

- ANT.:**
- 1) Carta COL/108/2022, de fecha 15 de septiembre de 2022, de Casino de Colchagua S.A., donde se reporta a esta Superintendencia el ciberincidente ocurrido en la jornada de misma fecha.
 - 2) Carta COL/111/2022, de fecha 22 de septiembre de 2022, de Casino de Colchagua S.A., que adjunta Reporte Final de Incidente de Ciberseguridad.
 - 3) Oficio Ordinario N°1407, de 3 de octubre de 2022, de esta Superintendencia, que informa resultado de fiscalización realizada en forma remota a Casino de Colchagua S.A., relacionada a situación de Ciberseguridad
 - 4) Oficio Ordinario N°796, de 8 de junio de 2022, de esta Superintendencia, que deriva a Casino de Colchagua S.A. la solicitud de atención ciudadana interpuesta ante esta Superintendencia con fecha 20 de mayo de 2022 del Sr. Ramón Cornejo Rodríguez, correspondiente al Reclamo N°6356.
 - 5) Oficio Ordinario N°1254, de 5 de septiembre de 2022, de esta Superintendencia, que instruye a Casino de Colchagua S.A. a remitir información relacionada a la actividad Gestión de Reclamos.
 - 6) Carta COL/103/2022, de fecha 12 de septiembre de 2022, de la sociedad operadora Casino de Colchagua S.A, que da respuesta al Oficio Ordinario N°1254/2022.
 - 7) Oficio Ordinario N°1547, de fecha 25 de octubre de 2022, de esta Superintendencia, que informa resultado de fiscalización a Casino de Colchagua S.A., sobre la actividad de Gestión de Reclamos e instruye lo que indica.
 - 8) Carta COL/130/2022, de fecha 9 de noviembre de 2022, de la sociedad operadora Casino de Colchagua S.A, que da respuesta al Oficio Ordinario N°1547/2022.

MAT.: Formula cargos a la sociedad Casino de Colchagua S.A. por incumplimientos en materia de ciberseguridad y gestión de reclamos.

ROL N°08/2023

DE : SRA. VIVIEN VILLAGRAN ACUÑA
SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO

A : SR. HECTOR SALAS NUÑEZ
GERENTE GENERAL
CASINO DE COLCHAGUA S.A.

En virtud de la información contenida en los antecedentes 1) a 8) del presente oficio, la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) ha tomado conocimiento de los hechos que a continuación se exponen, los que eventualmente constituirían una infracción a algunas disposiciones de la Ley N° 19.995 y sus reglamentos, atendido lo cual, por este acto, corresponde iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de Colchagua 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° letra b) de la Ley N° 19.995, cumpla con formular los siguientes cargos:

1. Exposición de los Hechos relevantes

A. La sociedad operadora Casino de Colchagua S.A. no habría implementado medidas técnicas y de organización para gestionar los riesgos de Ciberseguridad de las redes, al no actualizar el producto “Sophos Firewall”, a pesar de las recomendaciones del fabricante y de la CSIRT, que hicieron pública la vulnerabilidad con meses de anticipación al ciberincidente.

1.1. La sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.**, mediante carta citada en el antecedente 1), reportó a esta Superintendencia un ciberincidente del cual se vio afectado durante la jornada de fecha 15 de septiembre de 2022, consistente en el intento no autorizado de ingreso de un atacante a su red interna para tener acceso a sus recursos de red, generándose la baja temporal de los servicios de red como medida de contingencia del casino frente a este incidente:

“Por medio de la presente, junto con saludar, y a fin de dar pleno cumplimiento a lo dispuesto por vuestra Superintendencia en Circular N° 119, de fecha 12 de Abril de 2021. Reportamos Ciberincidente ocurrido en la jornada de hoy jueves 15 de septiembre del presente año se efectuó un ataque para acceder a los servicios de red de Casino de Colchagua, atacante utilizó el firewall como puerta de entrada usando una cuenta local con compromiso de con privilegios accesos es por este motivo que procedemos a informar a través de Plataforma SAYN de Vuestra Superintendencia por Reportes de Ciberincidentes N°8.”

1.2. Posteriormente, mediante carta citada en el antecedente 2), la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.** acompañó el Reporte Final de Incidente de Ciberseguridad, conforme lo establecido en la Circular N°119, de 2021, de esta Superintendencia.

1.3. En ejercicio de las facultades de fiscalización previstas en la ley N° 19.995, en el mes de septiembre de 2022, el personal de la División de Fiscalización de esta Superintendencia llevó a cabo una fiscalización en forma remota a la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.**, producto de la situación de ciberseguridad notificada, que derivó en el Oficio Ordinario N° 1407, citado en el antecedente 3), donde se informan los resultados de la mencionada fiscalización, en los términos que se indican a continuación:

a) “La situación de ciberseguridad que consistió en el intento de ingreso a la red interna y tener acceso a los recursos de red, que provocó la baja temporal de los servicios de red por un período aproximado de 2 horas y 24 minutos, el día 15 de septiembre de 2022, entre las 10:59 y las 13:23 horas, que pudo ser evitada si se hubieran

implementado anticipadamente las medidas de control adecuadas, considerando como una de las más relevantes, el actualizar la vulnerabilidad del Firewall Sophos”.

- b) *“Esta necesidad de actualización fue informada no sólo por el fabricante, con fecha 25 de marzo de 2022, sino que también fue compartida por el Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad informática (CSIRT) el pasado mes de marzo de 2022 a través del documento publicado en <https://www.csirt.gob.cl/vulnerabilidades/9vsa22-00601-01/>, mediante el cual se especificó la existencia de una vulnerabilidad en el producto “Sophos Firewall de 17.0.0 a 18.5.3. describiendo el impacto que podría producir un ataque si el producto se mantenía funcionando sin las debidas actualizaciones, indicando que el producto “(presentaba) ...una validación insuficiente del input del usuario en el User Portal y en Webadmin. Un atacante remoto puede enviar solicitudes especialmente diseñadas a la interfaz web y ejecutar código arbitrario en el sistema...”, agregando finalmente que “...su explotación exitosa podría permitir a un atacante comprometer el equipo afectado...”.*

1.4. Teniendo presente los hallazgos mencionados, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, instruyó a la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.** lo siguiente:

“La sociedad operadora deberá tener presente la normativa asociada e implementar los controles respectivos para evitar que se produzcan situaciones como la ocurrida, dentro de los que se puede mencionar el asegurar que sus equipos de Firewall y dispositivos similares cuenten con sus actualizaciones y parches de vulnerabilidades al día, constatando que éstas provengan de medios oficiales del proveedor.”

A. Sociedad operadora Casino de Colchagua S.A. no responde de manera precisa y fundada reclamo folio N° 2022014, de fecha 8 de junio de 2022.

1.5. En ejercicio de las facultades de fiscalización previstas en la ley N° 19.995 y de conformidad con el Plan Anual Base de fiscalización 2022, esta Superintendencia, en el mes de septiembre de 2022, el personal de la División de Fiscalización llevó a cabo una fiscalización remota a la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.**, mediante el Oficio Ordinario N° 1254, citado en el antecedente 5), con la finalidad de revisar la actividad “Gestión de Reclamos”.

1.6. Posteriormente, en el Oficio Ordinario N° 1547, citado en antecedente 7), esta Superintendencia informó los resultados de la mencionada fiscalización, señalando que de la revisión de los expedientes de reclamos interpuestos al casino de juego entre el mes de julio de 2021 y julio de 2022, se constató que en el caso del folio N°2022014, la respuesta entregada por esta sociedad no es consistente con el reclamo interpuesto y no resolvió adecuadamente la solicitud del reclamante.

En este contexto, el reclamo interpuesto por el Sr. Ramón Cornejo Rodríguez, señala:

"Me presenté con mi apoderado para llenar el formulario de revocación de autoexclusión, y la persona de atención al cliente llamó a su jefatura, y según el tenía que ser mediante documento notariado. Después llamé a la Superintendencia para hacer las consultas pertinente y me dicen que cuando es presencial no quiere firma notarial. Vuelvo a consultar al casino, y insisten en que debe ser notarial. Ahora la pregunta es a quien le creo???? o quién tiene la razón???? Según la página web, solo debe presentarse en forma presencial apoderado y quién está pidiendo la revocación...”.

1.7. A mayor abundamiento, el reclamo individualizado en el numeral anterior tiene su origen en la solicitud de atención ciudadana de fecha 20 de mayo de 2022, correspondiente al reclamo N° 6356, interpuesto por el Sr. Ramón Cornejo Rodríguez en una primera instancia ante esta Superintendencia, y que este Servicio derivó al casino a través Oficio Ordinario N° 796, citado en el antecedente 4). En el numeral 6 del referido Oficio Ordinario N° 796, se le señaló a la sociedad operadora lo siguiente:

"De acuerdo con la normativa expuesta, el formulario de revocación de la autoexclusión se puede suscribir personalmente en un casino de juego o recibiendo el documento que debe estar previamente completado y firmado ante notario".

El casino tramitó el reclamó N° 6356 mediante folio N°2022014 y, contraviniendo la normativa vigente y lo indicado en el Oficio Ordinario N°796, respondió al reclamante lo siguiente:

"...Respecto a su reclamo indicamos, que se le entregó la información respecto a lo que se señala en Circular N°122/2022 donde se imparten instrucciones de autoexclusión de la Superintendencia de Casinos de Juegos, específicamente en el punto n°6, donde se señala que los formularios de revocación deberán ser suscritos ante notario, enviamos imagen del punto que hace referencia a lo señalado..."

1.8. Teniendo presente los hallazgos mencionados, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, instruyó a la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.** que rectificara la carta de respuesta emitida al reclamante, con fecha 23 de junio de 2022, contenida en folio N°2022014, dando cuenta de su envío en respuesta al Oficio Ordinario N° 1547, citado en el antecedente 7).

1.9. En respuesta al referido Oficio Ordinario N°1547, la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.**, por medio de la Carta COL/130/2022, citada en el antecedente 8), adjuntó carta rectificando la respuesta a cliente Ramón Cornejo, la cual fue enviada el viernes 4 de noviembre de 2022.

C. Sociedad Operadora Casino de Colchagua S.A. daría respuesta a los reclamos sin cumplir con los contenidos mínimos exigidos.

1.10. Asimismo, en el Oficio Ordinario N° 1547, citado en antecedente 7), esta Superintendencia informó los resultados de la mencionada fiscalización, señalando lo siguiente:

De la revisión de los expedientes de reclamos derivados por el casino, se constató que las cartas de respuesta revisadas no contienen todos los aspectos señalados como obligatorios en la normativa vigente, según lo siguiente:

- Las respuestas adjuntas en los 25 expedientes revisados no contienen una enunciación breve de la materia reclamada.
- Se observa que en las cartas de respuesta de los folios N° correlativo 2021001, 2021002, 2021003, 2021004, 2021005, 2021006, 2021007, 2021008, 2021009, 2021010, 2022001, 2022005, 2022006, 2022007, 2022008, 2022009, 2022010, 2022011, 2022012, 2022013 y 2022015, al individualizar al reclamante, no incluyen su domicilio (dirección o correo electrónico)
- Se detecta que el expediente de reclamo folio N°2021007 no incluye la frase que señala la posibilidad de derivar ante esta Superintendencia la carta de respuesta si el cliente tiene disconformidad con esta.

1.11. Teniendo presente los hallazgos mencionados, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, instruyó a la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.** que incorporara los campos faltantes en las cartas de respuesta que emita a partir de la notificación del referido Oficio Ordinario N° 1547 y que remitiera como medio de respaldo los expedientes de reclamos contestados con posterioridad a la recepción de este oficio. Asimismo, que debía implementar un control que le permitiese cumplir cabalmente con el contenido que deben tener sus cartas de respuesta, el que deberá ser incorporado a su procedimiento.

1.12. En respuesta al referido Oficio Ordinario N°1547, la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.**, por medio de la Carta COL/130/2022, citada en el antecedente 8), adjunta carta respuesta al Sr. Ramón Cornejo, ya que indica es la única respuesta que ha

sido enviada con posterioridad a las instrucciones de la SCJ plasmadas en el Oficio Ordinario N°1547/2022, donde se muestra se ha completado los campos faltantes. Igualmente, adjuntan procedimiento Gestión de Reclamos "Comunicaciones al Cliente Casino de Colchagua S.A."

D. La sociedad operadora Casino de Colchagua S.A posee horarios de atención distintos a los establecidos en la Circular N° 13, de 2010.

1.13. Asimismo, en el Oficio Ordinario N° 1547, citado en antecedente 7), esta Superintendencia informó los resultados de la mencionada fiscalización, señalando lo siguiente:

Se constató que los horarios de atención de esta Superintendencia señalados en los pendones sobre el procedimiento de reclamos, dispuestos en la sala de juego de la sociedad operadora, no se ajustan al indicado en la normativa vigente, como se observa en el siguiente cuadro comparativo:

Horario de atención según pendones de reclamos sociedad operadora	Lunes a jueves de 08:30 a 13:30 horas y de 15:00 a 17:00 horas. Viernes de 08:30 a 13:30 horas y de 15:00 a 16:00 horas
Horario de atención según Circular N°13	Lunes a jueves de 09:30 a 13:00 horas y de 15:00 a 17:00 horas. Viernes de 09:30 a 13:00 horas y de 15:00 a 16:30 horas

1.14. Teniendo presente los hallazgos mencionados, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, instruyó a la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A** que modificara todos los pendones que presentan el procedimiento de reclamos de su sala de juegos, y remitir los respaldos correspondientes a su nueva versión y ubicación.

1.15. En respuesta al referido Oficio Ordinario N°1547/2022, la sociedad operadora Casino de Colchagua S.A., por medio de la Carta COL/130/2022, citada en el antecedente 8), adjuntó imágenes de pendones modificados con el horario señalado en Circular N° 13, de 2010.

2. Análisis de los Hechos relevantes

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente, y en conformidad a las facultades legales y reglamentarias que esta Superintendencia tiene para impartir instrucciones a las sociedades operadoras y dar órdenes para su cumplimiento, se evidencia lo siguiente:

A. La sociedad operadora Casino de Colchagua S.A no habría implementado medidas técnicas y de organización para gestionar los riesgos de Ciberseguridad de las redes, al no actualizar el producto "Sophos Firewall", a pesar de las recomendaciones del fabricante y de la CSIRT, que hicieron pública la vulnerabilidad con meses de anticipación al ciberincidente.

A la fecha de la fiscalización realizada en el mes de septiembre de 2022, relacionada con el incidente de ciberseguridad, la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A** no habría dado cumplimiento a lo indicado en la Circular N° 119, de 2021, de esta Superintendencia, en cuanto al deber de implementar los controles respectivos para evitar que se produzcan situaciones como la individualizada.

En efecto, el numeral 1 del título segundo de la circular 119/2021, señala:

"Toda sociedad operadora y concesionaria municipal deberá implementar medidas técnicas y de organización para gestionar los riesgos de Ciberseguridad de las redes, equipos y sistemas que utiliza para la prestación de los servicios a sus clientes, indistintamente de si tal gestión estuviere o no externalizada, los cuales deberán constar en un protocolo". (El subrayado es nuestro).

Luego, es responsabilidad de la sociedad operadora definir e implementar las medidas de gestión suficientes que garanticen la disponibilidad, integridad y confidencialidad de sus redes, equipos y sistemas redes, lo que no ha sucedido. Lo anterior se observa en la descripción de los hechos informados y documentos acompañados por el casino, al igual que en la baja temporal de los servicios de red como medida de contingencia del casino, lo que pudo ser evitado de implementarse anticipadamente las medidas de control adecuadas, considerando como una de las más relevantes, el actualizar la vulnerabilidad del Firewall Sophos.

A mayor abundamiento, es relevante para este Servicio el hecho que la necesidad de actualizar dicha vulnerabilidad fue informado a la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.** no sólo por el fabricante, con fecha 25 de marzo de 2022, sino que también fue compartida por el Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad informática (CSIRT) el mes de marzo de 2022.

En efecto, el CSIRT especificó la existencia de una vulnerabilidad en el producto "Sophos Firewall" de 17.0.0 a 18.5.3. describiendo el impacto que podría producir un ataque si el producto se mantenía funcionando sin las debidas actualizaciones, indicando que este presentaba "...una validación insuficiente del input del usuario en el User Portal y en Webadmin. Un atacante remoto puede enviar solicitudes especialmente diseñadas a la interfaz web y ejecutar código arbitrario en el sistema...", agregando finalmente que "...su explotación exitosa podría permitir a un atacante comprometer el equipo afectado...".

Así entonces, si consideramos que el atacante pudo acceder al Firewall del sistema aprovechando una vulnerabilidad sin parchar advertida por el fabricante y el CSIRT en marzo del 2022, es decir, en los 6 meses anteriores al incidente, se podría desprender que la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.** no habría implementado medidas técnicas y de organización para gestionar los riesgos de Ciberseguridad de las redes.

B. La sociedad operadora Casino de Colchagua S.A. no habría respondido de manera precisa y fundada el reclamo folio N° 2022014 de 8 de junio de 2022.

La sociedad operadora al responderle al Sr. Ramón Cornejo Rodríguez señalando que " los formularios de revocación deberán ser suscritos ante notario" no habría dado cumplimiento a las instrucciones dispuestas en la Circular N° 13, de 2010, respecto a la forma en que debe ser redactada la respuesta a los reclamos, esto es, de manera fundada, precisa y oportuna y, especialmente, elaborar una respuesta escrita que resuelva específica y claramente los distintos requerimientos efectuados, evitando el uso de respuestas genéricas que no se refieran directamente a los hechos reclamados.

En este sentido, esta Superintendencia, previo a la respuesta que se le dio al cliente, le indicó expresamente a la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.**, mediante el referido Oficio Ordinario N°1352, la forma correcta de suscribir el formulario de revocación de la autoexclusión, situación que no fue considerada por el casino al momento de redactar la respuesta al reclamante.

C. La sociedad Operadora Casino de Colchagua S.A. no habría dado respuesta a diversos reclamos cumpliendo con los contenidos mínimos exigidos en la Circular N° 13, de 2010, y sus posteriores modificaciones.

La sociedad operadora al no responder los reclamos cumpliendo con los contenidos mínimos exigidos en el numeral 2.7., cuarto párrafo, letras a), b), f), no habría dado cumplimiento a las reglas dispuestas en la Circular N° 13, de 2010. Lo anterior, se habría observado en las cartas de respuesta adjuntas en 25 expedientes revisados, que no contienen una enunciación breve de la materia reclamada; en los folios N° correlativo 2021001, 2021002, 2021003, 2021004, 2021005, 2021006, 2021007, 2021008, 2021009, 2021010, 2022001, 2022002, 2022003, 2022004 2022005, 2022006, 2022007, 2022008, 2022009, 2022010, 2022011, 2022012, 2022013 y 2022015, que al individualizar al reclamante no incluyen su domicilio (dirección o correo electrónico); y en el reclamo folio

N°2021007, que no incluye la frase que señala la posibilidad de derivar ante esta Superintendencia la carta de respuesta si el cliente tiene disconformidad con esta.

D. La sociedad operadora Casino de Colchagua S.A. habría publicado horarios de atención distintos a los establecidos en la Circular N° 13, de 2010, y sus posteriores modificaciones.

La sociedad operadora no habría dado cumplimiento a las instrucciones dispuestas en el número 4 "Información al Público" de la Circular N° 13, de 2010, respecto la forma correcta de informar al público sobre la presentación de reclamos, observándose que los horarios de atención de la SCJ plasmados en los pendones disponibles al público por el casino no se ajustan a los horarios indicados en la normativa vigente.

En efecto, se observó una diferencia en los horarios plasmados en la circular y en los pendones, en cuanto estos últimos señalan que el horario de atención de la superintendencia es de "*Lunes a jueves de 08:30 a 13:30 horas y de 15:00 a 17:00 horas. Viernes de 08:30 a 13:30 horas y de 15:00 a 16:00 horas*", mientras que los horarios correctos señalados por la circular N° 13, de 2010, corresponden a "*Lunes a jueves de 09:30 a 13:00 horas y de 15:00 a 17:00 horas. Viernes de 09:30 a 13:00 horas y de 15:00 a 16:30 horas*".

Finalmente, respecto de las infracciones individualizadas con los literales B, C y D cabe señalar que, a la fecha de la fiscalización realizada en el mes de septiembre de 2022, relativa a gestión de reclamos, la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.**, no habría dado cumplimiento a lo indicado por la circular N° 13, de 2010, de esta Superintendencia

En efecto, se observa un número de posibles infracciones que, siendo incumplimientos independientes, demuestran en su conjunto una falta de cultura de cumplimiento de la normativa en dicha materia, evidenciando un comportamiento infraccional reiterado de la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.** en materia de gestión de reclamos.

3. Formulación de cargos

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el punto 1 y 2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que efectuará esta Superintendencia una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que, eventualmente la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.** habría incumplido:

A. La sociedad operadora Casino de Colchagua S.A. no habría implementado medidas técnicas y de organización para gestionar los riesgos de Ciberseguridad de las redes, al no actualizar el producto "Sophos Firewall", a pesar de las recomendaciones del fabricante y de la CSIRT, que hicieron pública la vulnerabilidad con meses de anticipación al ciberincidente.

Las instrucciones contenidas en el numeral 1 "Medidas de gestión" del título segundo de la Circular N° 119, que imparte instrucciones relativas a los lineamientos de ciberseguridad que deben observar las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego y, infringiendo, en consecuencia, el artículo 46° de la Ley N° 19.995, conforme al análisis realizado en el numeral 2, literal A) del presente oficio, por cuanto no habría implementado medidas técnicas y de organización para gestionar los riesgos de ciberseguridad de las redes.

B. La sociedad operadora Casino de Colchagua S.A. no habría respondido de manera precisa y fundada el reclamo folio N° 2022014 de 8 de junio de 2022.

Las instrucciones contenidas en el numeral 2.7 "Respuesta" de la Circular N° 13 y sus posteriores modificaciones, 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, infringiendo, en consecuencia, el artículo 46° de la Ley N°

19.995, conforme al análisis realizado en el numeral 2, literal B, por cuanto no habría respondido de manera precisa y fundada el reclamo folio N° 2022014 de 8 de junio de 2022

C. La sociedad Operadora Casino de Colchagua S.A. no habría dado respuesta a diversos reclamos cumpliendo con los contenidos mínimos exigidos en la Circular N° 13, de 2010, y sus posteriores modificaciones.

Las instrucciones contenidas en el numeral 2.7 “Respuesta” de la Circular N° 13 y sus posteriores modificaciones, 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, infringiendo, en consecuencia, el artículo 46° de la Ley N° 19.995, conforme al análisis realizado en el numeral 2, literal C, por cuanto no habría dado respuesta a diversos reclamos cumpliendo con los contenidos mínimos exigidos en dicha circular.

D. La sociedad operadora Casino de Colchagua S.A. habría publicado horarios de atención distintos a los establecidos en la Circular N° 13, de 2010, y sus posteriores modificaciones.

Las instrucciones contenidas en el numeral 4 “Información al público” de la Circular N° 13 y sus posteriores modificaciones, 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 casinos municipales y, infringiendo, en consecuencia, el artículo 46° de la Ley N° 19.995, conforme al análisis realizado en el numeral 2, literal D, por cuanto habría publicado horarios de atención distintos a los establecidos en dicha circular.

4. Normativa que establece la infracción y sanción en relación con el incumplimiento objeto de la presente formulación de cargos.

4.1 La sociedad operadora Casino de Colchagua S.A. no habría implementado medidas técnicas y de organización para gestionar los riesgos de Ciberseguridad de las redes, al no actualizar el producto “Sophos Firewall”, a pesar de las recomendaciones del fabricante y de la CSIRT, que hicieron pública la vulnerabilidad con meses de anticipación al ciberincidente:

Circular N° 119, de 2021, que imparte instrucciones relativas a los lineamientos de ciberseguridad que deben observar las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego:

• Párrafo II. GESTIÓN DE LA CIBERSEGURIDAD

“1. Medidas de gestión

Toda sociedad operadora y concesionaria municipal deberá implementar medidas técnicas y de organización para gestionar los riesgos de Ciberseguridad de las redes, equipos y sistemas que utiliza para la prestación de los servicios a sus clientes, indistintamente de si tal gestión estuviere o no externalizada, los cuales deberán constar en un protocolo.”

4.2 La sociedad operadora Casino de Colchagua S.A. no habría respondido de manera precisa y fundada el reclamo folio N° 2022014 de 8 de junio de 2022.

Circular N° 13, 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 casinos municipales:

• Numeral 2.7 “Respuesta”, primer párrafo:

“Será obligación de los casinos de juego tramitar y contestar los reclamos que reciba, de manera fundada, precisa y oportuna y, especialmente, elaborar una respuesta

escrita que resuelva específica y claramente los distintos requerimientos efectuados, adjuntando todos los antecedentes necesarios que permitan su evaluación posterior por el reclamante y esta Superintendencia, evitando el uso de respuestas genéricas que no se refieran directamente a los hechos reclamados”

4.3 La sociedad Operadora Casino de Colchagua S.A. no habría dado respuesta a diversos reclamos cumpliendo con los contenidos mínimos exigidos en la Circular N° 13, de 2010, y sus posteriores modificaciones.

Circular N° 13, 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 casinos municipales:

- Numeral 2.7 “Respuesta”, cuarto párrafo, letras a), b), f):

“El casino de juego deberá dar una respuesta por escrito al reclamo presentado, que contenga, a lo menos, lo siguiente:

a) La individualización precisa del reclamante, la dirección o correo electrónico de despacho, número de R.U.T. y el número de registro del reclamo.

b) La enunciación breve de la materia reclamada...

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”

4.4. La sociedad operadora Casino de Colchagua S.A. habría publicado horarios de atención distintos a los establecidos en la Circular N° 13, de 2010, y sus posteriores modificaciones.

- Número 4 “INFORMACIÓN A PÚBLICO”, primer párrafo:

“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 los accesos a las salas de juego y al interior de ellas un pendón o soporte gráfico que deberá ajustarse al contenido, formato y especificaciones que se detallan en el Anexo N° 2 de la presente circular”.

Anexo N°2 INFORMACIÓN AL PÚBLICO

“De acuerdo con lo establecido en el numeral 4, de la presente circular, la información que se deberá mantener disponible al público sobre la presentación de sus reclamos, estará contenida en un pendón con las siguientes características:

Letra B “Contenido de Pendón o Soporte Gráfico”

Horarios de atención: Lunes a jueves de 09:30 a 13:00 horas y de 15:00 a 17:00 horas. Viernes de 09:30 a 13:00 horas y de 15:00 a 16:30 horas”.

5. Disposición que establece la sanción asignada a los cargos formulados:

El artículo 46° de la ley N° 19.995 prescribe 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.”*

6. Conforme a lo expuesto, los hechos descritos precedentemente objeto de la presente formulación de cargos, serían constitutivos de las infracciones indicadas en el numeral precedente.

7. 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 referida sociedad operadora 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.

8. 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.

9. Téngase presente que los documentos señalados como antecedentes en el presente Oficio se encuentran a disposición de la sociedad operadora en caso de ser requeridos.

10. 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 fueron 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. Héctor Salas Núñez, Gerente General de Casino de Colchagua S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo

