

ORD. CIRCULAR: N° 03 /

ANT.: Circular N°13, del 30 de diciembre de 2010, de esta Superintendencia.

MAT.: Solicita designación de Coordinador de Reclamos y representantes e informa casilla electrónica para envío de informes estadísticos sobre reclamos presentados en conformidad a lo dispuesto en la referida Circular N°13.

SANTIAGO,
- 9 MAR 2011

DE : SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO

**A : SRES. GERENTES GENERALES
SOCIEDADES OPERADORAS DE CASINOS DE JUEGO QUE SE
ENCUENTRAN EN ACTUAL OPERACIÓN**

Como es de su conocimiento, con fecha 30 de diciembre de 2010, este Organismo de Control dictó la Circular N°13, que impartió 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.

De acuerdo a lo establecido en el numeral 2.7 titulado "Respuesta", del apartado 2 "De los reclamos formulados por clientes en contra del casino de juegos", de la antedicha Circular, los casinos de juegos 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.

Asimismo, en el referido instrumento normativo se instruyó, que una de las personas designadas por el casino para tales efectos, deberá cumplir el rol de Coordinador de Reclamos y, en el ejercicio de tal función, deberá estar a disposición de esta Superintendencia para los efectos derivados de la tramitación y consulta de los reclamos que se interpongan.

Atendido el contexto normativo antes señalado, y con el objeto de implementar la base de datos con la identificación de las personas que intervendrán en la tramitación de los reclamos en nombre y representación de los casinos de juegos, se requiere que esas sociedades operadoras remitan a este Organismo de Control, dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación del presente oficio, la nómina de las personas designadas y la identificación del Coordinador de Reclamos, señalando para cada una de ellas, los siguientes antecedentes:

- a) Nombre completo,
- b) Cargo que desempeña en el casino de juego,
- c) Correo electrónico, y
- d) Teléfono directo.

Por otra parte, se informa a las sociedades operadoras que para el cumplimiento del envío mensual a esta Autoridad, de la información estadística sobre los reclamos que se tramiten conforme a las disposiciones de la referida Circular N°13, la casilla habilitada para esos efectos corresponde a la siguiente, a saber, circularreclamos@scj.gob.cl.

Saluda atentamente a usted,




FRANCISCO JAVIER LEIVA VEGA
SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO


RRC / FDW / CFU
DISTRIBUCIÓN:

- * Sociedades operadoras de casinos de juego en actual operación
- * Unidad Atención Ciudadana
- * Oficina de Partes SCJ