

ORD. N° 0725 /

- ANT.:**
- 1) Circular N° 13 de 30 de diciembre de 2010, modificada por la Circular N°35 de 21 de febrero de 2013, de esta Superintendencia, que imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación, y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme a la Ley N° 19.995 y fija texto refundido de la misma.
 - 2) Minuta Reunión de Cierre de fecha 28 de febrero de 2013.
 - 3) Reporte Interno de Fiscalización, Fiscalización Planificada DFPL N° 29 – Año 2014, correspondiente a fiscalización efectuada en las dependencias de Casino de Juegos Valdivia S.A., entre los días 26 al 28 de febrero de 2014.
 - 4) Oficio Ordinario N° 445 de 2 de abril de 2014.
 - 5) Carta de la sociedad operadora Casinos de Juegos de Valdivia S.A. de 24 de abril de 2014.

MAT: Formula cargos a la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A. por no dar cumplimiento a las instrucciones de la Superintendencia de Casinos de Juego, impartidas mediante la Circular N°13 de 30 de diciembre de 2010, modificada a través de la Circular N°35 de 21 de febrero de 2013.

SANTIAGO, - 3 JUN 2014

DE : SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO

A : SR. GERENTE GENERAL
CASINO DE JUEGOS VALDIVIA S.A.

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las establecidas en los artículos 37 N° 2 y 4, y 42 N° 7 de la Ley N° 19.995, esta Superintendencia dictó la Circular N° 13, de 30 de diciembre de 2010, que imparte "Instrucciones sobre el conocimiento, tramitación, y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados

conforme a la Ley N° 19.995", y, posteriormente, la Circular N° 35, de 21 de febrero de 2013, que modifica la citada Circular N° 13 y fija el texto refundido de la misma.

La Circular N° 13 citada precedentemente, imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego conforme a la Ley N° 19.995, que se refieran a cuestiones derivadas de dicha ley y de sus reglamentos, relacionadas con su sala de juego o con la explotación de los juegos de azar que se desarrollen en dicho establecimiento y cuyo cumplimiento debe ser supervisado por esta Superintendencia.

Cabe señalar que todos los reclamos que se formulen en el marco de la Circular citada deben ser tramitados y resueltos en la forma que se prescribe en dicha normativa.

Pues bien, en virtud de la información contenida, primordialmente en el Reporte Interno de Fiscalización, citado en el antecedente 3), esta Superintendencia ha tomado conocimiento de los hechos que a continuación se exponen y que constituirían una infracción a disposiciones de la Ley N° 19.995, por incumplimiento de las instrucciones impartidas a través de la citada Circular N° 13 de 2010, de esta Superintendencia, atendido lo cual, por este acto se da inicio a un procedimiento sancionatorio en contra de la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A.

Al efecto, cabe tener presente que, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley N° 19.995, los procedimientos administrativos para la aplicación de las sanciones administrativas previstas en esta ley, podrán iniciarse de oficio por la Superintendencia, mediante la formulación precisa de los cargos.

En tal sentido, la letra b) de la citada norma prescribe que la formulación de cargos debe contener una descripción de los hechos que se estimen constitutivos de la infracción y la fecha de su verificación, la norma eventualmente infringida y la disposición que establece la infracción, la sanción asignada y el plazo para formular descargos.

En mérito de lo expuesto, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley N° 19.995, cumpla con formular los siguientes cargos:

1.- Los Hechos.

- 1.1.- Entre los días 26 y 28 de febrero de 2014, personal de la División de Fiscalización de esta Órgano de Control, realizó una fiscalización en las instalaciones de la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A., entre cuyos ámbitos examinados estuvo el referido a la revisión de aplicación de procedimiento de reclamos; los registros y reportes de los reclamos a esta Superintendencia y el cumplimiento de instrucciones sobre reclamos impartidos por esta Autoridad de Control.
- 1.2.- De la revisión del Libro de Reclamos y Sugerencias se observó que existen reclamos que debiendo haber sido tramitados por esa sociedad operadora e informados a esta Superintendencia de acuerdo a la normativa vigente (Numeral 1.1 "Ámbito de aplicación" de la Circular N° 35/2013), no se realizó.
- 1.3.- Por otra parte, de la revisión a los registros y reportes a la SCJ, se destaca lo siguiente:
 - i. La sociedad operadora no posee un procedimiento de reclamos.
 - ii. Se verificó que en los libros de reclamos y sugerencias ubicados en el módulo MCD, boleterías y cajas, existen reclamos que no se encuentran tramitados por la

sociedad operadora e informados a la SCJ, a modo de ejemplo se citan los siguientes casos:

Fecha Reclamo	Rut Cliente	Motivo
28-12-2013	6.619.130-3	Humo que pasa alrededor de sección para fumadores no está aislada.
18-12-2013	6.855.928-6	No está de acuerdo con sala fumadores.
24-01-2014	8.553.844-7	Máquinas de azar no pagan.
22-02-2014	7.324.506-0	Trato del personal.
31-01-2014	8.012.341-8	Sólo existe una caja para cambiar dinero.
26-12-2013	6.714.340-K	Puntaje acumulado.
29-11-2013	7.726.796-4	Política de sorteos.

Cabe destacar que la normativa vigente exige dar respuesta a todas las materias que involucran las distintas actividades del casino de juego.

iii. Los formularios de reclamos adjuntos en los expedientes no presentan firma del reclamante, por cuanto según las explicaciones entregadas por la sociedad operadora, en general dichos formularios no son llenados directamente por los reclamantes, sino que los reclamos son traspasados desde el libro de reclamos y sugerencias.

iv. El contenido del formulario de reclamo sólo incorporó el campo correspondiente al nombre del apoderado, omitiendo el campo para registrar su cedula de identidad.

v. Examinado la tramitación de un total de 14 reclamos informados a la Superintendencia a través del Sistema SIOC para el período abril 2013 a enero 2014, se observaron las siguientes situaciones:

a) Las cartas de respuesta a los reclamos no contienen una enunciación breve de la materia reclamada, sólo hacen referencia al número de reclamo.

b) Las cartas de respuesta a los reclamos no presentan firma del habilitado de la sociedad operadora.

c) De la revisión del registro de reclamos proporcionado por la sociedad operadora, se observó lo siguiente:

- 1) Reclamo N° 35, adjunta carta de respuesta cuya fundamentación no es consistente con la situación reclamada.
- 2) Reclamos N° 43 - 44 - 45 y 46 presentan inconsistencia en la fecha de respuesta consignada en el registro de reclamos respecto de la fecha que consta en la orden de transporte de Chile-Express.

vi. Efectuado el examen a la información estadística remitida por la sociedad operadora, respecto del período abril 2013 a enero 2014, se observó que la información sobre los reclamos correspondientes a los meses de diciembre 2013 y enero 2014 no se encuentra válidamente cargada en el Sistema de información operacional – SIOC.

vii. Al revisar la información del SIOC correspondiente al período abril 2013 a enero 2014 a nivel de consolidado y detalle se detectó que el Informe detallado de reclamos del Casino de juego no incluye los reclamos identificados con el número correlativo 27, 28 y 41.

- 1.4.- A raíz de lo anterior, el 2 de abril de 2014, a través del Oficio Ordinario N° 445, se le hizo presente a esa sociedad operadora las observaciones mencionadas en el punto 1.3. anterior.
- 1.5.- El 24 de abril de 2014, esa sociedad operadora respondió a los requerimientos planteados por esta Superintendencia y en relación al procedimiento de reclamos esa señaló:

"2.2.1 Revisión de aplicación de normativa de Reclamos

i. La sociedad Operadora no posee un Procedimiento de Reclamos

Hasta la fecha no tenía, sin embargo hoy tenemos un procedimiento "PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS IMPUESTOS EN EL FORMULARIO DE LA SCJ – PRC 1.1", que actualmente está en proceso de revisiones y ajustes a normativa de SCJ.

ii. Se verificó que en los libros de reclamos y sugerencias ubicados en el módulo CMD, boleterías y cajas, existen reclamos que no se encuentran tramitados por la sociedad operadora e informados a la SCJ.

Los reclamos citados, ya fueron regularizados por esta Sociedad Operadora.

iii. Los formularios de reclamos adjuntos en los expedientes no presentan firma del reclamante, por cuanto según las explicaciones entregadas por la sociedad operadora, en general dichos formularios no son llenados directamente por los reclamantes, sino que los reclamos son traspasados desde el libro de reclamos y sugerencias.

Hasta la fecha no tenía, sin embargo hoy tenemos un procedimiento "PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS IMPUESTOS EN EL FORMULARIO DE LA SCJ – PRC 1.1", que actualmente está en proceso de revisiones y ajustes a normativa de SCJ.

iv. El contenido del formulario de reclamo solo incorporó el campo correspondiente al nombre del apoderado, omitiendo el campo para registrar su cédula de identidad.

Esta corregido, fue cambiado el formato del formulario incorporando el campo indicado".

Por otra parte, en cuanto al Registro de reclamos, esa sociedad operadora reconoce, en términos generales la existencia de las falencias hechas presentes por este Servicio.

2.- Análisis de los hechos

- 2.1.- De lo expuesto, es posible concluir que, la sociedad operadora no poseería un procedimiento de reclamos que permitiera el debido control y registro de los reclamos formulados por los clientes en contra del casino de juego.

- 2.2.- Asimismo, existirían una serie de reclamos que debiendo ser registrados, tramitados y resueltos conforme a las instrucciones impartidas en la Circular N° 13, de 2010, no fueron registrados conteniendo todos los datos exigidos, como domicilio del reclamante o su firma, o la firma de quien responde los reclamos en representación del casino de juego. Asimismo, existen reclamos que no fueron informados a esta Superintendencia conforme lo dispone la normativa vigente, respecto de los cuales no se llevaría un adecuado registro y control.
- 2.3.- En este sentido, debe tenerse en consideración que de acuerdo a lo consignado en la Circular N° 13, de 30 de diciembre de 2010, en cuya virtud se impartieron instrucciones a las sociedades operadoras sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego, dispone un procedimiento específico de presentación y recepción de los reclamos, un contenido para los formularios especialmente diseñados para estos efectos, la obligación de llevar un registro y expediente respecto de cada caso, el contenido mínimo de las respuestas entregadas a los clientes, plazos y sistemas de notificación específicos, y la obligación de informar mensualmente a esta Superintendencia la información estadística de los reclamos que se tramiten.
- 2.4.- Por otra parte, en su Registro de Reclamos e información enviada a través del sistema SIOC en el marco de la citada Circular N° 13, la sociedad presenta por una parte información incorrecta en los términos descritos precedentemente, clasificación errónea en relación con el género del reclamante, incorrecta asignación de submateria del reclamo; y, por otra parte se detectó que el informe detallado de reclamos del Casinos de Juegos no incluye los reclamos identificados con el número correlativo 27, 28 y 41.
- 2.5.- Cabe señalar en este contexto, que la información sobre los reclamos que se formulen en contra de los casinos de juego, y que se refieren a cuestiones derivadas de la Ley N° 19.995 y sus reglamentos, relacionada con su sala de juego o con la explotación de los juegos de azar autorizados que se desarrollen en dicho establecimiento, es considerada fundamental a objeto de que esta Superintendencia efectúe de manera adecuada y oportuna las labores de fiscalización y control sobre las actividades y operación de los casinos de juego, las que tienen un carácter excepcional, en razón de las consideraciones de orden público y seguridad nacional que su explotación implica.
- 2.6.- Por lo anterior, es posible concluir que Casino de Juegos Valdivia S.A., al ejecutar los hechos descritos e incurrir en las omisiones ya señaladas, no habría dado cumplimiento a lo dispuesto en la aludida Circular N° 13, en cuanto al registro, tramitación, y respuesta de los reclamos que formula el público asistente al casino de juego que explota, así como, tampoco dio cumplimiento al envío y carga correcta de la información estadística que debe enviar a esta Superintendencia a través del sistema SIOC.

3.- Formulación de cargos

- 3.1.- En consecuencia, conforme a los hechos expuestos y antecedentes tenidos a la vista, y sin perjuicio del análisis que efectuará este Organismo Fiscalizador una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A. no habría dado cumplimiento a las instrucciones de la Superintendencia de Casinos de Juego, impartidas mediante la Circular N°13, de 30 de diciembre de 2010, modificada a través de la Circular N°35, de 21 de febrero de 2013, ambas de esta Superintendencia, al realizar las siguientes acciones:

- i. La sociedad operadora no poseía un procedimiento de reclamos.
 - ii. La sociedad operadora no dio respuesta a reclamos no tramitó algunos reclamos debiendo hacerlo.
 - iii. La sociedad no solicita a los reclamantes que estampan un reclamo en los libros de reclamo y/o en los formularios su firma, por cuanto según las explicaciones entregadas por la sociedad operadora, en general dichos formularios no son llenados directamente por los reclamantes, sino que los reclamos son traspasados desde el libro de reclamos y sugerencias.
 - iv. La sociedad operadora sólo incorporó el campo correspondiente al nombre del apoderado, omitiendo el campo para registrar su cedula de identidad.
 - v. La sociedad operadora no consideró algunos reclamos como reclamos referidos a la Circular N° 13, por lo que no los informó al sistema SIOC.
- 3.2.- Las conductas descritas precedentemente podrían constituir una infracción a lo dispuesto en la Ley N° 19.995 y sus reglamentos, en particular a lo prescrito en la Circular N° 13, de 30 de diciembre de 2010, modificada por la Circular N° 35, de 21 de febrero de 2013, que imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación, y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme a la Ley N° 19.995, que en lo pertinente prescriben lo siguiente:
- a) Artículo 14, inciso primero, de la Ley 19.995: “Corresponderá a la Superintendencia fiscalizar el cumplimiento de los requisitos que fijan la ley, los reglamentos y el permiso de operación en relación al funcionamiento de un casino de juegos y sus servicios anexos. Con este efecto, el establecimiento en que funcionen será sometido a revisiones periódicas en cualquier momento y sin previo aviso. El operador deberá otorgar todas las facilidades necesarias para efectuar dicha fiscalización.
 - b) Artículo 36 de la Ley 19.995: “Corresponderá a la Superintendencia supervigilar y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas para la instalación, administración y explotación de los casinos de juego que operan en el país.”
 - c) Artículo 3 del Decreto Supremo 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda: “Corresponde a la Superintendencia velar por el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias que regulan el funcionamiento de los casinos de juego, así como fiscalizar las diversas actividades que en ellos se desarrollan, de conformidad con las facultades que le confieren especialmente los artículos 14 y 36 de la Ley.”
 - d) Artículo 34 letra e), del Decreto Supremo 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda: “La función fiscalizadora y las correspondientes atribuciones que la Superintendencia debe ejercer sobre los casinos de juego y sus sociedades operadoras, podrá adoptar las siguientes modalidades: e) Requerir información y antecedentes de los representantes de las entidades fiscalizadas y de su personal.”
 - e) Circular N° 13, de 30 de diciembre de 2010, modificada por la Circular N° 35, de 21 de febrero de 2013, en especial lo siguiente:
 - i. Numeral 1.1. Ámbito de Aplicación. “Las presentes instrucciones serán aplicables a los reclamos que se formulen en contra de los casinos de juego autorizados conforme a las disposiciones de la Ley N° 19.995 de 2005, y que se refieran a cualquier cuestión

derivada de dicha ley y de sus reglamentos, relacionada con su sala de juego o con la explotación de los juegos de azar que se desarrollen en dicho establecimiento y cuyo cumplimiento debe ser supervigilado por esta Superintendencia..."

ii. Numeral 1.2 Reclamo interpuesto en contra de un casino de juego, sus gerentes, administradores, o personal de juego. "Los reclamos que se formulen en el marco de la presente circular serán tramitados y resueltos en la forma que se prescribe en los siguientes títulos."

iii. Numeral 2.1. Presentación y Recepción del Reclamo. "Para acreditar la recepción de reclamo, cuando este sea presentado personalmente, los casinos de juego deberán proporcionar un comprobante que contenga el nombre de y el número de cédula de identidad o de pasaporte del reclamante o apoderado, según sea el caso, la fecha de recepción, el plazo máximo de respuesta, y la firma y timbre de la persona que el casino de juego haya habilitado para estos efectos.

Tratándose de los reclamos que sean presentados por correo electrónico o postal o a través de otros medios habilitados, los casinos de juego deberán estar siempre en condiciones de proporcionar dicho comprobante, con el objeto de que el reclamante pueda contar con una constancia de la recepción de la reclamación y la Superintendencia pueda ver facilitada la realización de las auditorías que correspondan."

iv. Numeral 2.3 Contenido del Formulario de Reclamo. "Los casinos de juego deberán tener a disposición del público formularios diseñados especialmente para la presentación de reclamos, los cuales deberán contener, a lo menos, los siguientes campos, que deberán ser completados por los reclamantes:

a) Individualización del casino de juego en contra del cual se dirige el reclamo.

b) Individualización del reclamante, debiendo contener los nombres, apellidos, y el número de cédula de identidad o pasaporte. Además, en los casos que proceda, la misma información deberá ser proporcionada respecto de su apoderado.

c) Domicilio donde la sociedad operadora deberá notificar al reclamante o la designación de un medio electrónico de notificación y que permita dejar constancia de su recepción.

d) Fecha de presentación del reclamo.

e) Situación reclamada. Breve relación de los hechos y antecedentes que fundamentan el reclamo.

f) Peticiones concretas que se formulan.

g) En caso que el reclamante comparezca mediante un apoderado, deberá adjuntar el poder de representación, el que deberá constar en escritura pública o en documento privado suscrito ante notario.

h) Fecha y firma del reclamo por parte del reclamante o su apoderado.

Al reclamante se le entregará una copia íntegra del reclamo presentado, debidamente firmado y se certificará la recepción del mismo mediante un timbre u otro medio similar."

- v. Numeral 2.4. Registro de los Reclamos y Formación de los Expedientes respectivos. "Recibido el reclamo, sea que haya sido presentado personalmente, por correo electrónico o postal o a través de otro medio habilitado, los casinos de juego los inscribirán en un registro correlativo único y anual denominado Registro de Reclamos y abrirán un expediente para su tramitación. El referido Registro, deberá ser administrado en forma independiente de cualquier otro registro que, para estos efectos posea la sociedad operadora

El Registro de Reclamos deberá constar en archivos electrónicos y deberá contener, a lo menos, los siguientes antecedentes:

- a) Número del Registro de Reclamos.
- b) Individualización del reclamante y apoderado, en su caso (nombres, apellidos, R.U.T., número telefónico, correo electrónico, domicilio designado para la notificación).
- c) Fecha de recepción del reclamo.
- d) Materia del reclamo, la que deberá ajustarse a alguna de las categorías de la clasificación contenida en el Anexo N° 1 de estas instrucciones. Cada reclamo deberá ser clasificado en una sola materia. No obstante lo anterior, si en la presentación del cliente se incluyeran asuntos relativos a más de una cuestión reclamada, el casino de juego la clasificará en la materia que, a su juicio, tenga mayor relevancia.
- e) Estado de tramitación del reclamo, distinguiendo entre las siguientes categorías:
 - 1) Pendiente: Cuando la sociedad operadora aún no ha enviado la repuesta al reclamante; o
 - 2) Respondido: Cuando la sociedad operadora envió la repuesta al reclamante.
- f) Respuesta al reclamante y fecha de despacho.

Las sociedades operadoras serán responsables de actualizar permanentemente los Registros de Reclamos, custodiarlos en las dependencias del casino de juego y mantenerlos siempre a disposición de la Superintendencia. Los referidos registros deberán ser accesibles por el nombre y/o la cédula de identidad o del pasaporte del reclamante."

- vi. Numeral 2.5 Reclamos incompletos. "Excepcionalmente, si la presentación del reclamante no contuviese los antecedentes o elementos mínimos necesarios para la elaboración de la respuesta respectiva –identificados en el numeral 2.3 precedente–, o dicha

presentación fuese ilegible, el casino de juego deberá así notificarlo al interesado, dentro del plazo máximo de 2 días hábiles, precisando ya sea el o los datos o antecedente(s) faltante(s), o, en su caso, la condición de ilegibilidad, otorgándole en ambos casos, un plazo máximo de diez días hábiles contado desde la notificación para subsanarlo(s). No obstante lo anterior, se tendrán por no presentados los reclamos que no contengan la información requerida en el literal c) del numeral 2.3., de la presente circular.

Transcurrido dicho término, sin darse cumplimiento a lo requerido, se tendrá por no presentado el reclamo.

El casino de juego deberá siempre estar en condiciones de acreditar el envío de dicha comunicación."

- vii. Numeral 2.7 Respuesta. "Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, en los casos de reclamos manifiestamente infundados o referidos a materias o ámbitos ajenos o no regulados en la presente circular, las sociedades operadoras deberán responder por escrito al reclamante comunicando el rechazo de plano de su reclamo por alguna de las situaciones antes indicadas.

Los casinos de juego deberán conformar una nómina de personas habilitadas para actuar en su nombre y representación en la recepción, tramitación y respuesta de los reclamos que se presenten. Dicha nómina se deberá registrar ante la Superintendencia y cualquier cambio que se le pretenda introducir deberá ser informado por escrito a esta Superintendencia con, a lo menos, 5 días de anticipación a su vigencia. Una de las personas designadas por el casino deberá cumplir el rol de Coordinador de Reclamos y, en el ejercicio de tal función, deberá estar a disposición de la Superintendencia para los efectos derivados de la tramitación y consulta de los reclamos que se interpongan conforme a las presentes instrucciones.

El casino de juego deberá dar una respuesta por escrito al reclamo presentado por el reclamante, abarcando todas las cuestiones planteadas en él. La respuesta que entregue el casino de juego deberá contener, a lo menos, lo siguiente:

- a) La individualización precisa del reclamante, su domicilio, número de R.U.T. y el número de registro del reclamo.
- b) La enunciación breve de la materia reclamada.
- c) Los fundamentos de su resolución.
- d) En caso de acogerse el reclamo, el plazo y la forma en que se dará cumplimiento a lo resuelto, el que no podrá exceder de 10 días hábiles contado desde la fecha de su notificación.
- e) Firma del habilitado de la sociedad operadora.
- f) Por último, la carta de respuesta del reclamo deberá contener la siguiente oración: "En caso de disconformidad con el contenido de esta respuesta, Ud. podrá solicitar a la Superintendencia de Casinos de Juego su revisión, debiendo acompañar copia de esta carta".

- viii. Numeral 4 Información al público. "Con el propósito de informar adecuadamente al público sobre la presentación de sus reclamos, los casinos de juego deberán mantener en un lugar visible en las salas de juego un pendón que deberá ajustarse al contenido, formato y especificaciones que se detallan en el Anexo N° 2 de la presente circular."
- ix. Numeral 5 Información a la Superintendencia. "El casino de juego deberá remitir mensualmente a la Superintendencia la información estadística de los reclamos que se tramiten de acuerdo a las especificaciones que se señalan en el Anexo N°3 de las presentes instrucciones, a más tardar el 15 del mes siguiente al período que se informa."

4.- Disposición que establece la infracción y la sanción asignada

Conforme a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 19.995, *"Las infracciones a esta ley que no tengan señalada una sanción especial serán penadas con multa a beneficio fiscal de tres a noventa unidades tributarias mensuales. En caso de reincidencia, dentro de un período no superior a un año, estas multas se duplicarán."*

Conforme a lo expuesto, las infracciones que se podrían configurar por los hechos señalados precedentemente podrían ser constitutivos de la conducta sancionada en el artículo señalado precedentemente.

En consecuencia, y considerando los cargos formulados precedentemente, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 letra e) de la Ley N° 19.995, el Gerente General de la sociedad operadora antes mencionada, dispondrá de un plazo de 10 días hábiles contado desde su notificación, para formular los descargos que estime pertinentes, indicando en su respuesta el número y fecha del presente oficio.

Notifíquese por carta certificada.



RENATO HAMEL MATURANA
SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO

RHM/ csa

Distribución:

- Destinatario
- Divisiones SCJ
- Unidad Atención Ciudadana y Comunicaciones SCJ
- Oficina de Partes SCJ