

- ANT.:**
- 1) Oficio Ordinario N°90 de 22 de enero de 2021, que solicita antecedentes a Operaciones El Escorial S.A. para fiscalización de la actividad Autoexclusión.
 - 2) Presentación ESC/013/2021 de fecha 1° de febrero de 2021 de Operaciones El Escorial S.A.
 - 3) Oficio Ordinario N°491 de 5 de abril de 2021, que reitera y solicita aclaración sobre antecedentes remitidos por Operaciones El Escorial S.A.
 - 4) Presentación ESC/047/2021 de fecha 12 de abril de 2021 de Operaciones El Escorial S.A.
 - 5) Oficio Ordinario N°684 de 4 de mayo de 2021, que informa resultado de fiscalización a Operaciones El Escorial S.A. sobre actividad de Autoexclusión.
 - 6) Presentación ESC/060/2021 de fecha 13 de mayo de 2021
 - 7) Memorándum N° 43 de 19 de mayo de 2021, de la División de Fiscalización.

MAT.: Formula cargos a la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** por instrucciones de esta Superintendencia en el ámbito de la autoexclusión y por negar información requerida por esta Superintendencia en los plazos determinados.

ROL N° 57-2021

**DE: SRA. VIVIEN VILLAGRÁN ACUÑA
SUPERINTENDENTA DE CASINOS DE JUEGO**

**A: SR. RUBÉN ORMÁZABAL SANHUEZA
GERENTE GENERAL
OPERACIONES EL ESCORIAL S.A.**

En virtud de la información contenida en los antecedentes indicados en los numerales 1) a 7) del presente oficio, esta Superintendencia ha tomado conocimiento de los hechos que a continuación se exponen, los que eventualmente constituirían una infracción a disposiciones de la Ley N° 19.995 y sus reglamentos, atendido lo cual, por este acto se inicia un procedimiento sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.**

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, en cuyo caso, el procedimiento se iniciará con una 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, cumplo con formular los siguientes cargos:

1. Los Hechos.

1.1. Mediante Oficio Ordinario N°90 de 22 de enero de 2021, esta Superintendencia solicitó antecedentes a la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** para fiscalizar la actividad "Autoexclusión".

1.2. Mediante presentación ESC/013/2021 de 01 de febrero de 2021 la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** envió información relacionada con la actividad "Autoexclusión".

1.3. Mediante Oficio Ordinario N°491 de 5 de abril de 2021, esta Superintendencia solicitó que se enviara documentación faltante: 19 documentos que arrojaban un error al intentar abrirlos, comprobantes de envío de las comunicaciones efectuadas a los autoexcluidos vigentes antes de la publicación de la Circular N °102 de 2019, constancia de la comunicación efectuada a un apoderado, respaldo del bloqueo de 3 autoexcluidos en el sistema MCC, respaldos de los registros donde conste que el personal encargado de la recepción y atención de personas que presenten FUAV o revocaciones se encuentren capacitados y que se aclararan dudas sobre algunos antecedentes remitidos por la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.**

1.4. En respuesta a lo anterior, mediante presentación ESC/047/2021 de fecha 12 de abril de 2021, la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** acompañó parte de la documentación solicitada y realizó aclaraciones solicitadas.

1.5. Mediante Oficio Ordinario N° 684, de 4 de mayo de 2021, esta Superintendencia informó el resultado de fiscalización a **Operaciones El Escorial S.A.** sobre actividad de Autoexclusión, donde se le hace presente lo siguiente:

"De una muestra de 40 formularios presenciales de autoexclusión y revocación ante la sociedad operadora, para al menos 14 autoexcluidos entre el 4 de septiembre de 2019 y 25 de febrero de 2020, no se acreditó la fecha en que esa sociedad efectuó el bloqueo de éstos en su sistema de fidelización. Si bien, la sociedad operadora remitió imagen de su sistema demostrando que ellos se encuentran bloqueados, no se refirió a la fecha en que esto se ejecutó, información solicitada por esta Superintendencia en reiteradas ocasiones mediante los siguientes medios: Oficio Ordinario N°90 de fecha 22 de enero de 2021, Oficio Ordinario N°491 de fecha 5 de abril de 2021 y correos electrónicos de fecha 14 y 19 de abril de 2021":

ID	Fecha de recepción	Tipo de formulario
12238	25-02-2020	Autoexclusión
12237	23-02-2020	Autoexclusión
12221	22-02-2020	Autoexclusión
11914	05-02-2020	Autoexclusión
11912	03-02-2020	Autoexclusión
11666	16-01-2020	Autoexclusión
11563	07-01-2020	Autoexclusión
11352	15-12-2019	Autoexclusión
11165	27-11-2019	Autoexclusión
11152	25-11-2019	Autoexclusión

10514	05-10-2019	Autoexclusión
10502	04-10-2019	Autoexclusión
10411	19-09-2019	Autoexclusión
10261	04-09-2019	Autoexclusión

1.6. Mediante presentación ESC/060/2021 de fecha 13 de mayo de 2021, la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** informó la fecha de bloqueo de 13 autoexcluidos faltantes, aclarando que el ID 11563 no se encontraría en la imagen debido a que la cliente presentó su revocación con fecha 28 de diciembre de 2020.

1.7. Finalmente, esta Superintendencia al revisar los nuevos antecedentes observó que 9 autoexcluidos fueron bloqueados del sistema de fidelización (Enjoy Club) de la sociedad operadora en un plazo superior a 2 días hábiles desde la fecha de recepción de los FUAV

ID Sist. autoexclusión	Fecha de recepción	Tipo de formulario	Vía de ingreso	ID Interno SO	Fecha de bloqueo	Días para bloquear
12237	23-02-2020	Autoexclusión	Presencial	130036048	27-02-2020	4
11914	05-02-2020	Autoexclusión	Presencial	48101	12-02-2020	5
11912	03-02-2020	Autoexclusión	Presencial	130026013	07-02-2020	4
11666	16-01-2020	Autoexclusión	Presencial	130062527	21-01-2020	3
11352	15-12-2019	Autoexclusión	Presencial	130009462	20-12-2019	5
11152	25-11-2019	Autoexclusión	Presencial	130006950	28-11-2019	3
10514	05-10-2019	Autoexclusión	Presencial	130090986	09-10-2019	3
10502	04-10-2019	Autoexclusión	Presencial	130074303	09-10-2019	3
10411	19-09-2019	Autoexclusión	Presencial	70021954	25-09-2019	3

2. Análisis de los hechos.

- 2.1. De los hechos descritos y antecedentes consignados, se evidencia que la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** no habría dado cumplimiento a lo establecido en el literal a), del numeral 5, de la Circular N° 102, de esta Superintendencia que "Imparte instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego", ya que habría realizado el bloqueo de tarjetas de juego y/o fidelización de 9 personas autoexcluidas en un plazo superior a los dos días hábiles contados desde la recepción del formulario de autoexclusión voluntaria.
- 2.2. En este sentido, la referida instrucción señala que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego deben de proceder al bloqueo de tarjetas de juego y/o fidelización en un plazo de dos días hábiles, contados, según corresponda, desde la recepción del formulario cuando éste se suscriba presencialmente en los casinos de juego respectivo o desde que esté disponible la información en la Base de Datos de autoexcluidos en los demás casos.

3. Formulación de cargos.

- 3.1. En consecuencia y conforme a los hechos expuestos y, sin perjuicio del análisis que efectuará esta Superintendencia, una vez que la sociedad operadora presente formalmente sus descargos, a la fecha existen antecedentes suficientes que permitirían sostener que **Operaciones El Escorial S.A.** habría incumplido la instrucción contenida en los numerales en el literal a), del numeral 5 de la Circular N° 102, de esta Superintendencia, lo cual implicaría una infracción a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, por cuanto incumpliría instrucciones impartidas por esta Superintendencia, en los términos señalados en el numeral anterior.
- 3.2. En particular se habrían infringido las siguientes instrucciones de obligatorio cumplimiento por parte de la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.:**

Circular N°102 de fecha 2 de abril de 2019, que imparte instrucciones sobre procedimientos que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego, Número 5, letra a):

“Proceder al bloqueo de tarjetas de juego y/o fidelización en un plazo de dos días hábiles, contados, según corresponda, desde la recepción del formulario cuando éste se suscriba presencialmente en los casinos de juego respectivo o desde que esté disponible la información en la Base de Datos de autoexcluidos en los demás casos”.

4. Disposición que establece la sanción asignada.

Artículo 46 Ley N° 19.995, establece que *“Las infracciones de esta ley, de sus reglamentos, y de las instrucciones y órdenes que imparta la Superintendencia, que no tengan señalada una sanción especial, serán sancionadas **con amonestación o multa a beneficio fiscal de cinco a ciento cincuenta unidades tributarias mensuales**, sin perjuicio de las sanciones establecidas en otros cuerpos legales”.*

Conforme a lo expuesto, los hechos descritos precedentemente podrían ser constitutivos de la conducta sancionada en el artículo señalado en el párrafo anterior.

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, la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** dispondrá de un plazo de 10 días hábiles contados desde su notificación, para formular los descargos que estime pertinentes, como asimismo para ofrecer o solicitar las diligencias probatorias que estime, indicando en su presentación el número y fecha del presente oficio, como asimismo el rol del presente procedimiento administrativo sancionatorio.

Téngase presente que los plazos de días previstos en la Ley N° 19.995, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los sábados, los domingos y los festivos, por aplicación supletoria de lo previsto en el artículo 25 de la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de Los Órganos de la Administración del Estado.

Notifíquese la presente formulación de cargos conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N° 18, de 6 de abril de 2020, de esta Superintendencia, mediante correo electrónico dirigido al gerente general de la sociedad operadora y a las casillas electrónicas que han sido comunicadas a este Servicio en conformidad al Oficio Circular N° 6, de 18 de marzo de 2020, como también a las casillas electrónicas de las personas que tengan poderes en el presente procedimiento administrativo sancionatorio y que las hayan informado en el expediente administrativo.

Distribución:

- Sr. Rubén Ormázabal Sanhueza. Gerente General Operaciones El Escorial S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo