

ANT.: 1) Fiscalización sobre la actividad “Servicio a Usuarios”.

2) Oficio Ordinario N°1831, de 07 de diciembre de 2022, de esta Superintendencia.

3) Carta RAN/117/2022, de 22 de diciembre de 2022, de Rantrur S.A.

4) Oficio Ordinario N°337, de 07 de marzo de 2023, de esta Superintendencia.

5) Reporte SAYN N°34431, de 25 de marzo de 2025

6) Fiscalización sobre la actividad Autoexclusión

7) Oficio Ordinario N°1376, de 14 de agosto de 2023, de esta Superintendencia.

8) Oficio Ordinario N°1383, de 23 de julio de 2023, de esta Superintendencia.

9) Carta RAN/103/2024, de 31 de julio de 2024, de Rantrur S.A.

MAT.: Formula cargos a la sociedad operadora Rantrur S.A. por incumplimientos que indica.

ROL N°3/2025

DE : SR. MANUEL ZÁRATE CAMPOS
JEFE DE LA DIVISIÓN JURÍDICA
SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO

A : SRA. PÍA ALBORNOZ OLIVARES
GERENTA GENERAL
RANTRUR S.A.

En virtud de la información contenida en los antecedentes 1) a 9) del presente oficio, esta 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 **Rantrur 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 dos (2) cargos:

Cargo N°1

La sociedad operadora Rantrur S.A. no explotó la categoría máquinas de azar con la cantidad mínima indicada en su permiso de operación, otorgado mediante Resolución Exenta N°278, de 20 de agosto de 2008, de esta Superintendencia, entre el 15 de septiembre de 2022 y 26 de junio de 2025.

1.1 Exposición de los hechos relevantes.

Mediante Oficio Ordinario N°1831, citado en el antecedente 2), esta Superintendencia informó los resultados de la fiscalización respecto de la actividad "Servicio a Usuarios", llevada a cabo entre los días 29 y 30 de noviembre de 2022, advirtiéndose que de las 243 máquinas de azar presentes en el Anexo 3B versión 97, de fecha 15 de septiembre de 2022, 34 de ellas se encontraban en la sala de juego fuera de servicio por averías, quedando 209 máquinas operativas, faltando 21 para cumplir con la cantidad indicada en su permiso de operación.

1.1.1. En relación con lo anterior, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora que procediera a detallar la información que permitiera consignar la cantidad de máquinas de azar operativas con la cantidad de 230 máquinas de azar establecidas en la Resolución Exenta N°278, de fecha 20 de agosto de 2008, debiendo remitir a este Servicio la siguiente documentación:

- Detalle de las máquinas no operativas incluyendo al menos fecha de detección de la falla, descripción del estado de la máquina y repuestos necesarios.
- Órdenes de compra y/o facturas para la adquisición de repuestos para máquinas de azar, junto con la fecha de entrega a la sociedad operadora.
- Copia de las comunicaciones efectuadas con los proveedores asociadas a la reparación de estas máquinas de azar fuera de servicio por averías.
- Precisar todas las medidas adoptadas y planes de contingencia adoptados por esa sociedad para prevenir las fallas en máquinas de azar y asegurar un stock necesario de repuestos para tales efectos.
- Cronograma que contenga un plan de reparación de máquinas de azar u otro plan de acción alternativo que garantice que la sociedad operadora dispondrá en forma física y operativa del total de máquinas de azar comprometido en el permiso de operación del casino de juego.
- Respecto del punto precedente, la sociedad deberá remitir el plan de acción que le permita completar el parque de máquinas comprometido en el más breve plazo. La fecha para contar con el parque completo no podrá exceder al 31 de marzo de 2023.

1.1.2 En respuesta, a través de carta RAN/117/2022, citada en antecedente 3), la sociedad operadora señaló, en relación a las máquinas no operativas, seis de ellas ya se encontrarían reparadas, indicando además que ya se habría comenzado a trabajar en conjunto con el equipo técnico de las oficinas centrales para la confección y recopilación de todos los antecedentes y repuestos necesarios para dar cumplimiento a la oferta mínima y que, además, parte de su planificación de contingencia contempla el arriendo de máquinas para cubrir el déficit que mantienen vigente.

Finalmente, solicitan extensión del plazo hasta el día 31 de mayo de 2023, para el cumplimiento de la instrucción de esta Superintendencia en relación con completar el número de máquinas de azar que deberían estar operativas conforme su permiso de operación.

1.1.3 A continuación, a través de Oficio Ordinario N°337, citado en antecedente 4), esta Superintendencia tomó conocimiento de la fecha propuesta para completar y disponer del

parque total de máquinas de azar comprometido en la Resolución Exenta N°278, de 20 de agosto de 2008, ascendente a 230 máquinas de azar, al 31 de mayo de 2023.

Adicionalmente, instruyó a la sociedad operadora informar quincenalmente a la Superintendencia el detalle específico de las máquinas de azar debidamente reparadas y puestas en el salón de juegos, debiendo contener, a lo menos, los parámetros descritos en el Anexo N°3B-Listado de Máquinas de Azar, de la Circular 33, de 2023, de este Servicio, con la fecha efectiva de inicio de operaciones al público.

Finalmente, esta Superintendencia reiteró la instrucción respecto de acompañar los antecedentes relativos a las órdenes de compra y/o facturas para la adquisición de los repuestos de máquinas de azar.

1.1.4 En este contexto, se gestionaron diversas solicitudes de prórrogas para el cumplimiento de la instrucción relativa a completar el parque de máquinas de azar, con sus respectivas respuestas por parte de esta Superintendencia¹ y sólo mediante carta RAN/085/2025, de fecha 26 de junio de 2025, se informó que *“la sociedad operadora mantiene 232 máquinas de azar operativas en su parque de máquinas, cifra que fue validada por la fiscalizadora de vuestra Superintendencia durante la fiscalización realizada entre los días 9 y 13 de junio del presente año. Por lo anterior, esta sociedad operadora da cumplimiento a la oferta de 230 máquinas de azar comprometidas en su permiso de operación”*.

1.2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente en el numeral 1.1 Exposición de los hechos relevantes, 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, es posible concluir que la sociedad operadora **Rantrur S.A.** eventualmente habría incumplido lo dispuesto en la Resolución Exenta N°278, de 20 de agosto de 2008, que otorgó un permiso de operación para un casino de juego en la comuna de Castro a la sociedad Rantrur S.A.

Lo anterior por cuanto al momento de la fiscalización en terreno llevada a cabo los días 29 y 30 de noviembre de 2022, se habría advertido que de las 243 máquinas de azar presentes en el Anexo 3B versión 97, de fecha 15 de septiembre de 2022, 34 de ellas se encontraban en la sala de juego fuera de servicio por averías, quedando 209 máquinas operativas, faltando 21 para cumplir con la cantidad indicada en su permiso de operación.

Lo anterior, habría sido corregido por la sociedad operadora a pesar de las prórrogas solicitadas, solo el 26 de junio de 2025.

1.3 Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el punto 1.1 y 1.2 de este Oficio 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 **Rantrur S.A.**, eventualmente habría incumplido lo dispuesto en la Resolución Exenta N°278, de 20 de agosto de 2008, que otorga un permiso de operación para un casino de juego en la comuna de Castro a la referida sociedad operadora, en concordancia con el artículo 5° de la Ley N° 19.995.

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

¹ La sociedad operadora Rantrur S.A. ha solicitado prórroga para el cumplimiento de la instrucción a través de las cartas RAN/024/2023, de 14 de marzo de 2023; RAN/043/2023, de 22 de mayo de 2023; RAN/056/2023, de 22 de junio de 2023; RAN/076/2023, de 31 de julio de 2023; RAN/114/2023, de 25 de octubre de 2023; RAN/039/2024, de 27 de marzo de 2024; y finalmente, mediante reporte SAYN N°34431, de 25 de marzo de 2025, en la que indica que actualmente cuentan con 228 máquinas operativas.

- Inciso final del artículo 5° de la Ley N° 19.995:

“En los casinos de juego necesariamente deberán desarrollarse las categorías de ruleta, cartas, dados, bingo y máquinas de azar. En todo caso, el permiso de operación establecerá, por cada categoría, los tipos de juego a explotarse, como asimismo el número mínimo de mesas de juego y máquinas que deberán existir en el respectivo casino según la capacidad del mismo”.

1.5 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”*

Cargo N°2:

La sociedad operadora Rantrur S.A. habría permitido que un cliente autoexcluido ingresara a la sala de juego, desde las 22:55 del día 16 de octubre de 2022, hasta las 02:10 del día 17 de octubre de 2022, como consecuencia de la desconexión de la Tablet validadora.

2.1 Exposición de los hechos relevantes.

Mediante Oficio Ordinario N°1376, de 14 de agosto de 2023, esta Superintendencia informó los resultados de la fiscalización remota realizada a Rantrur S.A. sobre la actividad Autoexclusión.

Al respecto, la sociedad operadora detectó el siguiente hallazgo:

“En el período comprendido entre julio 2022 a abril 2023, la sociedad operadora notificó mediante sistema SAYN N07 Contingencia de seguridad, formulario N°10720 de fecha 20/10/2022 el ingreso de un Autoexcluido y su permanencia en la sala de juegos, como consecuencia de la desconexión del equipo validador de RUT”.

2.1.1 En relación con lo anterior, en dicha notificación la sociedad operadora señaló lo siguiente:

“... el cliente autoexcluido, don ..., cédula de identidad número xx.xxx.766-4, hizo ingreso a la sala de juegos como consecuencia de la desconexión del equipo "XT2 CASTRO" (tablet validador de RUT) desde la jornada 16/10/2022 a las 03:28 hasta la jornada del 17/10/2022 a las 17:41, tomando continuidad de operación y enviando la alerta correspondiente al celular y correo dispuestos para estos fines. Con dicha alerta, nos percatamos del error técnico de nuestro equipo, producto de lo anterior, esta sociedad operadora como plan mitigador realizará reinicios preventivos y diarios del tablet en cuestión...”

2.1.2. Luego, mediante el Oficio Ordinario N°1383, citado en antecedente 8), esta Superintendencia requirió información adicional a la sociedad operadora Rantrur S.A., a saber:

- Tracking de juego de la persona autoexcluida, en el día de ingreso y en el rango de horario.
- Procedimiento de contingencia frente a la falla de sus sistemas, indicando que medidas adoptó la sociedad para abordar la situación y para evitar que hechos como los observados vuelvan a ocurrir.
- El listado de las personas que ingresaron a la sala de juego durante el periodo de tiempo de desconexión del equipo "XT2 CASTRO" (tablet validador de RUT).

2.1.3 A continuación, a través de carta RAN/103/2024, citada en antecedente 9), la sociedad operadora Rantrur S.A. remitió la información solicitada.

En particular, de acuerdo con los antecedentes acompañados, fue posible concluir que:

- i) La persona efectuó transacciones en 18 máquinas de azar; y que permaneció al interior de la sala de juegos por un rango de 3 horas, desde las 22:55 del día 16 de octubre de 2022, hasta las 02:10 del día 17 de octubre de 2022.
- ii) El plan de contingencia implementado de forma posterior al hecho notificado fue la ejecución de reinicios de la tablet de forma diaria previo a la apertura del casino. Posteriormente, a partir de julio de 2023 se realizó la migración de boletería manual a venta de entradas por tótem de autoatención, lo que implicó que frente a caídas de sistema debe entrar en operación el "Procedimiento ManualApp offline".
- iii) Finalmente, en relación con el tercer punto, conforme la información aportada por la sociedad operadora, no existirían otros autoexcluidos que hayan ingresado durante la jornada del 16 de octubre de 2022.

2.2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente en el numeral 2.1 Exposición de los hechos relevantes, 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, es posible concluir que la sociedad operadora **Rantrur S.A.** eventualmente habría incumplido lo dispuesto en la Circular N°102, de 2019, modificada por la Circular N°122, de 2021, que imparte instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego municipales deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego.

Lo anterior, por cuanto con ocasión de la desconexión de la Tablet validadora, un cliente autoexcluido habría permanecido en la sala de juego por un rango de 3 horas, desde las 22:55 del día 16 de octubre hasta las 02:10 del día 17 de octubre, ambos de 2022.

2.3 Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos en el punto 2.1 y 2.2 de este Oficio 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, a la fecha de la fiscalización realizada, la sociedad operadora **Rantrur S.A.**, eventualmente habría incumplido lo dispuesto en la Circular N°102, de 2019, modificada por la Circular N°122, de 2021, que imparte instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego municipales deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego, numeral 5.

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

- **Circular N°102, de 2019, modificada por la Circular N°122, de 2021, que imparte instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego municipales deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego, numeral 5:**

5. MEDIDAS QUE DEBERÁN ADOPTAR LOS CASINOS DE JUEGO (...)

c) Impedir la entrada del autoexcluido, para lo cual el casino de juego deberá controlar su ingreso, debiendo al efecto requerir la cédula de identidad de cada una de las personas que asistan al casino de juegos, contrastando el RUN de la respectiva persona con la Base de Datos de autoexcluidos a nivel nacional.

La sociedad operadora o concesionaria deberá verificar que la cédula de identidad corresponda a la persona que la presenta y que se encuentre plenamente vigente. En la eventualidad que advirtiese cualquier circunstancia anómala en el proceso de verificación, deberá informarlo a través del formulario de contingencias – incidencias comunicado a través del Oficio Ordinario N°08, del 16 de abril de 2019, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que estime pertinente adoptar.

2.5 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.”

3. Conforme a lo expuesto, los hechos descritos precedentemente, objeto de la presente formulación de cargos, serían constitutivos de las infracciones indicadas en los numerales precedentes.

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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

Por delegación de facultades establecida en la Resolución Exenta N°566, de 26 de julio de 2023 de la Superintendencia de Casinos de Juego.

Distribución:

- Sra. Pía Alborno Olivares, gerenta general Rantrur S.A.
- Sra. Carolina Gálvez Fuentes, Gerente General Corporativo Enjoy S.A.
- Divisiones SCJ

