

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## RESOLUCIÓN EXENTA N°

**SANTIAGO,**

### RECTIFICA RESOLUCIÓN EXENTA N° 214 DE 2025, DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

**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 aprueba 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° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022 ambas del SERNAC; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC y sus modificaciones, que establece su organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada uno de los centro de responsabilidad que en aquella se citan; 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 SERNAC, la Resolución Exenta RA N° 405/1117/2024 de 17 de octubre de 2024 del SERNAC, y

#### CONSIDERANDO:

**1.** 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, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**, con independencia de la identidad, calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función y, en lo que aquí incumbe, “*(...) la facultad de dictar los actos para aclarar los puntos dudosos u oscuros y rectificar los errores de copia, de referencia, de cálculos numéricos y, en general, los puramente materiales o de hechos que aparecieren de manifiesto en los actos administrativos que (...) hubiera dictado en virtud de la delegación de que trata este instrumento, según lo prescribe el artículo 62 de la ley N°19.880*”.

**2.** Que, la **Resolución Exenta N° 214 de fecha 4 de abril de 2025**, contiene los términos del Acuerdo y declara el término favorable del Procedimiento Voluntario Colectivo entre el **SERNAC** y



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**VTR COMUNICACIONES SpA**, el que fue aperturado a través de la **Resolución Exenta N° 479 del 9 de agosto de 2024**.

**3.** Que, de la revisión posterior a la dictación de la **Resolución N° 214 de 2025**, esta Subdirección ha identificado un error en los plazos de implementación allí señalados, incorporados en el **numeral 1. del acápite VII** del Acuerdo denominado “Actividades y plazos relacionados con la implementación del Acuerdo”, señalando lo siguiente:

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	Contado desde la fecha de envío de la comunicación a los beneficiarios del Acuerdo especificado en el acápite III letra A.- numeral 2.
Abono en los estados de cuenta de los montos compensatorios, indemnizatorios y restitutorios descritos en el acápite III.	1 mes	
Transferencia a la cuenta Rut de Banco Estado.	2 meses	Contados desde la fecha de inicio de implementación del Acuerdo
Plazo de implementación integral del pago de las compensaciones contempladas en el presente Acuerdo.	2 meses	
Plazo de implementación integral del presente Acuerdo.	3 meses	Contados desde la fecha de inicio de implementación del Acuerdo



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/F8M4GF-449>



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

4. Que, con fecha **18 de noviembre de 2025**, **SERNAC**, por medio de correo electrónico, remitió a **VTR COMUNICACIONES SpA** un documento excel denominado "1. Plazos VTR (1).xlsx" que, como su nombre lo indica, informa los nuevos plazos de implementación para los siguientes compromisos: "Abono en los estados de cuenta de los montos compensatorios, indemnizatorios y restitutorios descritos en el acápite III."; "Transferencia a la cuenta Rut de Banco Estado."; "Plazo de implementación integral del pago de las compensaciones contempladas en el presente Acuerdo."; y "Plazo de implementación integral del presente Acuerdo.", así como la modificación del hito de inicio del cómputo del plazo de los dos primeros, señalando lo siguiente:

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	
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.	3 mes	Contados desde la fecha de inicio de
Transferencia a la cuenta Rut de Banco Estado.	4 meses	
Plazo de implementación integral del pago de las compensaciones contempladas en el presente Acuerdo.	4 meses	
Plazo de implementación integral del presente Acuerdo.	5 meses	



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/F8M4GF-449>



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

5. Que, por medio de correo electrónico de fecha **19 de noviembre de 2025**, **VTR COMUNICACIONES SpA**, manifestó su conformidad con la corrección de fechas planteadas.

6. Que, conforme a lo señalado precedentemente,

## RESUELVO:

1. **RECTIFICASE**, al tenor de la información contenida en la presente resolución, el cuadro de "**Actividades y plazos relacionados con la implementación del Acuerdo**", en su **acápite VII numeral 1.**, de la **Resolución Exenta N° 214 de 2025**, quedando éste de la siguiente forma:

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	
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.	3 mes	Contados desde la fecha de inicio de
Transferencia a la cuenta Rut de Banco Estado.	4 meses	



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/F8M4GF-449>



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Plazo de implementación integral del pago de las compensaciones contempladas en el presente Acuerdo.	4 meses	
Plazo de implementación integral del presente Acuerdo.	5 meses	

**2. NOTIFIQUESE**, la presente Resolución Exenta, por correo electrónico, al proveedor **VTR COMUNICACIONES SpA**, conforme a lo dispuesto por el artículo 54 R de la Ley N° 19.496.

**3. DÉJASE** constancia que el presente acto no modifica de ninguna forma los montos compensatorios asociados al acuerdo alcanzado entre **VTR COMUNICACIONES SpA** y el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ni demás medidas ahí comprometidas.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

**MILO ROJAS BONILLA  
SUBDIRECTOR  
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTO EXTRAJUDICIALES DE  
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS**

mmb

Distribución: Destinatario (notificación por carta certificada); Dirección Nacional; Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos; Oficina de Partes.

