

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS
TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL
TÉRMINO FAVORABLE DEL
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO ENTRE EL SERNAC Y VTR
COMUNICACIONES SpA APERTURADO
POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 479/2024.**

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el D.F.L N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica para la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, la Resolución Exenta RA N° 405/1117/2024 de 17 de octubre de 2024 del SERNAC, y

CONSIDERANDO:

1°. Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario para la protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "Procedimiento Voluntario Colectivo" o "PVC", es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2°. Que, mediante **Resolución Exenta N° 183 de fecha 27 de marzo de 2024**, publicada en el Diario Oficial el día 7 de mayo del mismo año, se delegó la facultad de dictar las resoluciones que declaran el término de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "**PVC**", con independencia de la identidad, calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función dentro de su respectivo ámbito de funciones, o en sus respectivos subrogantes, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**.

3°. Que, con fecha **9 de agosto de 2024**, la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos



Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, "**el SERNAC**", dictó la **Resolución Exenta N° 479** que dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **VTR COMUNICACIONES SpA**, en adelante e indistintamente "**VTR**" o "**el proveedor**", por las razones que en dicho acto administrativo se detallan.

4°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **VTR COMUNICACIONES SpA**, mediante presentación recepcionada el **21 de agosto del año 2024**, solicitó a este Servicio Público, una prórroga para manifestar su voluntad de participar en este procedimiento administrativo, la que fue resuelta a través de la **Resolución Exenta N° 513 de fecha 23 de agosto del 2024**.

5° Que, **VTR COMUNICACIONES SpA**, con fecha **30 de agosto 2024**, presentó un recurso de reposición en contra de la **Resolución Exenta N° 513 de fecha 23 de agosto del 2024**.

6°. Que, con fecha **6 de septiembre de 2024**, el **SERNAC** y **VTR** iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron apoderados del proveedor, habiendo acreditado tener facultades para transigir.

7°. Que, mediante **Resolución Exenta N° 734 del 22 de noviembre de 2024** de este origen, se prorrogó a solicitud del proveedor y, en conformidad con lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, por tres meses, el plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

8°. Que mediante **Resolución Exenta N° 205 de fecha 2 de abril de 2025**, el SERNAC acogió el recurso reposición citado en el considerando N° 5 de la presente resolución.

9° Que, para efectos de los términos del Acuerdo contenido en el **considerando 11°** a que se hará referencia en la presente Resolución, se tuvo en especial consideración, lo consensuado con el proveedor en las comunicaciones efectuadas hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

10°. Que, durante la tramitación de este Procedimiento Voluntario Colectivo, el **SERNAC** dio cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 54 L y 54 N, ambos de la Ley N° 19.496, publicándose en el sitio web de este Servicio Público, la manifestación por la cual el proveedor aceptó someterse al procedimiento, el estado de éste y la solución ofrecida por el proveedor. Asimismo, se ha sustanciado el presente procedimiento conforme a derecho.

11°. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del Acuerdo alcanzado entre el **SERNAC** y **VTR COMUNICACIONES SpA.**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

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 **acápite 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.

El artículo 54 P, N° 1, de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, entre otros aspectos, al menos: "*1. El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.*".

Al respecto:

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 **acápite 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 **acápite 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 **acápites VII y VIII** del presente instrumento.

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

El artículo 54 P, N° 2, de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "2. *El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda*".

Al respecto:

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.

B. 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.

El artículo 54 P, N° 3 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "*3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos*".

Al respecto:

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.

El artículo 54 P, N° 4 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: *"4. La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados."*

Al respecto:

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). 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 **acápite 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 **acápite 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 **acápite 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 acápite**.

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 **acápite 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 **acápite 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 principiar y/o terminar 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:

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Inicio de etapa de Implementación del Acuerdo	45 días	Contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N° 19.496
Implementación de las Medidas de Cese descritas en el acápite II	2 meses	Contados desde la fecha de inicio de implementación del Acuerdo
Comunicación general descrita en el acápite V letra A N° 1	1 mes	
Comunicación por correo electrónico descrita en el acápite V letra A N° 2	2 meses	
Abono en los estados de cuenta de los montos compensatorios, indemnizatorios y restitutorios descritos en el acápite III.	1 mes	Contado desde la fecha de envío de la comunicación a los beneficiarios del Acuerdo especificado en el acápite III letra A.- numeral 2.
Transferencia a la cuenta Rut de Banco Estado.	2 meses	
Plazo de implementación integral del pago de las compensaciones contempladas en el presente Acuerdo.	2 meses	Contados desde la fecha de inicio de implementación del Acuerdo
Plazo de implementación integral del presente Acuerdo.	3 meses	

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 **acápite 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:





Actividad de verificación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega de Informes Parciales de Cumplimiento.	al 1º mes	Desde el inicio de la implementación del acuerdo.
Entrega de Informe Final de auditoría externa.	2 meses	Desde el cumplimiento del plazo de implementación integral del acuerdo.

4. Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo:

Actividad del remanente	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega de Informes Parciales de remanente.	Cada 7 meses	Contado desde que comience la vigencia del período de dos años que trata el acápite XII
Entrega de Informe Final de Remanente.	3 meses	Contado desde el vencimiento del plazo de dos años para la formación del remanente que trata el acápite XIII
Transferencia o depósito bancario por pago de remanente a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496).	60 días corridos	Contado desde la fecha del correo electrónico del SERNAC que da cuenta de la revisión sin observaciones respecto del Informe Complementario de Remanente o bien, contados desde el plazo que podrá indicar el SERNAC conjuntamente o luego de dicha oportunidad.
Envío de comprobante de transferencia o depósito bancario de remanente a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496).	5 días corridos	Contado desde la fecha de la transferencia o depósito bancario

VIII. De la verificación del cumplimiento del Acuerdo

El artículo 54 P, N° 5 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor."

Al respecto:

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.

El proveedor hará entrega al **SERNAC** de un informe de auditoría de carácter externo, en adelante, el “**Informe Final de auditoría externa**”, en donde consten los resultados arribados con respecto al cumplimiento de los términos del Acuerdo, conforme a lo que a continuación se señala. En todo caso, la verificación de cumplimiento de los términos comprendidos en el **acápito XII** denominado “**Del remanente**”, se realizará de conformidad con lo establecido en la **letra A.3.** siguiente.

El **Informe final de auditoría externa** deberá contener la siguiente estructura:

1. Introducción y/o antecedentes.
2. Objetivos.
3. Alcances.
4. Resumen ejecutivo.
5. Ejecución de los procedimientos acordados.
6. Conclusiones y/o hallazgos.
7. Anexos en que se adjuntan ejemplos de los medios de verificación que acrediten la implementación de todos los compromisos asumidos en el presente Acuerdo y de los cuales se apoyó la empresa de auditoría externa para sus observaciones y/o conclusiones respecto de la implementación de este Acuerdo.

Con tal propósito, el **Informe final de auditoría externa** deberá verificar y dar cuenta de los siguientes aspectos:

1. Respecto de las actividades asociadas al **Cese de Conducta** descritas en el **acápito II** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de todas y cada una de éstas, dando cuenta de sus respectivos medios de verificación.
2. Respecto de las compensaciones y restituciones referidas en el presente Acuerdo, el informe deberá verificar el pago de todos y cada uno de los conceptos definidos para los consumidores beneficiados por el mismo. En tal sentido, el informe deberá incorporar, adicionalmente, la siguiente información específica:

1. Tamaño del universo de consumidores beneficiados por el Acuerdo.



2. Monto total de las compensaciones, indemnizaciones y restituciones del Acuerdo y monto total de las compensaciones, restituciones y/o indemnizaciones pagadas según lo establecido en el Acuerdo.
3. Monto de las compensaciones, indemnizaciones y restituciones pagadas según lo establecido en el Acuerdo, desagregado por cada uno de los grupos definidos en el mismo.
4. Universo y monto total pagado por concepto del costo del reclamo, desagregado según el canal de ingreso del reclamo e institución ante la cual fue presentado (SERNAC, SUBTEL o VTR). Adicionalmente, el número de consumidores beneficiarios del costo del reclamo que a su vez fueron beneficiarios de las otras compensaciones, indemnizaciones y restituciones establecidas en el Acuerdo.
5. Montos no pagados por concepto de la compensaciones, indemnizaciones y restituciones y el universo que representa.
6. De la(s) muestra(s) para los efectos de la auditoría externa. Se evaluará que coincida el monto solicitado por los consumidores, los ítems solicitados y comprobantes asociados, esto tanto para las restituciones realizadas, como las resultantes del proceso de información, conforme al **acápito V** del presente Acuerdo.
7. Dar cuenta del proceso de determinación del universo de consumidores, especialmente la veracidad de la proyección respecto de aquellos que se les aplicó la proximidad domiciliaria en atención a la manzana, de los montos pagados a los consumidores beneficiados, dispuesto en **acápito V** del presente instrumento.
8. Verificar la muestra para los efectos de la auditoría externa. El muestreo será de carácter probabilístico, se considerará a la población como finita. Para el cálculo del tamaño de la muestra se debe realizar en base a la siguiente función cuyos parámetros corresponderán a los siguientes:

La fórmula a utilizar para obtener el tamaño de muestra deberá ser la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N-1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Donde los parámetros correspondientes serán:

n= Tamaño de muestra buscado.
N= Tamaño de la población.
Z= Estadístico dependiente del intervalo de confianza.
e= Corresponde al error máximo aceptado.
p= Probabilidad de ocurrencia del evento (éxito).
q=(1-p) = Probabilidad de no-ocurrencia del evento.

Con un nivel de confianza de un 95% y un error máximo de 5%. Esto se traduce en Z=1,96 y un error máximo aceptado e=5%. Como supuesto conservador, p= q = 50%

9. Respecto del proceso de información referido en el **acápito V** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de aquel, sus plazos y comunicaciones comprometidas.



10. Las fechas de **inicio y término** de las actividades comprendidas en los distintos acápite del presente Acuerdo y, adicionalmente, la certificación de cumplimiento de los plazos previstos para cada una de ellas.
11. Adjuntar la declaración referida en el **acápito XVI** denominado **"Del tratamiento de reclamos y de datos personales"**.
12. Respecto de las compensaciones, indemnizaciones o restituciones referidas en **el acápite III** del presente Acuerdo, que no fueron abonadas, transferidas ni reclamadas por los consumidores a la fecha del vencimiento del plazo dispuesto en el **acápito VII** del presente Acuerdo, lo que sigue:
 - a. El monto total correspondiente.
 - b. El universo de consumidores que representa el dato de la letra a. precedente, desagregado conforme la clasificación del **acápito III** del presente Acuerdo.
 - c. El monto total y universo de consumidores que se encontrasen bajo alguna de las hipótesis dispuestas en el inciso 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

A.2. Informes parciales de remanente del Acuerdo.

El proveedor hará entrega al **SERNAC** de informes de carácter **interno**, en adelante, **"Informes parciales de remanente"**, en donde conste el estado y monto de las compensaciones, indemnizaciones o restituciones que no fueron abonadas, transferidas ni reclamadas por los consumidores a la fecha del vencimiento del plazo dispuesto en el **acápito VII** para las actividades del **acápito V en relación al acápite III** todo, del presente Acuerdo. Dichos informes tendrán por objeto dar cuenta de la actualización de los montos referidos, durante la vigencia del periodo de los 2 años a que se refiere el inciso final del artículo 53 B de la Ley N° 19.496. En todo caso, la reducción proporcional del monto voluntario originado por aquellos que hagan uso de su derecho de reserva referido en el **acápito XIII**, no serán consideradas para estos efectos como Remanente.

A.3. Informe final de Remanente del Acuerdo.

En la medida que el **Informe final de auditoría externa de la letra A.1 precedente**, da cuenta de la existencia de montos asociados a compensaciones, indemnizaciones y restituciones que no fueron transferidas ni reclamadas por las consumidoras en los términos que dispone el presente Acuerdo, el proveedor hará entrega al **SERNAC** de un informe de auditoría de carácter **externo**, en adelante, el **"Informe Final de Remanente"**, en donde consten los resultados arribados con respecto a la formación, fecha de determinación y monto del remanente referido en el **acápito XII** presente.

Con tal propósito, el **Informe final de Remanente** deberá acreditar y dar cuenta de los siguientes aspectos:

1. Las fechas de inicio y término del plazo de dos años que trata el **acápito XII** del presente Acuerdo.
2. La existencia o inexistencia de compensaciones, indemnizaciones y restituciones referidas en **el acápite III** del presente Acuerdo, que no hayan sido abonadas, transferidas ni reclamadas a los consumidores,



luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **acápito XII** del presente Acuerdo.

- 3.** En caso de constatare la existencia de compensaciones, indemnizaciones y restituciones no abonadas, transferidas ni reclamadas por los consumidores luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **acápito XII** del presente Acuerdo:
- a. El monto total correspondiente.
 - b. El universo de consumidores que representa el dato de la letra a. precedente, desagregado, conforme la clasificación del **acápito III** del presente Acuerdo.
 - c. El monto total y universo de consumidores que se encontrasen bajo alguna de las hipótesis dispuestas en el inciso 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

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.

X. Del efecto erga omnes del Acuerdo y sus efectos.

El Servicio Nacional del Consumidor someterá el Acuerdo contenido en el presente instrumento, a la aprobación del juez de letras en lo civil, correspondiente al domicilio del proveedor, para que éste produzca efecto erga omnes.

Todo ello de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1°, 2° y 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 que señala:

"Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor. El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo.

Ejecutoriada la resolución judicial señalada en el inciso anterior y efectuada la publicación indicada en el inciso siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de



carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo”.

XI. De las publicaciones del Acuerdo

El artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N° 19.496 señala:

"La copia autorizada de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación del extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio, contándose el plazo desde la última publicación. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba, según sea el caso”.

En consecuencia, dentro del décimo día desde la fecha del certificado emitido por el Tribunal correspondiente que de cuenta que la resolución judicial que aprueba el Acuerdo se encuentra ejecutoriada, se deberá publicar, a costa del Proveedor, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional (el que podrá ser electrónico). Por su parte, el **SERNAC** efectuará la publicación en el sitio web institucional de este Servicio.

En el caso de ausencia del efecto erga omnes el proveedor procederá a efectuar las publicaciones tratadas anteriormente dentro del décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1° de la ley N° 19.496.

XII. Del Remanente.

En lo referente al remanente, aplicará el inciso final del artículo 53 B de la Ley N° 19.496.

En tal sentido, durante el período de los 2 años previos a la formación del remanente, y una vez cumplidas las diligencias de distribución y pago de las compensaciones, indemnizaciones y restituciones a cada consumidor beneficiado por el Acuerdo, el proveedor deberá mantener la custodia de las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores y tenerlas a disposición de aquellos, a fin de atender su reclamo o solicitud respecto del derecho que le asiste a percibir las sumas de dinero concedidas en virtud de este Acuerdo, ello, dentro del referido plazo de 2 años establecido en este párrafo.

Una vez vencido el plazo de 2 años de formación del remanente, **VTR COMUNICACIONES SpA** tendrá un plazo adicional para remitir al **SERNAC** el **“Informe final de Remanente”** en los términos dispuestos en los **acápites VII y VIII** del presente Acuerdo el que, en todo caso, entregará información respecto de la determinación de la formación del remanente, la fecha de su determinación y el monto de estos dineros.

Posteriormente, el proveedor si fuere el caso, deberá enterar las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores al fondo concursable del artículo 11 bis, en armonía con lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B, ambos de la Ley N° 19.496, que dispone:

“Transcurridos dos años desde que se cumpla dicho plazo, los remanentes que no hayan sido transferidos ni reclamados por los



consumidores caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares, debiendo el proveedor, o el tercero a cargo de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis”.

Finalmente, el proveedor deberá remitir al **SERNAC** en el plazo dispuesto en el **acápite VII** del presente instrumento, el **comprobante** que de cuenta del depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496.

XIII. 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.

XIV. Del incumplimiento del Acuerdo.

Se deja constancia que, el **SERNAC** hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del Acuerdo y/o de su falta de aprobación.

Asimismo, el incumplimiento de los términos del Acuerdo constituye una infracción de la Ley N° 19.496, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6° de la misma.

XV. De la publicidad.

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa, comunicación escrita u otros) que se dispongan a realizar respecto del presente Acuerdo y de la resolución que lo contiene, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, y/o iconografía del **SERNAC** ni realizar cualquier referencia en relación con aquellos. Lo anterior, salvo que sea previamente validada para su difusión y por escrito, por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen del SERNAC. A mayor abundamiento, el presente Acuerdo y la Resolución que lo contiene, podrán ser utilizados única y exclusivamente, para sus propios fines.

XVI. Del tratamiento de reclamos y de datos personales.

La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC** remitirá a **VTR COMUNICACIONES SpA** una base de reclamos que contendrá datos personales de los consumidores reclamantes, con la única y exclusiva finalidad de que dicho proveedor abone o pague, según corresponda, a los consumidores beneficiados, todos los montos por concepto de compensación, indemnización y restitución que corresponda y que se incluyen en este Acuerdo.

Por lo tanto, la antedicha base de reclamos deberá ser utilizada, por el proveedor exclusivamente para la implementación y certificación del cumplimiento del presente Acuerdo, de modo que los datos personales



contenidos en dicha base, en caso alguno, se podrán tratar con una finalidad distinta, quedando especialmente prohibido divulgar los mismos y/o entregarlos a terceros por cualquier causa.

Esta restricción, debe entenderse sin perjuicio de aquella que opera en relación con el acceso que el **SERNAC** ha proporcionado previamente a **VTR COMUNICACIONES SpA**, a través del Portal del proveedor.

En este contexto, será de absoluta responsabilidad de **VTR COMUNICACIONES SpA** adoptar todas las medidas necesarias para limitar el tratamiento de los datos personales de los consumidores en los términos indicados e impedir que terceros accedan y/o utilicen los mismos, con una finalidad distinta a la indicada. Esta prohibición no cesa con el término del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

Una vez cumplidas las finalidades descritas precedentemente, **VTR COMUNICACIONES SpA** deberá proceder a la eliminación de las referidas bases de datos de sus registros que obren en su ámbito de control y/o a la cancelación de los datos personales de los consumidores contenidos en ellas.

En consecuencia, **VTR COMUNICACIONES SpA**, a través de una declaración emitida y firmada por quien tenga la facultad de representar a la empresa, será responsable de constatar:

1. Que las bases de reclamos que contienen datos personales de consumidores, que le han sido proporcionadas por este Servicio a **VTR COMUNICACIONES SpA** o, a las cuales se le ha proporcionado acceso: **(1)** han sido utilizadas exclusivamente para fines de implementar el presente Acuerdo agotándose en éste; **(2)** No han sido divulgadas o entregadas a terceros para fines distintos a los indicados.
2. Que han adoptado todas las medidas necesarias tendientes a satisfacer la finalidad indicada e impedir el acceso o uso de la misma por terceros distintos al proveedor.
3. Que una vez satisfecha la finalidad indicada se ha procedido a la eliminación de la base de datos de sus registros y/o a la cancelación de los datos personales de los consumidores contenidas en la misma.

La citada declaración, deberá ser anexada en el Informe de Auditoría Externa indicado en el presente Acuerdo.

XVII. Las leyes complementarias. Ley N° 19.496, Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628. De la reserva de acciones del SERNAC.

Se deja constancia que el **SERNAC** se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos establecidos en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y su Reglamento, como, asimismo, por las normas contenidas en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y cualquiera otra que resulte aplicable en la especie. Adicionalmente, conforme a lo previsto en el artículo 54 H inciso 1° de la Ley N° 19.496, el Procedimiento Voluntario Colectivo se regula por el principio de publicidad ello, considerando la reserva de información y de antecedentes que se hubiese decretado en el mismo, en conformidad con el artículo 54 O de la Ley N° 19.496, información y antecedentes que quedan resguardados, conforme a lo establecido en las resoluciones dictadas al efecto, con excepción de aquella información y antecedentes, respecto de la y los cuales, el proveedor ha consentido expresamente, en incluir en el presente Acuerdo, por



ser necesarias/os para su acertada inteligencia. Por lo anterior, las peticiones y/o requerimientos que se le formulen sobre información y antecedentes relativos al Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia y, al presente Acuerdo, se resolverán con sujeción a lo expuesto en este numeral.

XVIII. De la orientación para los consumidores.

Se deja constancia que el **SERNAC**, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en su *call center*: 800 700 100, y en su página web www.sernac.cl.

En el mismo orden de ideas, el **SERNAC** enviará información a los consumidores afectados a través de los medios que estime más idóneos para tales efectos, a fin de que los consumidores tomen conocimiento de los términos del Acuerdo y de sus derechos.

Adicionalmente y, en el contexto de lo expuesto en el párrafo anterior, el proveedor quedará disponible para atender las consultas o reclamos que pudieran presentarse con ocasión de la implementación del presente Acuerdo y, del Acuerdo en sí mismo. De ocurrir aquello, podrán existir coordinaciones particulares entre el **SERNAC** y el proveedor.

RESUELVO:

1º. DÉJESE SIN EFECTO la medida provisional decretada en virtud del **resuelvo 1º** de la **Resolución Exenta N° 117** de fecha **19 de febrero del 2025** y su modificación decretada por **Resolución Exenta N° 156** de fecha **14 de marzo del mismo año**.

2º TÉNGASE PRESENTE, los términos del Acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y **VTR COMUNICACIONES SpA** en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

3º DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N° 479 de fecha 9 de agosto de 2024**.

4º TÉNGASE PRESENTE, que el Acuerdo contenido en la presente Resolución, para que produzca efecto erga omnes, se someterá a la aprobación del Juez de Letras en lo Civil, conforme lo dispone el inciso 1º del artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

5º PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que se certifique por el tribunal correspondiente que la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa se encuentra ejecutoriada, un extracto en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

6º PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que se certifique por el tribunal



correspondiente que la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa se encuentra ejecutoriada, un extracto en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

7° TÉNGASE PRESENTE, que los consumidores beneficiados que no estén conformes con la solución alcanzada contenida en el Acuerdo, para no quedar sujetos a ésta deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que apruebe el Acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace conforme lo establece el artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

8° TÉNGASE PRESENTE, que, una vez transcurrido 30 días desde las publicaciones mencionadas, el Acuerdo tendrá efecto de una transacción extrajudicial respecto de todos aquellos consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de acciones.

9° TÉNGASE PRESENTE, que el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N°19.496.

10° TÉNGASE PRESENTE, que el SERNAC hace plena reserva en este acto de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste y/o su falta de aprobación.

11° TÉNGASE PRESENTE, que la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N°19.880.

12° NOTIFÍQUESE, la presente Resolución Exenta por correo electrónico al proveedor, **VTR COMUNICACIONES SpA,** conforme al artículo 54 R de la Ley N°19.496.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

MILO ROJAS BONILLA
SUBDIRECTOR
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

MLB/mmb/meo

Distribución: (notificación por correo electrónico)

- Dirección Nacional
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- Oficina de Partes y Gestión Documental.

