

DEV

**FORMULA CARGOS QUE INDICA A ENTEL CALL CENTER S.A., TITULAR DE “ENTEL CALL CENTER SAN JOAQUÍN”**

**RES. EX. N° 1/ ROL D-050-2022**

**Valparaíso, 21 de marzo de 2022**

**VISTOS:**

Conforme con lo dispuesto en el artículo 2º de la Ley N° 20.417, que Establece la Ley Orgánica de la Superintendencia del Medio Ambiente (en adelante, “LO-SMA”); en la Ley 19.300, sobre Bases Generales del Medio Ambiente; en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 3, del año 2010, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija la Planta de la Superintendencia del Medio Ambiente; en el Decreto Supremo N° 38, de 11 de noviembre de 2011, del Ministerio del Medio Ambiente, que Establece Norma de Emisión de Ruidos Generados por Fuentes que Indica (en adelante, “D.S. N° 38/2011 del MMA”); en el Decreto Supremo N° 31, de 08 de octubre de 2019, del Ministerio del Medio Ambiente, que nombra a Cristóbal de la Maza Guzmán en el cargo de Superintendente del Medio Ambiente; en la Resolución Exenta N° 2124, de fecha 30 de septiembre de 2021, de la Superintendencia del Medio Ambiente que Fija la Organización Interna de la Superintendencia del Medio Ambiente; en la Resolución Exenta N° 119123/44/2021, de fecha 11 de mayo de 2021, de la Superintendencia del Medio Ambiente que nombra a Jefa del Departamento de Sanción y Cumplimiento; en la Resolución Exenta N° 693, de fecha 21 de agosto 2015, de la Superintendencia del Medio Ambiente, que Aprueba Contenido y Formatos de las Fichas para Informe Técnico del Procedimiento General de Determinación del Nivel de Presión Sonora Corregido; en la Resolución Exenta N° 491, de fecha 31 de mayo 2016, de la Superintendencia del Medio Ambiente, que dicta Instrucción de Carácter General sobre Criterios para Homologación de Zonas del D.S. N° 38/2011 del Ministerio del Medio Ambiente; en la Resolución Exenta N° 867, de fecha 16 de septiembre 2016, de la Superintendencia del Medio Ambiente, que Aprueba Protocolo Técnico para la Fiscalización del D.S. N° 38/2011 del Ministerio del Medio Ambiente; en la Resolución Exenta N° 549, de fecha 31 de marzo de 2020, de la Superintendencia del Medio Ambiente, que dispone funcionamiento especial de Oficina de Partes y Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana; y en la Resolución N° 7, de 26 de marzo de 2019, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas Sobre Exención del Trámite de Toma de Razón.

**CONSIDERANDO:**

1.º. Que, esta Superintendencia del Medio Ambiente (en adelante, “SMA”) recibió la denuncia individualizada en la Tabla N° 1, donde se indicó que se estaría sufriendo de ruidos molestos producto de las actividades desarrolladas por “Entel Call Center S.A.”, principalmente por el uso de grupos electrógenos.

**Tabla N° 1: Denuncias presentadas por las actividades desarrolladas por “Entel Call Center S.A.”**



Número	ID denuncia	Fecha de presentación	Nombre denunciante	Dirección
1	92-XIII-2019	07 de marzo de 2019	Joice Oyarzún Reis	Calle Monteverdi 3500, comuna de San Joaquín, Región Metropolitana de Santiago

*Fuente: Elaboración propia en base a las denuncias presentadas ante esta Superintendencia, bajo el ID indicado.*

2.º. Dicho establecimiento tiene como objeto la prestación de servicios en el rubro de las comunicaciones, y por tanto, corresponde a una “Fuente Emisora de Ruidos”, al tratarse de una actividad de servicios, de acuerdo a lo establecido en el artículo 6º, números 13 y 4 del D.S. N° 38/2011 del MMA.

3.º. Que, con fecha 02 de agosto de 2019, la entonces División de Fiscalización, actual División de Fiscalización y de Conformidad Ambiental, derivó a la División de Sanción y Cumplimiento, actual Departamento de Sanción y Cumplimiento (DSC), ambas de esta SMA, el **Informe de Fiscalización** DFZ-2019-1197-XIII-NE, el cual contiene el Acta de Inspección Ambiental de fecha 02 de mayo de 2019 y sus respectivos anexos. Así, según consta en el Informe, el día 02 de mayo de 2019, fiscalizadores de la Seremi de Salud de la Región Metropolitana se constituyeron en el domicilio de la denunciante individualizada en la Tabla N° 1, ubicado en calle Monteverdi N° 3500, comuna de San Joaquín, región Metropolitana de Santiago, a fin de efectuar la respectiva actividad de fiscalización ambiental, que consta en el señalado expediente de fiscalización.

4.º. Que, según indica la Ficha de Evaluación de Niveles de Ruido, se consignó un incumplimiento a la norma de referencia contenida en el D.S. N° 38/2011 MMA. En efecto, la medición realizada desde el receptor N° 1, con fecha 02 de mayo de 2019, en las condiciones que indica, durante horario diurno (07:00 a 21:00 horas), homologado a horario nocturno (21:00 a 07:00 horas)<sup>1</sup>, registra una excedencia de **8 dB(A)**. El resultado de dicha medición de ruido se resume en la siguiente tabla:

**Tabla N° 2: Evaluación de medición de ruido en Receptor N° 1**

Fecha de la medición	Receptor	Horario de medición	Condición	NPC dB(A)	Ruido de Fondo dB(A)	Zona DS N°38/11	Límite [dB(A)]	Excedencia [dB(A)]	Estado
02 de mayo de 2019	Receptor N° 1	Diurno	Interna con ventana abierta	53	No afecta	II	65	0	No Supera
02 de mayo de 2019	Receptor N° 1	Nocturno <sup>2</sup>	Interna con ventana abierta	53	No afecta	II	45	8	Supera

*Fuente: Ficha de información de medición de ruido, Informe DFZ-2019-1197-XIII-NE.*

<sup>1</sup> El equipo se evaluó en horario diurno, sin embargo, se consideró superación en el informe individualizado. En efecto, el ruido medido correspondió al funcionamiento de un grupo electrógeno de emergencia ubicado en el deslinde de la actividad con la propiedad de la denunciante, el cual podría funcionar las 24 horas del día. Conforme a lo instruido mediante Oficio Ord. N° 2976 de fecha 13 de diciembre de 2017 de esta SMA, el NPC obtenido será homologable tanto para el horario diurno como nocturno, por lo cual el dispositivo denunciado el cual fue encendido mediante la facultad establecida por el art. 21 del D.S. N° 38/2011 del MMA, se encontraría sobre el límite para el horario nocturno establecido para una Zona II de la misma norma. Cabe destacar que se constataron dos dispositivos exactamente iguales en marca, modelo y potencia, siendo uno el respaldo del otro, por lo tanto no estarían dispuestos para su funcionamiento simultáneo; razón por la cual se encendió solamente uno.

<sup>2</sup> Horario homologado.



5.º. Que, mediante Memorandum D.S.C. N° 25/2022 de fecha 14 de enero de 2021, se procedió a designar a Felipe Concha Rodríguez como Fiscal Instructor titular del presente procedimiento administrativo sancionatorio, y a Jaime Jeldres García como Fiscal Instructor suplente.

6.º. Que, la letra e) del artículo 3º de la LO-SMA faculta a esta Superintendencia a requerir a los sujetos sometidos a su fiscalización, la información y datos que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones, concediendo a los requeridos un plazo razonable y proporcional, considerando las circunstancias que rodean la producción de dicha información, su volumen, la complejidad de su generación o producción y la ubicación geográfica del proyecto, entre otras consideraciones.

7.º. Que, para efectos del presente procedimiento se procederá a requerir de información y, en ese contexto, se estima prudente otorgar de oficio la ampliación de plazo para la respuesta del mismo. Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 62 de la LO-SMA, que establece que en todo lo no previsto por dicha ley, se aplicará supletoriamente la Ley N° 19.880. Por su parte, el artículo 26 de la Ley N° 19.880 dispone que la Administración, salvo disposición en contrario, podrá conceder, de oficio o a petición de los interesados, una ampliación de los plazos establecidos, que no exceda de la mitad de los mismos, si las circunstancias lo aconsejan y con ello no se perjudican derechos de terceros.

#### RESUELVO:

I. **FORMULAR CARGOS en contra de Entel Call Center S.A., Rol Único Tributario N° 96.563.570-K, titular del establecimiento "ENTEL CALL CENTER SAN JOAQUÍN", ubicado en avenida Vicuña Mackenna N° 3747, comuna de San Joaquín, región metropolitana de Santiago, por la siguiente infracción:**

1. El siguiente hecho, acto u omisión que constituye una infracción conforme al artículo 35 h) de la LO-SMA, en cuanto incumplimiento de Normas de Emisión:

N°	Hecho que se estima constitutivo de infracción	Norma de Emisión						
1	La obtención, con fecha 02 de mayo de 2019, de un Nivel de Presión Sonora Corregido (NPC) de <b>53 dB(A)</b> , medición efectuada en horario diurno, homologada a horario nocturno, en condición interna, con ventana abierta, en un receptor sensible	<b>D.S. 38/2011 MMA, Título IV, artículo 7:</b> <i>"Los niveles de presión sonora corregidos que se obtengan de la emisión de una fuente emisora de ruido, medidos en el lugar donde se encuentre el receptor, no podrán exceder los valores de la Tabla N°1":</i> <table border="1"><thead><tr><th>Zona</th><th>De 7 a 21 horas</th><th>De 21 a 7 horas [dB(A)]</th></tr></thead><tbody><tr><td>II</td><td>60</td><td>45</td></tr></tbody></table>	Zona	De 7 a 21 horas	De 21 a 7 horas [dB(A)]	II	60	45
Zona	De 7 a 21 horas	De 21 a 7 horas [dB(A)]						
II	60	45						



N°	Hecho que se estima constitutivo de infracción	Norma de Emisión
	ubicado en Zona II	

II. **CLASIFICAR**, sobre la base de los antecedentes que constan al momento de la emisión del presente acto, la infracción como **leve**, en virtud del numeral 3 del artículo 36 de la LO-SMA.

Cabe señalar que, respecto a las infracciones leves, la letra c) del artículo 39 de la LO-SMA determina que estas “[...] *podrán ser objeto de amonestación por escrito o multa de una hasta mil unidades tributarias anuales*”.

Sin perjuicio de lo ya señalado, la clasificación de la infracción antes mencionada podrá ser confirmada o modificada en la propuesta de dictamen que establece el artículo 53 de la LO-SMA, en el cual, sobre la base de los antecedentes que consten en el presente expediente, el Fiscal Instructor propondrá la absolución o sanción que a su juicio corresponda aplicar. Lo anterior, dentro de los rangos establecidos en el artículo 39 de la LO-SMA y considerando las circunstancias establecidas en el artículo 40 de la LO-SMA, y que según el caso corresponda ponderar para la determinación de las sanciones específicas que procedan.

III. **OTORGAR EL CARÁCTER DE INTERESADA** en el presente procedimiento, de acuerdo al artículo 21 de la LO-SMA, a la denunciante Joice Oyarzún Reis.

IV. **SEÑALAR LOS SIGUIENTES PLAZOS Y REGLAS RESPECTO DE LAS NOTIFICACIONES.** De conformidad con lo dispuesto en el inciso primero de los artículos 42 y 49 de la LO-SMA, el infractor tendrá un plazo de **10 días hábiles** para presentar un programa de cumplimiento y de **15 días hábiles** para formular sus descargos, ambos plazos contados desde la notificación del presente acto administrativo.

Las notificaciones de las actuaciones del presente procedimiento administrativo sancionador se harán por carta certificada en el domicilio registrado por el regulado en la Superintendencia del Medio Ambiente o en el que se señale en la denuncia, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 49 y 62 de la LO-SMA, y en el inciso primero del artículo 46 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. Sin perjuicio de lo anterior, esta Superintendencia podrá notificar, cuando lo estime pertinente, en las formas señaladas en los incisos tercero y cuarto del aludido artículo 46 de la antedicha Ley N° 19.880.

Con todo, atendido el brote del nuevo Coronavirus (COVID-19), y las dificultades logísticas para la práctica de notificaciones por medios presenciales, **se hace presente al presunto infractor y demás interesados en el procedimiento que pueden solicitar a esta Superintendencia que las Resoluciones Exentas que se emitan durante este, sean notificadas mediante correo electrónico remitido desde este Servicio.** Para lo anterior, deberá realizar dicha solicitud mediante escrito presentado ante Oficina de Partes, indicando la dirección del correo electrónico al cual proponga se envíen los actos administrativos que correspondan. Al respecto, cabe señalar que una vez concedida dicha solicitud mediante el



pertinente pronunciamiento por esta Superintendencia, las Resoluciones Exentas se entenderán notificadas el mismo día de remisión mediante correo electrónico.

**V. TENER PRESENTE** que, de conformidad al artículo 42 de la LO-SMA, en caso que el infractor opte por presentar un programa de cumplimiento con el objeto de adoptar medidas destinadas a propender al cumplimiento satisfactorio de la normativa ambiental infringida, y en caso que éste sea aprobado y debidamente ejecutado, el procedimiento se dará por concluido **sin aplicación de la sanción administrativa**.

Hacemos presente asimismo al titular que esta Superintendencia tiene la atribución de proporcionar asistencia a los sujetos regulados sobre los requisitos y criterios para la presentación de un programa de cumplimiento. Para lo anterior, deberá enviar un correo electrónico a [asistenciaruido@sma.gob.cl](mailto:asistenciaruido@sma.gob.cl) y al [oficinadepartes@sma.gob.cl](mailto:oficinadepartes@sma.gob.cl), acompañando el Formulario con los antecedentes en éste solicitados, que se acompaña en la presente resolución.

Al mismo tiempo, el Departamento de Sanción y Cumplimiento definió la estructura metodológica que debiera contener un programa de cumplimiento, para lo cual se desarrolló una Guía Metodológica y formato de presentación, la que se acompaña a la presente resolución.

**VI. ENTIÉNDASE SUSPENDIDO** el plazo para presentar descargos, desde la presentación de un programa de cumplimiento, en caso de presentarse, hasta la resolución de aprobación o rechazo del mismo.

**VII. TENER POR INCORPORADOS AL EXPEDIENTE SANCIONATORIO** la denuncia, el Informe de Fiscalización Ambiental, las Fichas de Información de Medición de Ruidos, y todos aquellos actos administrativos de la SMA a los que se hace alusión en la presente Formulación de Cargos.

Se hace presente que el expediente de fiscalización se encuentra disponible, sólo para efectos de transparencia activa, en el vínculo SNIFA de la página web <http://www.sma.gob.cl/>, con excepción de aquellos que por su tamaño o características no puedan ser incorporados al sistema digital, los que estarán disponibles en forma material. Asimismo, el expediente material de la denuncia y sus antecedentes se encuentran disponibles en las oficinas centrales de la Superintendencia del Medio Ambiente, ubicada en calle Teatinos N° 280, Piso 9, Santiago.

**VIII. REQUERIR DE INFORMACIÓN a ENTEL CALL CENTER S.A.**, en los siguientes términos:

1. Identidad y personería con que actúa del representante legal del titular, acompañando copia de escritura pública, o instrumento privado autorizado ante notario, que lo acredite.
2. Los Estados Financieros de la empresa o el Balance Tributario del último año. De no contar con cualquiera de ellos, se requiere ingresar cualquier documentación que acredite los ingresos percibidos durante el último año calendario.



3. Identificar las maquinarias, equipos y/o herramientas generadoras de ruido dentro de la unidad fiscalizable.

4. Plano simple que ilustre la ubicación de las maquinarias, equipos y/o herramientas generadoras de ruido. Asimismo, indicar la orientación y referencia con los puntos de medición de ruidos individualizados en las Fichas de Medición de Ruidos incorporadas en el informe DFZ-2019-1197-XIII-NE, además de indicar las dimensiones del lugar.

5. Medidas correctivas: Indicar, en el caso que se hayan realizado, la ejecución de medidas correctivas<sup>3</sup> orientadas a la reducción o mitigación de la emisión de ruidos, acompañando los medios de verificación adecuados para corroborar por parte de esta Superintendencia su correcta implementación y eficacia.

6. Indicar la cantidad y potencia de los grupos electrógenos, indicando expresamente la cantidad de veces en un año en que se han usado y horarios en los que se han utilizado.

Lo anterior bajo apercibimiento de hacer uso de la información que dispone esta Superintendencia, en virtud del principio de coordinación que rige en las actuaciones de los órganos de la Administración del Estado.

**IX. AMPLIAR DE OFICIO EL PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO Y DESCARGOS.** En virtud de los antecedentes anteriormente expuestos, y considerando la existencia de un requerimiento de información en la presente resolución, según consta en los párrafos precedentes, **se concede de oficio un plazo adicional de 5 días hábiles para la presentación de un programa de cumplimiento, y de 7 días hábiles para la presentación de descargos**, ambos plazos contados desde el vencimiento de los plazos originales ya referidos en el resuelvo IV de este acto administrativo.

**X. FORMA Y MODO DE ENTREGA** de la información requerida. La información referida deberá ser remitida por correo electrónico dirigido a la casilla [oficinadepartes@sma.gob.cl](mailto:oficinadepartes@sma.gob.cl), en horario de 09.00 hrs. a 13.00 hrs., indicando a que procedimiento de fiscalización, sanción u otro se encuentra asociada la presentación. El archivo adjunto debe encontrarse en formato PDF y no tener un peso mayor a 10 Mb.

**XI. SOLICITAR AL TITULAR** indicar casilla de correo electrónico, a fin de notificar las futuras resoluciones del presente procedimiento administrativo.

**XII. NOTIFICAR POR CARTA CERTIFICADA**, o por otro de los medios que establece el artículo 46 de la Ley N° 19.880, a Entel Call Center S.A.,

---

<sup>3</sup> Corresponde a la ejecución de acciones **idóneas, efectivas y adoptadas** de manera voluntaria por el titular de la Unidad Fiscalizable, para la corrección de los hechos constitutivos de infracción y **la eliminación o reducción** de sus efectos, en este caso, medidas de mitigación de ruidos. Las medidas correctivas que eventualmente considerará esta SMA son **las realizadas de manera posterior a la constatación del hecho infraccional y acreditadas fehacientemente por medio de medios de verificación idóneos**, como por ejemplo: boletas y/o facturas junto con fotografías fechadas y georreferenciadas.



domiciliado en avenida Vicuña Mackenna N° 3747, comuna de San Joaquín, región metropolitana de Santiago.

Asimismo, notificar por carta certificada, o por otro de los medios que establece el artículo 46 de la Ley N° 19.880, a Joice Oyarzún Reis, domiciliada en calle Monteverdi N° 3500, comuna de San Joaquín, región metropolitana de Santiago.

**Felipe A. Concha Rodríguez**  
**Fiscal Instructor**  
**Departamento de Sanción y Cumplimiento**  
**Superintendencia del Medio Ambiente**

#### **JJG/PZD**

##### **Documentos adjuntos:**

- Guía para la Presentación de un Programa de Cumplimiento.
- Formulario de Solicitud de Reunión para Asistencia.

##### **Carta Certificada:**

- Entel Call Center S.A., domiciliada en Vicuña Mackenna N° 3747, comuna de San Joaquín, Región Metropolitana de Santiago. **Con documentos adjuntos.**
- Joice Oyarzún Reis, domiciliada en Monteverdi N° 3500, comuna de San Joaquín, Región Metropolitana de Santiago.

##### **C.C:**

- División de Fiscalización y Conformidad Ambiental SMA.

