



4146

ORD. N° \_\_\_\_\_ /FISC 9434/F-44

<b>DOCUMENTO</b>	
ORIGINAL <input checked="" type="checkbox"/>	COPIA <input type="checkbox"/>
RETIRADO POR:	
NOMBRE	DIV/DEPTO.
<i>Manitza</i>	<i>Fisc.</i>

- ANT.: 1) Decreto Ley N°1.762, de 1977, que creó la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en adelante la Subsecretaría.
- 2) Ley N° 18.168 de 1982, General de Telecomunicaciones.
- 3) Ley N° 20.478 de 2010, Sobre Recuperación y Continuidad en Condiciones Críticas y de Emergencia del Sistema Público de Telecomunicaciones.
- 4) Decreto N° 60 de 2012, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, dictó un 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.
- 5) Informe Técnico N° 47/F-40, de 17.05.2013.

MAT.: Formula cargos e imparte instrucciones.

SANTIAGO, 17 JUN. 2013

A : REPRESENTANTE LEGAL, CLARO CHILE S.A.

DE : SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES

La Subsecretaría de Telecomunicaciones, en razón de la falla ocurrida el día 06 de mayo del presente año, que afectó al sitio declarado como Infraestructura Crítica Nivel 1, correspondiente al router PE MPLS de Concert interconectado con el router P de Cóndor, según da cuenta el Informe Técnico de ANT. 5), constató las siguientes irregularidades:

- No haber prestado en forma continua el servicio de telefonía móvil, SMS e Internet a nivel nacional, afectando a la capacidad de atención de la demanda de comunicaciones a los usuarios en un 40% en la Región Metropolitana y 25% en promedio nacional, lo que impactó como mínimo a 600 mil clientes. Esta situación, repercute en la continuidad del servicio de telefonía móvil que su representada se encuentra obligada a ofrecer a sus usuarios en función de las concesiones de servicio público telefónico que detenta, reflejándose en la falta de cobertura de señal radioeléctrica en lugares donde sus suscriptores y usuarios tenían servicio.

- No haber proporcionado oportunamente la información sobre la falla significativa en sus sistemas y redes declarados como Infraestructura Crítica (IC) Nivel 1 por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, de acuerdo a la exigencia reglamentaria, en el caso de la falla de 06 de mayo de 2013, puesto que hubo una demora más de tres (3) horas desde que se inició la misma (16:28 hrs.) y la hora en que se efectuó el reporte al Sistema de Emergencia SUBTEL (19:34 hrs.), como asimismo, haber proporcionado información contradictoria con respecto a la duración e impacto de la falla a los usuarios.
- No haber detallado como una de sus actividades en los Planes de Mantenimiento Preventivo y Planes de Contingencia de la IC Nivel 1, el control de la ejecución y validación de las intervenciones dentro del proceso de gestión de los trabajos programados, para asegurar la correcta operación de las redes y sistemas, lo que hubiese evitado o minimizado la duración de la falla acontecida en dicha IC Nivel 1, de 06 de mayo de 2013.”

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 los Artículos 2° y 3° letra b) y e), en relación con el artículo 39 A, todos de la Ley General de Telecomunicaciones, y artículo 34 del Decreto N°60, del Decreto Supremo, de 04 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 cumplir con la obligación de dar servicio de manera regular y continua a los suscriptores y usuarios del Servicio Público Telefónico Móvil, limitando el derecho de éstos a comunicarse con todos los suscriptores y usuarios del servicio público telefónico de esta concesionaria”.

#### **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 27°, 38° y 39° del Decreto Supremo N° 60, de 04 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 cumplir con la obligación de proporcionar la información en tiempo y forma a raíz de la falla significativa ocurrida el 06 de mayo de 2013 en el sitio de IC Nivel 1 de la concesionaria.”

#### **CARGO TERCERO:**

“Haber infringido el inciso 1° del artículo 28° del Decreto Supremo N° 60, de 04 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 haber detallado como una de sus actividades en los Planes de Mantenimiento Preventivo de la IC Nivel 1, y/o en los Planes de Contingencia que exige la normativa, el control de la ejecución y validación de las intervenciones dentro del proceso de

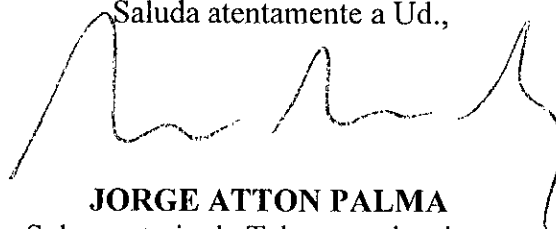


gestión de los trabajos programados, para asegurar la correcta operación de las redes y sistemas, evitando o minimizando la duración de la falla acontecida en dicha IC Nivel 1, de fecha 06 de mayo de 2013.”

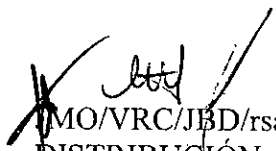
Del mismo modo, informo a usted que cuenta con un plazo de 10 días hábiles, contados desde la notificación legal del presente oficio, para formular sus descargos ante el Sr. Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, presentación en la que deberá señalar un domicilio dentro del radio urbano de la comuna de Santiago y de estimarlo necesario, solicitar un término de prueba destinado a acreditar los hechos en que basa su defensa; indicando cada uno de los medios probatorios de que se valdrá.

Sin perjuicio de lo anterior, mediante el presente oficio se imparten a su representada instrucciones en orden a dar cuenta ante esta Subsecretaría, dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde la notificación del presente acto y mediante un informe técnico dirigido a la División Fiscalización, debidamente respaldado, las acciones y medidas que adoptará y ejecutará, precisando los plazos de las mismas, para dar cumplimiento a la normativa sectorial, en lo concerniente a asegurar la disponibilidad continua del servicio público de telecomunicaciones frente a este tipo de fallas, y adicionalmente, deberá explicar el hecho de haber informado una cantidad de clientes afectados que no guarda relación con el 40% de disminución del tráfico constatado en la Región Metropolitana y 25% en promedio nacional, haciendo referencia al número que lo identifica. 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 ATTON PALMA**  
Subsecretario de Telecomunicaciones

  
MO/VRC/JBD/rsa

**DISTRIBUCIÓN:**

- Representante legal Claro Chile S.A.: Avenida El Salto N° 4001, Piso 10, comuna de Huechuraba, R. Metropolitana.
- División Fiscalización.
- División Jurídica.
- Equipo Clasificador (ct).
- Oficina de Partes.

