIRADO POR:	
NOMBRE	DIV/DEPTO.
<i>Walter Santel</i>	<i>[Signature]</i>

- 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.
- 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-40 N° 40, de 09.11.2012.

MAT.: Formula Cargos e imparte instrucciones, bajo apercibimiento legal.

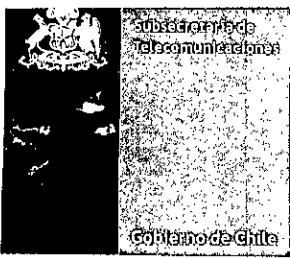
SANTIAGO, **15 NOV. 2012**

A : REPRESENTANTE LEGAL, CLARO CHILE S.A.

DE : SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES

La Subsecretaría de Telecomunicaciones, en razón de los hechos acontecidos el día Jueves 11 de Octubre del presente año, a raíz del sismo de 5.7° Richter a 6 Km al S.O. de Los Andes, V Región de Valparaíso, acaecido a las 14:22 horas, constató deficiencias no justificadas, en la prestación de los servicios de telecomunicaciones que provee su representada, particularmente manifestadas en la indisponibilidad a que se vieron afectos los servicios de mensajería, a la cual la ciudadanía debía acudir en situaciones de emergencia, como las acontecidas el día de los hechos, al constituir una de las alternativas de comunicación promovidas frente a las altas congestiones que presentan los servicios de voz bajo estos eventos.

En efecto, según da cuenta el informe de fiscalización de ANT. 4), en relación con la información entregada por las concesionarias de telefonía móvil y lo constatado en terreno, para evaluar el impacto sobre las redes y los usuarios durante la emergencia, se comprobó que Claro Chile S.A. informó erróneamente a la Guardia de Emergencia SUBTEL de la ocurrencia de la falla que afectó a su servicio de mensajería de texto, luego del sismo de las 14:22 horas del 11 de octubre de 2012, el que se vio seriamente afectado a consecuencia de la falla ocurrida en los equipos SMS (tarjeta) causando con ello problemas no sólo a su propia red, sino que también a las del resto de los concesionarios del servicio público telefónico móvil, incrementando las congestiones producidas por la alta demanda luego del sismo. Es así como disminuyó significativamente



su tráfico On Net (hasta un 63% con respecto al día 4 de octubre en similar hora) y en el caso de su tráfico Off Net desde la concesionaria de telefonía móvil "Movistar", la disminución fue de hasta un 55% y en el caso de Entel PCS Telecomunicaciones S.A., la disminución fue de hasta un 77% con respecto al mismo día 4 de octubre en similar horario. La situación anteriormente descrita no permitió a usuarios y suscriptores de Claro Chile S.A. ante la congestión producida luego del sismo, comunicarse adecuadamente mediante el servicio de SMS, así como también a usuarios y suscriptores de otras empresas hacia usuarios y suscriptores de dicha empresa.

La gravedad de las falencias antes señaladas cobra especial relevancia habida cuenta que, con posterioridad al terremoto y tsunami que afectó a buena parte del país el 27 de febrero de 2010 con dramáticas consecuencias, esta autoridad sectorial impulsó y adoptó todas las medidas normativas, legales y de rango reglamentario necesarias para prevenir nuevas 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 concesionarios cumpla con la continuidad y fiabilidad necesaria para afrontar las emergencias a que se ve expuesto el país. Bajo este nuevo marco legal, y entre otras múltiples instrucciones, protocolos y cuerpos normativos complementarios, referentes a la identificación y resguardo de las infraestructuras críticas, provisión continua de respaldos energéticos y otras medidas de aseguramiento para evitar la incomunicación de la población, las concesionarias de servicio público telefónico móvil quedaron obligadas a triplicar las capacidades para dar curso a los mensajes de texto, en consistencia con la difusión pública que se hizo de este sistema como alternativa necesaria frente a los sabidos congestionamientos por alta demanda que presentan los servicios de voz en situaciones de emergencia, atendidos los dimensionamientos de las redes. Las campañas públicas que en tal sentido se efectuaron a comienzos del presente año promoviendo su uso frente a este tipo de eventos, obligaban ineludiblemente a las concesionarias a mantener operativas y disponibles, plena y continuamente, las nuevas capacidades de mensajería que se anunciaron a la población.

Atendida la gravedad que revisten los hechos antes descritos 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, por los hechos infraccionales que se señalarán a continuación, reconocidos en sus declaraciones públicas por la afectada, pero aún no suficientemente explicadas ni menos justificadas por ésta.

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 27° del Decreto Supremo N° 425 de 27 de diciembre de 1996, Reglamento del Servicio Público Telefónico, en relación con los artículos 3° , 7° y 39°A de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, al no permitir que, frente a las altas congestiones que presentaron sus servicios de voz producto del sismo de 5.7° Richter a 6 Km al S.O. de Los Andes, V Región de Valparaíso, acaecido el 11 de octubre de 2012 a las 14:22 horas, los suscriptores y usuarios del Servicio Público Telefónico Móvil pudiesen

comunicarse con todos los suscriptores y usuarios del servicio público telefónico, mediante el sistema de mensajería automática, al producirse interrupciones en su funcionamiento quedando temporalmente indisponible para cursar y recibir mensajes de texto, por causas no imputables a dichos usuarios y suscriptores.”

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 los artículos 37°, 38° y 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 haber informado erróneamente sobre la falla detectada por esta Subsecretaría de Estado en sus sistemas de mensajería automática, a raíz del sismo del día 11 de octubre de 2012, ya que reportó ese día al Sistema de Emergencia SUBTEL que sus sistemas SMS habrían funcionado con normalidad, lo cual no es efectivo.”

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, contados desde la notificación del presente oficio:

- Informar a esta Subsecretaría de Estado, las formas y condiciones en que procedió y/o procederá a compensar a los usuarios producto de la falla al Sistema SMS ya descrito.
- Presentar un informe técnico, debidamente respaldado respecto de las medidas inmediatas y de corto plazo que su representada adoptará para asegurar que no se repita la situación descrita, en los términos contemplados en la normativa vigente

Esta orden y plazo se imparte y fija bajo el apercibimiento de lo previsto en el inciso 1° del artículo 38° de la Ley N° 18.168.

Saluda atentamente a Ud.,


JORGE ATTON PALMA
Subsecretario de Telecomunicaciones


JMO/CTA/TBD/RSA/rsa
DISTRIBUCIÓN:

- Claro Chile S.A.: Avenida del Cóndor N° 820, Huechuraba.
- División Jurídica.
- División Fiscalización.
- Equipo Clasificador (c.i.).
- Oficina de Partes.

