

ANT.: 1) Oficio Ord. N° 853 de fecha 9 de junio de 2020, de esta Superintendencia.

2) Presentación efectuada mediante carta PAC/80/2020, recibida en esta Superintendencia con fecha 18 de junio de 2020, por la sociedad operadora Casino de Juegos del Pacífico S.A.

3) Oficio Ord. N°1253 del 01 de septiembre de 2020, de esta Superintendencia.

4) Presentación efectuada mediante carta PAC/104/2020, recibida en esta Superintendencia con fecha 16 de septiembre de 2020, por la sociedad operadora Casino de Juegos del Pacífico S.A.

5) Oficio Ord. N°1616 del 05 de noviembre de 2020, de esta Superintendencia.

6) Presentación efectuada mediante carta PAC/149/2020, recibida en esta Superintendencia con fecha 23 de noviembre de 2020, por Casino de Juegos del Pacífico S.A.

MAT.: Formula cargos a la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.** por instrucciones de esta Superintendencia en el ámbito de gestión de reclamos.

ROL N°10-2021

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

**A: SR. DANIEL FEDERICO LORCA RAMOS
GERENTE GENERAL
CASINO DE JUEGOS DEL PACÍFICO S.A.**

En virtud de la información contenida en los antecedentes indicados en los numerales 1) a 6) 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 disposiciones de la Ley N° 19.995 y sus reglamentos, atendido lo cual, por este acto se inicia un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico 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 previstas en esta Ley podrán iniciarse de oficio por la Superintendencia, en cuyo caso 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 En ejercicio de las facultades de fiscalización de la SCJ previstas en la Ley N° 19.995 y de conformidad con el Plan Anual Base de Fiscalización 2020 de esta Superintendencia, mediante Oficio Ordinario N°853 de fecha 9 de junio de 2020 ésta solicitó la remisión de antecedentes para la realización de la fiscalización remota de la Actividad de Gestión de Reclamos.

1.2. Mediante presentación PAC/80/2020, recibida en esta Superintendencia con fecha 18 de junio de 2020, la sociedad operadora Casino de Juegos del Pacífico S.A. adjuntó en formato digital los antecedentes requeridos.

1.3. Mediante Oficio Ordinario N°1253 del 01 de septiembre de 2020, esta Superintendencia constató que:

1.3.1. *“En revisión realizada el día 17 de agosto de 2020, se detectó que el formulario de reclamo en página web <https://www.enjoy.cl/#/centro-de-ayuda> no consigna los campos de información por apoderado, domicilio donde la sociedad operadora deberá notificar al reclamante, fecha de presentación del reclamo, situación reclamada, peticiones concretas que se formulan, opción para adjuntar el poder de representación del apoderado y fecha del reclamo por parte del reclamante o su apoderado.”*

Atendido lo anterior, esta SCJ le instruyó: *“enviar imagen del formulario de reclamo, modificado conforme a los requisitos mínimos señalados en la normativa vigente.”*

1.3.2. *“Se constató que, para el total de reclamos presentado en el período de enero a febrero 2020 (11 formularios de reclamos), los expedientes cuentan con los siguientes campos sin antecedentes:*

N° Registro Excel Soc Operadora	N° Registro en Sioc	Observación
04-2020	4	No contiene la fecha y la hora de la situación reclamada
06-2020	6	No contiene la fecha de presentación del reclamo como tampoco la fechas y la hora de la situación reclamada
08-2020	8	No contiene la fecha de la situación reclamada
10-2020	10	No contiene la fecha de presentación del reclamo

Atendido lo anterior, esta SCJ le instruyó: *“completar la información faltante de los reclamos, (...) y enviar nuevamente dichos expedientes debidamente foliados e indicar las medidas concretas que adoptará la sociedad operadora para que sus expedientes se encuentren conforme a los requisitos señalados en la normativa vigente.”*

1.3.3. *“Para el total de reclamos registrados en el periodo comprendido entre 1 de octubre 2019 al 29 de febrero de 2020 (29 reclamos), se detectaron discrepancias entre el número correlativo enviado como antecedente por la sociedad operadora y el ingresado a SIOC según detalle:*

N° Registro Excel Soc Operadora	N° Registro Ingresado en Sioc
37-2019	2
38-2019	3
39-2019	117406

40-2019	4
41-2019	7
42-2019	11
43-2019	117833
44-2019	15
45-2019	16
46-2019	18
47-2019	19
48-2019	21
49-2019	25
50-2019	119521
51-2019	120379
52-2019	120395
53-2019	121075
54-2019	121254

Atendido lo anterior, esta SCJ le instruyó: *“remitir una explicación detallada de las diferencias existentes y las medidas que adoptará para que casos como el de la especie no vuelvan a ocurrir, además de revisar el periodo comprendido entre el 01/01/2019 al 31/12/2019, indicando mes a mes si existen diferencias entre el registro que lleva esa sociedad operadora y la carga de datos que realizó para ese periodo en SIOC. De existir diferencias deberá solicitar la apertura de los periodos y cargar nuevamente en forma correcta.”*

1.3.4. *“Se verificó que, para el período comprendido entre los días 01 enero de 2020 al 29 febrero de 2020, el total de expedientes de reclamos (11 reclamos) no incluyen las grabaciones del Sistema de CCTV de los incidentes reclamados cuando procede.”*

Atendido lo anterior, esta SCJ le instruyó: *“completar la información faltante de los reclamos, explicar la falta de grabación del sistema de CCTV para los 11 reclamos y enviar nuevamente dichos expedientes debidamente foliados e indicar las medidas concretas que adoptará la sociedad operadora para que sus expedientes se encuentren conforme a los requisitos señalados en la normativa vigente.”*

1.3.5. *“Se observó que en el comprobante electrónico enviado a los reclamantes como recepción de su reclamo se informa que el casino de juego sólo está obligado a mantener grabaciones captadas por su Sistema de Circuito Cerrado de Televisión por 15 días corridos respecto de situaciones normales, en circunstancias que en la Circular SCJ N°94 de 2018, estableció un período de grabaciones para el Sistema de CCTV por 21 días, a contar del 30 de junio de 2018.”*

Atendido lo anterior, esta SCJ le instruyó: *“enviar imagen del comprobante de recepción de reclamos, modificado en lo relativo al número de días que rigen para mantener almacenada la información que se recoge a través del Sistema de CCTV.”*

1.3.6. *“Se verificó que, en dos casos, la asignación de los números correlativos de identificación de los reclamos, que se asignan de acuerdo al orden de llegada de éstos, no correspondería de acuerdo a las fechas de recepción de estos por parte de la sociedad operadora, ya que uno, que fue recibido cuatro días antes, tiene asignado un correlativo más alto y viceversa, los cuales son los siguientes:*

N° Registro Excel Soc. Operadora	N° Registro en Sioc	Fecha Recepción
40-2019	4	24-10-19
41-2019	7	20-10-19

Atendido lo anterior, esta SCJ le instruyó: *“enviar una explicación detallada y fundada con respecto a las razones para que un reclamo recibido cuatro días antes tiene asignado un correlativo más alto con respecto de la fecha del reclamo anterior”*

1.4. Mediante presentación PAC/104/2020, recibida en esta Superintendencia con fecha 16 de septiembre de 2020, la sociedad operadora Casino de Juegos del Pacífico S.A. dio respuesta la indicado Oficio Ordinario N°1253, destacándose:

1.4.1. Respecto del hallazgo indicado en el número 1.3.1. precedente señaló: *“estamos trabajando en la actualización de nuestro formulario Web, sin embargo, a la fecha que damos respuesta al presente oficio, el cambio no ha finalizado, por lo que una vez actualizado nuestro sitio web de reclamos, informaremos oportunamente.”*

1.4.2. Respecto del hallazgo indicado en el número 1.3.2. precedente indicó: *“Se adjuntan expedientes actualizados. Como medidas de prevención, se reforzarán los procedimientos con el personal encargado de las capturas de los reclamos, indicando que los formularios deben ser confeccionados llenando todos los campos.”*

1.4.3. Respecto del hallazgo indicado en el número 1.3.3. precedente solicitó *“reabrir los periodos de Julio a diciembre de 2019 de la plataforma SIOC en su sección de reclamos, a objeto de regularizar las discrepancias que mantenemos entre el número de correlativo nuestro registro Excel con el número de registro ingresado a SIOC. Estas diferencias se produjeron por errores involuntarios al ingresar la Información y que actualmente ya está regularizada”*

1.4.4. Respecto del hallazgo indicado en el número 1.3.4. precedente agregó: *“Se incluyen grabaciones del sistema de CCTV para los siguientes reclamos:*

Nº REGISTRO	Folio Formulario
01-2020	2019FPSAN0026
04-2020	2019FPSAN0031
07-2020	2019FPSAN0210
10-2020	2019FPSAN0214

Para el resto de expedientes se realiza investigación del caso con el responsable del área, quien aporta los antecedentes, y se da respuesta al Cliente”.

1.4.5. Respecto del hallazgo indicado en el número 1.3.5. precedente: *“Se adjunta comprobante electrónico actualizado, el cual menciona que el periodo de grabaciones para el sistema de CCTV es por 21 días, tal como lo establece en la Circular N° 94 vuestra Superintendencia.”*

1.4.6. Respecto del hallazgo indicado en el número 1.3.6. precedente: *“Se regularizó asignación de los números de correlativos en nuestra planilla Excel. La información de la plataforma SIOC será regularizada cuando vuestra Superintendencia realice apertura de los periodos solicitados previamente.”*

1.5. Mediante Oficio Ordinario N° 1616 del 05 de noviembre de 2020, esta Superintendencia, solicitó la sociedad operadora Casino de Juegos del Pacífico S.A. complementar la información, especificando lo siguiente:

1.5.1. Respecto del hallazgo indicado en el número 1.3.1. precedente: *“la sociedad operadora, no indica la fecha en la cual la modificación del formulario quedará expuesta, en forma corregida, en la página web, por lo anterior se deberá indicar la fecha de su implementación.”*

- 1.5.2. Respecto del hallazgo indicado en el número 1.3.3. precedente: *“la sociedad operadora, no adjunta el detalle de la revisión mes a mes de las diferencias de los registros que lleva el casino de juego y la carga de datos que realizó para ese periodo en SIOC, comprendido entre el 01/01/2019 al 31/12/2019.”*
- 1.5.3. Respecto del hallazgo indicado en el número 1.3.4. precedente: *“revisado el repositorio que mantiene esta Superintendencia para el envío de dichas imágenes se constató que no estaban cargadas dichas grabaciones, por lo cual deberá enviarlas.”*
- 1.5.4. Respecto del hallazgo indicado en el número 1.3.6. precedente: *“La sociedad operadora señala que se regularizó la asignación de los números de correlativos en su planilla Excel, no indicando por qué se produjo dicha situación.”*
- 1.6. Mediante carta PAC/149/2020, recibida en esta Superintendencia con fecha 23 de noviembre de 2020, Casino de Juegos del Pacífico S.A. respondió el indicado Oficio Ordinario N° N°1616, señalando:
- 1.6.1. Respecto del hallazgo indicado en el número 1.3.1. precedente: *“el formulario ya se encuentra modificado, el cual cumple con los campos de información requeridos. A mayor detalle, se adjunta imagen y link para su revisión <https://www.enjoy.cl/#/centro-de-ayuda>”.*
- 1.6.2. Respecto del hallazgo indicado en el número 1.3.3. precedente: *“se adjunta reporte con diferencias detalladas mes a mes las que se originaron porque se utilizó el campo “Folio Formulario” de nuestro registro Excel, debiendo utilizarse el campo “N° Registro”. Indicamos que lo anterior corresponde a un error excepcional e involuntario, por lo que se reforzó la ejecución del procedimiento con nuestro personal. A objeto de subsanar dichas diferencias solicitamos a vuestra Superintendencia la reapertura de los periodos de Julio a Diciembre de 2019 para cargar nuevamente la información de forma correcta.”*
- 1.6.3. Respecto del hallazgo indicado en el número 1.3.4. precedente: *“respecto a reclamos sin grabaciones, indicamos a pesar de ello se realizó una investigación con el responsable del área, quien aporta los antecedentes para dar respuesta al Cliente. Adicionalmente, informamos que se subieron los expedientes a la plataforma Filezilla, tal como se percibe en las imágenes. Como medidas concretas se reforzará el procedimiento de reclamo para evitar que situaciones como estas se repitan a futuro.”*
- 1.6.4. Respecto del hallazgo indicado en el número 1.3.6. precedente: *“esta situación se originó de conformidad a un error involuntario al asignar los números de correlativos de identificación de los reclamos. Sin perjuicio de ello, estamos trabajando en reforzar los procedimientos y validaciones de información para evitar este tipo de errores”.*

2. Análisis de los hechos.

- 2.1. De los hechos descritos y antecedentes consignados, se evidencia que la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.** no habría dado cumplimiento a lo establecido en la Circular N° 13 de 30 de diciembre de 2010, modificada por la Circular N°35 de 21 de febrero de 2013 y por la Circular N°51 de 04 de marzo de 2014 y rectificadas por la Circular N° 52 de 19 de marzo de 2014, 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, de esta Superintendencia (en adelante la Circular N°13), en especial por haber infringido su numeral 2.2.

Acerca del plazo para la interposición del reclamo; su numeral 2.3. Contenido del Formulario de Reclamo; su numeral 2.4. Registro de los Reclamos y Formación de

expedientes respectivos; su numeral 2.5. Reclamos incompletos; y su numeral 5. Información a la Superintendencia.

Finalmente, tampoco habría dado cumplimiento a lo requerido mediante el citado Oficio Ordinario N°1253 de la SCJ.

2.2. En este sentido:

2.2.1 Respecto del hallazgo indicado en el número 1.3.1. precedente, la sociedad operadora no tenía al tiempo de la fiscalización en su formulario web de reclamo los campos requeridos por el numeral 2.3. Contenido del Formulario de Reclamo de la mencionada Circular N°13.

2.2.2 Respecto del hallazgo indicado en el número 1.3.2. precedente, si bien no habría un incumplimiento de la sociedad operadora al recibir reclamos incompletos, ésta tiene la obligación de notificar 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), de acuerdo con el número 2.5. de la mencionada Circular N°13, acción que no fue acreditada ante esta Superintendencia.

2.2.3 Respecto del hallazgo indicado en el número 1.3.3. precedente, habría un incumplimiento si en los referidos reclamos no coincide al tiempo de la fiscalización el N° de registro del SIOC y el N° de registro de la sociedad, según lo prescrito por el numeral 2.4. Registro de los Reclamos y Formación de expedientes respectivos de la mencionada Circular N°13.

2.2.4 Respecto del hallazgo indicado en el número 1.3.4. precedente, la sociedad operadora no envió mediante la plataforma Filezilla las imágenes de CCTV solicitadas mediante el señalado Oficio Ordinario N°1253 de la SCJ, si no hasta que se le reiteró la instrucción mediante el citado Oficio Ordinario N° N°1616, pese a que la sociedad operadora había señalado en la ya mencionada carta PAC/104/2020 que las había remitido, no cumpliendo así en primer término con una instrucción particular de la SCJ.

2.2.5 Respecto del hallazgo indicado en el número 1.3.5. precedente, existiría un incumplimiento a la época de la fiscalización, ya que la Circular N°13 exige informar el tiempo durante el cual la sociedad operadora está obligada a mantener las grabaciones captadas por el sistema de CCTV, específicamente en su numeral 2.2. Acerca del plazo para la interposición del reclamo, ello en relación con lo establecido en el literal 17 de la Circular N°94 de 2018 de esta Superintendencia.

2.2.6 Respecto del hallazgo indicado en el número 1.3.6. precedente, existiría un incumplimiento si no se respeta el orden del correlativo del Registro, según lo prescrito por el numeral 2.4. Registro de los Reclamos y Formación de expedientes respectivos de la indicada Circular N°13.

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 **Casino de Juegos del Pacífico S.A.** habría eventualmente incumplido al tiempo de la fiscalización realizada, diversas obligaciones establecidas en la referida Circular N° 13, de 2010 y sus modificaciones, en particular:

- No tener un formulario web de reclamo con todos los campos requeridos;

- recibir los reclamos incompletos individualizados en el número 1.3.2. precedente y no notificar 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 coincidir el N° de registro del SIOC y el N° de registro de la sociedad en los reclamos individualizados en el número 1.3.3. precedente;
- Informar de manera incorrecta el tiempo durante el cual la sociedad operadora está obligada a mantener las grabaciones captadas por el sistema de CCTV; y
- No respetar el correlativo del Registro de acuerdo con lo indicado en el número 1.3.6. precedente.

Asimismo, **Casino de Juegos del Pacífico S.A.** habría incumplido la instrucción prescrita mediante el señalado Oficio Ordinario N°1253 de la SCJ de enviar mediante la plataforma Filezilla las imágenes de CCTV solicitadas.

3.2. En particular se habrían infringido las siguientes disposiciones, de obligatorio cumplimiento por parte de la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.:**

Circular N° 13 de 30 de diciembre de 2010, modificada por la Circular N°35 de 21 de febrero de 2013 y por la Circular N°51 de 04 de marzo de 2014 y rectificada por la Circular N° 52 de 19 de marzo de 2014, 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:

2.2 Acerca del plazo para la interposición del reclamo

“Las sociedades operadoras no podrán establecer plazos menores a los consagrados en la normativa vigente para que sus clientes formulen los reclamos a que se refiere esta Circular. No obstante, ello, deberán advertirles a dichos clientes, acerca del tiempo durante el cual están obligados a mantener las grabaciones captadas por su Sistema de Circuito Cerrado de Televisión así como a mantener cualquier otra información que pudiere resultar útil en relación con el o los hechos que pudieran ser reclamados.”

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 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*
- b) *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.*
- c) *Fecha de presentación del reclamo.*
- d) *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.”*

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.

(...) Cada expediente deberá identificarse con su número del Registro de Reclamos y contendrá todos los antecedentes y documentos que se acumulen durante la tramitación del procedimiento que se instruye, los que se agregarán sucesivamente tan pronto como sean emitidos o recibidos por ellos, debidamente foliados o numerados

El expediente deberá contener, en la medida que en cada caso proceda:

(...) ii. Los antecedentes recopilados, entre los que se deberán incluir las grabaciones del Sistema de CCTV del incidente reclamado, cuando se cuente con ellas.”

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.”

5. Información a la Superintendencia

“El casino de juego deberá remitir mensualmente a la Superintendencia la información estadística de los reclamos que tramiten de acuerdo a las especificaciones que se señalan en el Anexo N° 3 de las presentes instrucciones, a más tardar el día 15 del mes siguiente al periodo que se informa.”

Anexo N° 3 Clasificación y estadísticas de reclamos tramitados en los casinos de juego

A. *“Definiciones de la estadística de reclamos*

Para completar el informe, en relación a los conceptos o variables comprendidos en el mismo, se deberá entender lo siguiente:

N° correlativo	Es el número correlativo asignado a la presentación, de acuerdo al registro de reclamos del casino.
----------------	---

Oficio Ordinario N°1253 de 01 de septiembre de 2020 de la Superintendencia de Casinos de Juego:

“4.2. Respecto de lo indicado en los numerales 2.2, 2.4 y 2.6 la sociedad operadora deberá completar la información faltante de los reclamos, explicar la falta de grabación del sistema de CCTV para los 11 reclamos y enviar nuevamente dichos expedientes debidamente foliados e indicar las medidas concretas que adoptará la

sociedad operadora para que sus expedientes se encuentren conforme a los requisitos señalados en la normativa vigente.”

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 **Casino de Juegos del Pacífico 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 días 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:

- Gerente General Casino de Juegos del Pacífico S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo