

## EXTRACTO

### RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO ALCANZADO ENTRE EL SERNAC Y VTR COMUNICACIONES SPA EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO, CONFORME AL ARTÍCULO 54 Q DE LA LEY N° 19.496.

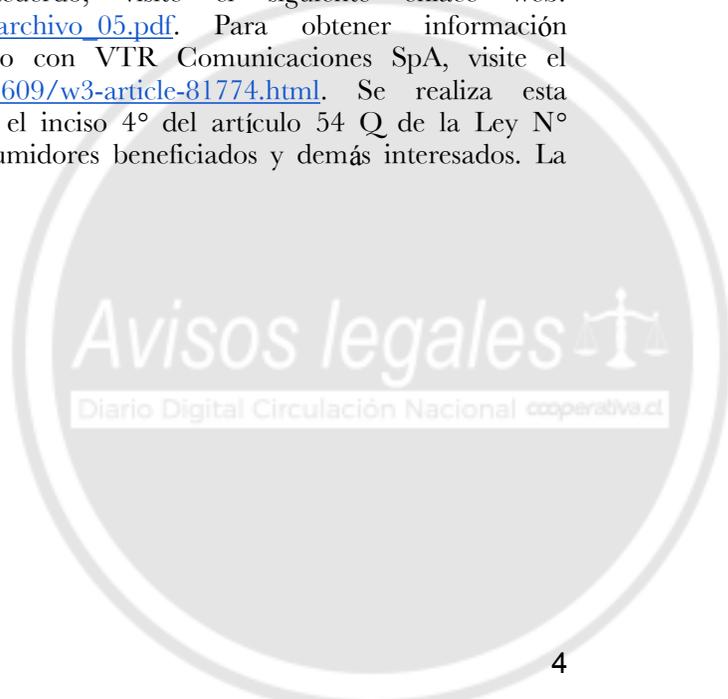
En procedimiento no contencioso caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, Rol N° V-91-2025 del 6° Juzgado Civil de Santiago, por sentencia de fecha 22 de septiembre de 2025, se aprobó el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”) y VTR Comunicaciones SpA, contenido en la Resolución Exenta N° 214, de fecha 4 de abril 2025, en el marco del Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo y Difuso de los Consumidores (“PVC”) aperturado por medio de la Resolución Exenta N° 479, de fecha 21 de agosto de 2024, ambas del SERNAC; declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce efecto erga omnes. A continuación se presenta un extracto del contenido del acuerdo: **I. Consumidores comprendidos en el presente Acuerdo.** El presente Acuerdo (“Acuerdo”) beneficiará a un universo total de 29.606 consumidores de VTR COMUNICACIONES SpA (en adelante e indistintamente “VTR” o “el proveedor”) que se habrían visto afectados por la interrupción en la prestación de servicios fijos de televisión, internet y/o telefonía, como consecuencia de los cortes masivos de luz que afectaron a la zona centro-sur del país en agosto de 2024. Dichos beneficiados, y en consideración a lo planteado precedentemente, están conformados por: (i) aquellos que se habrían visto afectados por la interrupción en la prestación de servicios fijos contratados con VTR, de televisión, internet y/o telefonía iniciado el 1 de agosto de 2024, (ii) aquellos consumidores que a raíz del motivo (i), hayan reclamado ante SERNAC, SUBTEL o VTR, a través de cualquier canal de ingreso, ya sea vía web, presencial o *Call Center*, en el mes de agosto 2024 y (iii) también beneficiará a todos aquellos consumidores afectados que residan en la misma manzana de un consumidor que reclamó la falta de servicio, todo ello aplicando, según lo señalado por VTR, estimaciones técnicas y georreferenciales tomando en consideración la data de dichos reclamos, y aplicando el criterio de cercanía domiciliaria. Adicionalmente, el presente Acuerdo beneficiará a los consumidores de VTR COMUNICACIONES SpA, con las medidas de cese de conducta que se describen en el **acápito II** del presente Acuerdo. Cabe hacer presente que con el propósito de alcanzar un Acuerdo, SERNAC y VTR declaran que, para la determinación del universo de beneficiados que este Acuerdo comprende, el SERNAC ha considerado especialmente como variable objetiva, la tecnología que en la actualidad detenta el proveedor para determinar la cantidad de afectados, y los distintos reclamos recibidos por medio de la plataforma de SERNAC, como de VTR y SUBTEL, así como también, el análisis de diversos aspectos normativos, técnicos y metodológicos los cuales resultan pertinentes con el propósito de lograr una solución de carácter colectiva y universal exclusivamente para el presente caso, y no significa que, a futuro, se considerarán de igual manera, en relación a hechos que signifiquen afectación a los consumidores, todo lo cual está en conocimiento de VTR COMUNICACIONES SpA. En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H y las exigencias dispuestas por el artículo 54 P de la Ley N°19.496, los términos del Acuerdo que da cuenta la presente Resolución son los que a continuación se expresan: **II. Del cese de la conducta.** Para los efectos señalados en este acápite, se hace presente que, de acuerdo a lo declarado por VTR COMUNICACIONES SpA, todos los servicios fijos contratados por los consumidores, ya sea televisión, telefonía y/o internet, cuya falta de prestación dio origen a este PVC, se encuentran actualmente repuestos y completamente restablecidos, todo lo cual será debidamente acreditado a través de la revisión de la empresa auditora externa y en conformidad a los términos establecidos en el **acápito VIII del presente Acuerdo**. Sin perjuicio de lo anterior, y con la finalidad de mitigar los efectos producidos por un corte de suministro eléctrico que impacte en los servicios prestados por el proveedor, VTR COMUNICACIONES SpA declara que implementará las siguientes medidas: 1. La creación de un **comité de crisis permanente** al interior de la compañía, con el objeto de adoptar las acciones que permitan brindar la continuidad del servicio de telecomunicaciones. Dentro de éstas medidas, VTR propone nombrar a un delegado mientras dure la emergencia y sus efectos, a cargo de la coordinación y gestión de la comunicación hacia los clientes, a través de los canales de difusión tales como Call Centers, Sucursales, Página Web, RRSS, mailing, etc, ésto, con la finalidad de informar coordinadamente a todos aquellos intervinientes en el proceso de información al cliente, y poder brindar información uniforme a todos éstos. 2. La implementación de un **Protocolo Técnico de pronta respuesta**, que incluya una línea de acción en el caso de producirse los hechos que motivaron el PVC. Al respecto, VTR establecerá un proceso de auditoría interna permanente con el objeto de velar por el cumplimiento del mencionado protocolo. El plazo para dar cumplimiento a las actividades comprometidas en el presente acápite será según lo previsto en el **acápito VII** del presente instrumento. Asimismo, se deja constancia que las actividades previamente descritas serán susceptibles del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los **acápitos VII y VIII** del presente instrumento. **III. De las**

compensaciones y restituciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados.

**A. Determinación de los beneficiarios y compensaciones del presente Acuerdo.** 1. **De los consumidores beneficiados del Acuerdo:** El presente Acuerdo beneficiará a todos aquellos consumidores de **VTR COMUNICACIONES SpA** que conforme señala el **acápite I** anterior, hayan realizado un reclamo ante **SERNAC, SUBTEL o VTR**, a través de cualquier canal de ingreso, ya sea vía web, presencial o *Call Center* en atención a la interrupción en la prestación de servicios fijos de televisión, internet y/o telefonía, como consecuencia de los cortes masivos de luz que afectaron a la zona centro-sur desde el 1 de agosto de 2024. Asimismo, dentro del universo a compensar, están aquellos clientes de **VTR COMUNICACIONES SpA** que, a la fecha de los cortes de luz de agosto de 2024, hayan residido en la misma manzana domiciliaria de un reclamante. 2. **Monto de las restituciones para los consumidores beneficiarios:** Los consumidores beneficiarios señalados en el numeral anterior, recibirán restituciones conforme mandata la ley 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores en su artículo 25 inciso tercero y artículo 27 de la ley general de Telecomunicaciones. Por lo anterior, los montos de las respectivas restituciones corresponden a una proporcionalidad de lo cobrado por el/los servicio(s) fijo(s) contratado(s) por el consumidor afectado, o aquel que se encuentre en la misma manzana domiciliaria de algún reclamante. Así las cosas, el presente Acuerdo, por este concepto, beneficia a un número total de **29.606 (veintinueve mil seiscientos seis) consumidores** y, considera un monto de restituciones total ascendente a la suma de **\$43.307.302 (cuarenta y tres millones trescientos siete mil trescientos dos pesos)**. Sin perjuicio de lo anterior, se deja constancia que a la fecha, **VTR COMUNICACIONES SpA** ha restituido la suma de **\$7.682.954 (siete millones seiscientos ochenta y dos mil novecientos cincuenta y cuatro pesos)**, quedando pendiente la suma de **\$35.624.348 (treinta y cinco millones seiscientos veinticuatro mil trescientos cuarenta y ocho)** por concepto de restituciones, montos que serán abonados o pagados, según corresponda, por medio de los mecanismos y plazos señalados en los **acápites V letra D. y VII**, respectivamente, ambos del presente instrumento. **A. Costo del reclamo.** **VTR COMUNICACIONES SpA** compensará por este concepto a cada consumidor que hubiere reclamado ante el **SERNAC, SUBTEL o VTR**, por cualquier canal de ingreso, ya sea vía web, presencial o *Call Center*, con ocasión de los hechos descritos en el acápite I del presente Acuerdo. Se deja constancia que las compensaciones descritas en el presente **acápite** son plenamente compatibles con la compensación por costo del reclamo, y se abonarán o pagarán, según corresponda, conjuntamente, si fueren procedentes. Los montos a pagar por este concepto, ya sea que se haya ingresado el reclamo por medio de **SERNAC, SUBTEL o VTR**, varían de acuerdo a la vía de ingreso del reclamo. A saber: - 0,015 UTM para reclamos realizados por canal Web. - 0,021 UTM para reclamos realizados por *Call Center*. - 0,17 UTM para reclamos realizados por canal presencial. Para los efectos del cálculo de la Unidad Tributaria Mensual (UTM) se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo. Así las cosas, el presente Acuerdo beneficiará por este concepto, a un total de **2.985 (dos mil novecientos ochenta y cinco) consumidores** que reclamaron ante **SERNAC, SUBTEL o VTR**, por cualquier canal de ingreso. Por este concepto, se considera un monto de compensaciones total ascendente a la suma de **\$3.247.476 (tres millones doscientos cuarenta y siete mil cuatrocientos setenta y seis pesos)**, montos que serán abonados o pagados, según corresponda, por medio de los mecanismos y plazos señalados en los **acápites V letra D. y VII**, respectivamente, ambos del presente instrumento. Se deja constancia, que el universo y monto indicado en el **presente acápite**, será verificado a través del informe de auditoría externa que trata el **acápite VIII** del presente Acuerdo. En consecuencia, el Acuerdo objeto de este PVC, beneficia a un universo total de **29.606 (veintinueve mil seiscientos sesenta y seis) consumidores**, y considera un monto total en pesos de **\$46.554.778-**. (**cuarenta y seis millones quinientos cincuenta y cuatro mil setecientos setenta y ocho pesos**). Se hace presente que el universo de beneficiarios, así como todos los montos relativos a compensaciones y/o restituciones, mencionados en el presente instrumento, han sido determinados conforme a la información suministrada por **VTR COMUNICACIONES SpA** durante el desarrollo de este PVC. En efecto, tanto el universo como los montos totales compensatorios y restitutorios que corresponde a cada beneficiado conforme al presente Acuerdo, serán verificados, por el informe de auditoría descrito en el **acápite VIII** y en los plazos señalados en el **acápite VII** del presente instrumento. **IV. La solución es proporcional a los efectos causados, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos.** Es posible sostener, fundadamente que, considerando la materia tratada en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, los preceptos jurídicos aplicables a la materia, y las condiciones particulares del presente PVC, se han estimado proporcionales y adecuadas las medidas de cese de conducta descritas en el **acápite II** anterior, así como los montos de las restituciones y compensaciones en favor de los consumidores, expresados en el **acápite III** de esta resolución, las cuales, por su parte, consideran diversos tramos de tiempo dependiendo de los días en que se vio interrumpido el servicio contratado por el consumidor. Asimismo, los mecanismos dispuestos para la implementación, acreditación y verificación del cumplimiento de las diversas actividades que comprende el Acuerdo en referencia, resultan ser proporcionales y adecuadas para el logro de los

objetivos propuestos por aquel. A mayor abundamiento, es posible sostener que los términos del Acuerdo contenidos en el presente instrumento cumplen, en la especie, con los principios establecidos en el inciso primero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496. Así, el modelo compensatorio y restitutorio, dispuesto particularmente para esta sede administrativa, aplicado en la especie, reconoce e integra elementos objetivos como también, para lo relativo al cese de conducta y para el cálculo y determinación del cómo se realizarán las compensaciones y restituciones. En consecuencia, la solución que consta en el presente instrumento se encuentra basada en elementos objetivos, por cuanto, en su determinación, se cumplen con estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para esta sede administrativa. Se deja constancia que, durante la tramitación de este PVC, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 que establece: *“Durante la tramitación del procedimiento las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L”*. En efecto, la propuesta de **VTR COMUNICACIONES SpA** fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas observaciones y sugerencias, fueron recibidas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. En tal sentido, las observaciones y sugerencias recogidas de los consumidores afectados fueron tenidas en consideración para el resultado final de los términos del presente Acuerdo. Finalmente, se establece expresamente que los términos establecidos en este Acuerdo responden única y exclusivamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del mismo. **V. De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, y/o compensaciones a los consumidores beneficiados.** **A.- Del proceso de información a los beneficiarios del Acuerdo.** En el marco del proceso de contactabilidad, **VTR COMUNICACIONES SpA** se compromete a las siguientes actividades: **1. Comunicación general.** **VTR COMUNICACIONES SpA** informará a los consumidores beneficiados por el Acuerdo, el contenido, detalles y alcance de la solución convenida, los procedimientos y los plazos dispuestos para su implementación, a través de avisos publicados en la página web de **VTR** ([www.vtr.com](http://www.vtr.com)). Dichas comunicaciones generales y sus respectivos formatos serán acordadas en conjunto con el **SERNAC**, en forma previa a su difusión. **2. Comunicación a los beneficiarios del Acuerdo:** **VTR COMUNICACIONES SpA** informará a todos aquellos consumidores determinados en el **acápito III** del presente instrumento, de los términos del acuerdo, explicando las medidas adoptadas, montos a compensar, costo de reclamo si correspondiere, así como los mecanismos de pago y el plazo dispuesto para su implementación, por medio de correo electrónico con seguimiento, al email registrado en la base de datos del proveedor. El despacho de la referida comunicación se realizará en el **plazo** señalado en el **acápito VII** del presente Acuerdo. **3. Glosa explicativa en la boleta de cobro** correspondiente, haciendo referencia a los descuentos aplicados en virtud del presente Acuerdo. **B. De las comunicaciones y publicidad del presente Acuerdo.** Para efectos del presente Acuerdo, el contenido del texto de las distintas y diversas comunicaciones, avisos y publicidad comprometidas en la **letra A** precedente serán enviadas al **SERNAC**, previo a su despacho, difusión y/o publicación, para la validación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen del **SERNAC**. Las comunicaciones de las partes no podrán contener información distinta a aquella que diga relación con el Acuerdo contenido en este instrumento, y con lo que se ha definido en el mismo. **D. Mecanismos de pago:** El pago de la compensación tratada en el **acápito III** del presente instrumento, se efectuará a los consumidores beneficiados con el presente Acuerdo, mediante abono automático y directo en el respectivo estado de cuenta mensual más próximo a la fecha en que **VTR** comunicará a los consumidores de los descuentos correspondientes, y que se especifica en el **numeral 2 del presente acápito**. En aquellos casos en que algunos de los consumidores beneficiados por el presente acuerdo ya no tenga calidad de cliente de **VTR COMUNICACIONES SpA** al momento de efectuarse la correspondiente compensación en su boleta de consumo, se procederá a transferir o depositar el monto correspondiente a la cuenta Rut de Bancoestado que tenga activado el consumidor al momento de realizarse los correspondientes depósitos. El plazo para la realización de estas gestiones se hará conforme a lo señalado en el **acápito VII** de este instrumento. Para todos los demás casos en que no sea posible el abono en la boleta del consumidor, ni cuenta con Cuenta Rut de Bancoestado, se procederá en conformidad al **acápito XII** del presente instrumento. **VI. Cómputo de los plazos del Acuerdo.** Los plazos señalados en el presente instrumento para la implementación del Acuerdo serán de **días corridos o de meses**, en su caso, y comenzarán a computarse, transcurridos **30 días corridos**, contados desde la última publicación del extracto de la resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N° 19.496, ya sea en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional. En todo caso, si el día en que ha de principiarse y/o terminarse la implementación de las actividades comprometidas en el presente Acuerdo, recayera en un día inhábil administrativo, el día de inicio y/o término, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente. **VII. Plazo de**

**implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con el procedimiento propiamente tal.** 1. **Actividades y plazos relacionados con la implementación del Acuerdo** (véase la tabla contenida en el numeral 1° acápite VII del presente acuerdo). 2. **Base de reclamos.** La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos remitirá a **VTR COMUNICACIONES SpA** la base de reclamos SERNAC final, para los efectos de aplicar la compensación por concepto de costo de reclamo a los consumidores beneficiados, desde el hito descrito en el **acápito VI**. Lo anterior, sin perjuicio del requerimiento que, a su respecto, también podrá realizar el proveedor al **SERNAC**. Tratándose de los reclamos formulados ante SUBTEL y VTR, el proveedor declara ya tenerlos en su poder, por lo que procederá a la implementación del pago de la referida compensación, en la oportunidad antes señalada. 3. **Actividades y plazos relacionados con la verificación del cumplimiento del Acuerdo** (véase la tabla contenida en el numeral 3° acápite VII del presente acuerdo) 4. **Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo** (véase la tabla contenida en el numeral 4° acápite VII del presente acuerdo). **VIII. De la verificación del cumplimiento del Acuerdo.** **A. Informes de auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo:** Los informes de verificación del cumplimiento de los términos del Acuerdo se realizarán a costa del proveedor, a través de una empresa auditora externa seleccionada por aquel, entre aquellas que se encuentran inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero. Lo anterior, sin perjuicio de los informes que deban ser elaborados y presentados por el proveedor al **SERNAC**, de conformidad con lo que a continuación se dispone. Los referidos informes deberán ser presentados en los plazos establecidos en el **acápito VII** del presente Acuerdo. Con todo, y sin perjuicio de lo que a continuación se indica, el proveedor deberá coordinar **previa y oportunamente** con el Departamento de Investigación Económica del **SERNAC** y la empresa auditora, los términos específicos que deben contemplar los respectivos informes. **A.1. Informe de Auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo** (véase el contenido específico del presente informe en el literal A.1. del acápite VIII del presente acuerdo). **A.2. Informes parciales de remanente del Acuerdo** (véase el contenido específico del presente informe en el literal A.2. del acápite VIII del presente acuerdo). **A.3. Informe final de Remanente del Acuerdo** (véase el contenido específico del presente informe en el literal A.3. del acápite VIII del presente acuerdo). **B. Acreditación de cumplimiento en relación al depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496:** En relación a lo tratado en este literal, el proveedor deberá remitir al **SERNAC**, en el plazo dispuesto en el **acápito VII** del presente Acuerdo, el comprobante que de cuenta de aquello. Dicho plazo, se computará desde que el **SERNAC** informe al proveedor los datos de la respectiva cuenta bancaria dispuesta para tales efectos. **IX. Alcance legal de la responsabilidad.** Conforme lo previene el artículo 54 P de la ley 19.496, la solución propuesta por **VTR COMUNICACIONES SpA** “*no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción*”. Este Acuerdo no constituye ni puede ser interpretado como un reconocimiento de responsabilidad de ningún tipo por parte de **VTR COMUNICACIONES SpA** por los eventos que dieron inicio a este PVC. **XII. De la reserva de acciones individuales.** Por su parte y, en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en caso que el Acuerdo tenga el efecto erga omnes, y conforme lo dispone el inciso 5° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el Acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace. Para todos los efectos legales, téngase presente las demás disposiciones contenidas en el acuerdo. Para acceder a una copia íntegra de la Resolución Exenta que contiene los términos del acuerdo, visite el siguiente enlace web: [https://www.sernac.cl/portal/609/articles-81774\\_archivo\\_05.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articles-81774_archivo_05.pdf). Para obtener información respecto del Procedimiento Voluntario Colectivo con VTR Comunicaciones SpA, visite el siguiente enlace: <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-81774.html>. Se realiza esta publicación en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Lo que se notifica a los eventuales consumidores beneficiados y demás interesados. La Secretaria.







**María Elena Moya Gumerá**

Secretario

PJUD

Ocho de octubre de dos mil veinticinco  
10:48 UTC-3

