

**RESOLUCIÓN EXENTA N°**

**SANTIAGO,**

**RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS  
TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL  
TÉRMINO FAVORABLE DEL  
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO  
COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO  
NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y LOS  
PROVEEDORES EMPRESA NACIONAL DE  
TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL PCS  
TELECOMUNICACIONES S.A. Y ENTEL  
TELEFONÍA LOCAL S.A., APERTURADO  
POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 781/2024.**

**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 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, 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, 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 Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, “**el SERNAC**”.

**3.** Que, con fecha **06 de diciembre de 2024**, la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, dictó la **Resolución Exenta N° 781** que dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con los proveedores **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A.**, en adelante e indistintamente, “**ENTEL**” o “**los proveedores**”, por las razones que en dicho acto administrativo se detallan y que, para todos los efectos legales y procesales pertinentes, se dan por expresamente reproducidos en este acto administrativo.

**4.** Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **ENTEL**, manifestó oportunamente su voluntad de participar en el **PVC** individualizado precedentemente.

**5.** Que, con fecha **20 de diciembre de 2024**, el **SERNAC** y **ENTEL**, iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496.

**6.** Que, mediante **Resolución Exenta N° 165 del 18 de marzo de 2025** de este origen, se prorrogó a solicitud de los proveedores, 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, y asimismo, se dictaron las **Resoluciones Exentas N° 408 del 18 de junio del 2025 y N° 571 del 18 de agosto del 2025**, relacionadas con la duración del procedimiento.

Además, se dictaron con posterioridad, las **Resoluciones Exentas N° 688 del 26 de septiembre de 2025** y la **N° 803 del 12 de noviembre del 2025**.

**7.** Que, para efectos de los términos del Acuerdo, en adelante e indistintamente “**el Acuerdo**”, contenido en el **resuelvo N° 1** del presente acto administrativo, se tuvo en especial consideración lo consensuado con los proveedores en conformidad a las comunicaciones efectuadas hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

**8.** 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, **ENTEL** aceptó someterse al procedimiento, el estado de éste, y la solución ofrecida por aquél. Asimismo, se ha sustanciado el presente procedimiento conforme a derecho.

**9.** Que, considerando lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496,

#### **RESUELVO:**



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/G2CIT7-450>

**1º. TÉNGASE PRESENTE**, los términos del

Acuerdo que, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo individualizado en la presente resolución, se ha alcanzado entre el **Servicio Nacional del Consumidor y ENTEL**, el que se transcribe a continuación:

**ACUERDO**

**I. Consumidores comprendidos en el Acuerdo.**

El presente Acuerdo, en adelante e indistintamente, "**el Acuerdo**", beneficiará a un universo de **2.633.487** (dos millones seiscientos treinta y tres mil cuatrocientos ochenta y siete) **consumidores de servicio de telecomunicaciones móvil y fijo, y televisión de pago**, en adelante e indistintamente, "**consumidores beneficiados**", que fueron incluidos en el proceso de comunicación a clientes iniciado a mediados de noviembre de 2022, relativo **al término por no renovación de contratos y ofertas de nuevos contratos**, que comenzaron a regir a partir del 01 de enero del 2023, implementado por **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A., y ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A.**, en adelante todas junto a las demás entidades de su grupo empresarial, e indistintamente, "el proveedor" y/o "**ENTEL**".

El Acuerdo contempla los compromisos del proveedor, relacionados con las medidas de cese de conducta, las que se describen en el **acápite II** siguiente.

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 del 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, **ENTEL** se compromete a implementar en las comunicaciones dirigidas a los consumidores, particularmente, en lo que guarda relación a los aspectos informacionales relativos al término y propuesta de celebración de nuevos contratos de servicios de telecomunicaciones, lo que a continuación se señala:

1. En cuanto al sistema de **duración o vigencia contractual**, se especificará, de forma explícita, que **ENTEL** sólo podrá hacer ejercicio de su derecho de no renovación una vez que haya transcurrido un plazo de duración inicial fijo y común para todos los consumidores contado desde la suscripción del contrato por parte del respectivo cliente. Lo anterior, basado en parámetros objetivos y no discriminatorios.
2. Se especificará que el consumidor cuenta con la facultad de poner término al contrato o sus renovaciones, en cualquier momento, y que para tales efectos, **ENTEL** disponibilizará las mismas condiciones y mecanismos que se disponen para la contratación de los respectivos servicios.



3. En cuanto a la propuesta de celebración de un nuevo contrato, **ENTEL** garantizará para los consumidores, la siguiente información en las comunicaciones respectivas:

- (i) Se informará, dentro del plazo establecido en el respectivo contrato, la decisión de **ENTEL** de no hacer efectiva la renovación automática del contrato e informará al consumidor, que la consecuencia derivada de ello es que (a) dicho contrato terminará en virtud de lo dispuesto en su cláusula de vigencia, y que (b) ya no se le continuará prestando el servicio en modalidad de pospago, al término del periodo de su contrato. El servicio se le mantendrá luego en modalidad prepago, a fin de conservar su número (asegurando así la posibilidad de portarse a otras compañías), seguir recibiendo llamadas, hacer llamadas de emergencia y hacer llamadas previa recarga a opción del consumidor, el que siempre podrá expresar su intención de no continuar con el servicio de prepago en cualquier tiempo.
- (ii) Se especificará que, sin perjuicio de lo anterior, **ENTEL** propone la celebración de un nuevo contrato, el que puede ser aceptado o rechazado. Para tales efectos, **ENTEL**, adoptará todas las medidas del caso, a fin de conocer y de respaldar la real voluntad del consumidor, la cual debe ser inequívoca y concluyente.
- (iii) **ENTEL** asegurará que en la comunicación señalada en el literal (i) y (ii) de este numeral , se indique lo siguiente:
  - (a) En el caso de envío de la comunicación mediante correos electrónicos:
    - Explicitará cada una de las modificaciones y su ubicación en el contrato, agregando, además, el contraste o paralelo de lo ofrecido en el contrato primitivo y el nuevo (por ejemplo, en gigas, minutos, canales de TV, precio antiguo y nuevo, incluso aunque se mantengan estas condiciones, respecto a cada línea telefónica).
    - Asegurará que el consumidor pueda descargar, a través de archivo adjunto, un ejemplar completo de la nueva propuesta de contrato ofrecida.
    - Se visualizarán las opciones de aceptación o rechazo, las que, al ser accionadas, redireccionarán al consumidor a una plataforma digital segura, donde aquel podrá manifestar su decisión de aceptación o rechazo al nuevo contrato.
  - (b) En el caso de envío de la comunicación mediante mensajes de texto (SMS), cartas físicas u otros mecanismos de comunicación, incluirá enlaces que, al ser accionados o utilizados, redireccionen al consumidor a una plataforma digital segura, donde se observe lo descrito en el literal (a) precedente.
  - (c) Las opciones para que el consumidor, acepte o rechace un nuevo contrato incluirán el uso de glosas en que se visualicen ambas, en igualdad de condiciones (mismo tamaño y visibilidad hacia el consumidor), garantizando un mecanismo de respuesta igualmente simple y directo para ambas opciones, sin que para rechazar la oferta se impongan condiciones o mecanismos más gravosas/os que impliquen un mayor esfuerzo para el consumidor que aceptarla. Si el



consumidor acepta la propuesta de nuevo contrato éste comenzará a regir el día siguiente al vencimiento del anterior. El silencio, en caso alguno podrá constituir aceptación.

- (d) **ENTEL**, informará a los consumidores que en todo caso, siempre tendrán a salvo, el derecho a la portabilidad como asimismo, la forma en que se podrá hacer efectiva.
  - (e) **ENTEL**, adoptará las medidas que sean pertinentes a fin de tener certeza sobre la efectiva recepción de las comunicaciones por parte de los consumidores.
4. **ENTEL** asegurará que la comunicación antes señalada se realizará mediante los mismos medios y canales de información que dispone habitualmente a los consumidores móviles, fijos o de televisión de pago, promoviendo el mismo estándar en las comunicaciones respectivas, para todos los tipos de servicios ofrecidos por el proveedor.
  5. **ENTEL**, equipará el tipo de medios de comunicación utilizados para ofrecer la contratación o celebración de nuevos productos, contratos, ofertas, etc., con aquellos para informar la no renovación y propuesta de celebración de un nuevo contrato.
  6. Todo lo anterior, no obsta al deber legal del proveedor de observar y dar cumplimiento a lo dispuesto en la normativa sectorial de telecomunicaciones vigente, en los procesos de celebración, modificación y terminación de los contratos de servicio de telecomunicaciones como asimismo, a lo señalado en la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás leyes y normativa en lo que fueren aplicables.

Las actividades descritas y comprometidas en el presente acápite serán susceptibles del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los **acápites VIII y IX** del presente instrumento.

### **III. De las indemnizaciones y compensaciones respectivas por cada uno de los clientes residenciales beneficiados.**

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 consumidores beneficiarios del Acuerdo.**

El Acuerdo beneficiará a **2.633.487** (dos millones seiscientos treinta y tres mil cuatrocientos ochenta y siete) **consumidores de servicio de telecomunicaciones móvil y fijo, y televisión de pago** que se vieron alcanzados por terminaciones con ocasión de la no renovación de contratos, instancia en que también se ofreció un nuevo contrato con condiciones diversas, las cuales comenzaron a regir a partir del 01 de enero del 2023, en el marco del proceso de oferta de nuevos contratos iniciado por parte de **ENTEL** a fines de 2022 (el "Proceso 2022").

##### **B. Montos de las devoluciones, compensaciones e indemnizaciones**



**para los consumidores beneficiarios del Acuerdo.**

En atención a lo precedentemente expuesto, el Acuerdo considera los siguientes montos:

**B.1. Grupo N° 1:** Correspondrá a todos aquellos consumidores a quienes se notificó la no renovación de su contrato, anteriores al año 2014 que tenían la calidad de indefinidos.

A este Grupo que lo conforman **132.566** (ciento treinta y dos mil quinientos sesenta y seis) **consumidores**, **ENTEL** pagará o bonificará un monto total equivalente a **\$2.263.079.400** (dos mil doscientos sesenta y tres millones setenta y nueve mil cuatrocientos pesos), por concepto de restituciones y que corresponde a la diferencia de precio cobrada entre lo estipulado en el contrato primitivo y el nuevo contrato, en el periodo que abarca desde enero de 2023, lo que incluye reajustes e intereses.

**B.2. Grupo N°2:** Correspondrá a todos aquellos consumidores que: a) rechazaron la propuesta de nuevo contrato antes del 01 de marzo de 2023 y; b) aquellos que fueron traspasados al nuevo contrato a partir del 01 de marzo de 2023.

A este Grupo que lo conforman **2.500.921** (dos millones quinientos mil novecientos veintiún) **consumidores**, **ENTEL** pagará o bonificará por concepto de indemnización por errores de información, un monto total de **\$6.235.725.024** (seis mil doscientos treinta y cinco millones setecientos veinticinco mil veinticuatro pesos).

Así, el presente Acuerdo, beneficia a un número total de **2.633.487** (dos millones seiscientos treinta y tres mil cuatrocientos ochenta y siete) **consumidores de servicio de telecomunicaciones móvil y fijo, y televisión de pago**, y considera un monto total de **\$8.498.804.424** (ocho mil cuatrocientos noventa y ocho millones ochocientos cuatro mil cuatrocientos veinticuatro pesos).

**C. Costo del reclamo.**

**ENTEL** compensará por este concepto a cada consumidor que: (a) hubiere reclamado ante el **SERNAC**, con ocasión de los hechos descritos en el **acápite I** del presente Acuerdo, entre el **11 de noviembre de 2022 y el día previo a la publicación en el sitio web del SERNAC de la propuesta de solución del proveedor**<sup>1</sup> –trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la Ley N°19.496<sup>2</sup>–; y (b) se encuentre dentro de los beneficiarios y/o en los grupos que se describen en la **letra A y B** de este acápite.

Se deja constancia que los montos que se pagarán o bonificarán conforme a lo descrito en la **letra B** son plenamente compatibles con la compensación por costo del reclamo descrita en esta **letra C**, ambas del presente acápite, y se pagarán o bonificarán conjuntamente en los casos que el consumidor tenga derecho a ambas sumas.

El monto que corresponderá a los consumidores por concepto de costo de reclamo dependerá del canal por medio del cual aquel se realizó ante el **SERNAC**, y su valor se determinará de conformidad a la Unidad Tributaria Mensual, en adelante también **"UTM"**. En tal sentido, lo que sigue:

- **0,19 UTM:** para reclamos realizados por canal presencial.

<sup>1</sup> El día previo a la publicación de la propuesta de solución corresponde al **día 18 de diciembre de 2025**.

<sup>2</sup> En caso de que un consumidor hubiere realizado más de un reclamo, se compensará sólo por un reclamo, considerando para tales efectos, el canal correspondiente al monto más alto.



- **0,02 UTM:** para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal Call Center.
- **0,017 UTM:** para reclamos realizados por canal Web.

Para los efectos del cálculo de la UTM se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo.

Así, por este concepto, el presente Acuerdo beneficiará a un total de **802** (ochocientos dos) consumidores que **reclamaron** ante el **SERNAC**, considerando un monto de compensaciones total ascendente a esta fecha a la suma de **\$1.439.536<sup>3</sup>** (un millón cuatrocientos treinta y nueve mil quinientos treinta seis pesos), que será bonificado o pagado, según corresponda, por medio de los mecanismos y plazos señalados en los **acápitos V letra C y VII**, respectivamente, ambos del presente instrumento.

Se deja constancia, que el universo y monto indicado en este acápite, será verificado a través del informe de auditoría externa que trata el **acápite VII y VIII** del presente Acuerdo.

\*\*\*\*\*

En consecuencia, el Acuerdo objeto de este PVC, beneficia a un universo total de **2.633.487** (dos millones seiscientos treinta y tres mil cuatrocientos ochenta y siete) consumidores, y considera un monto total en pesos de **\$8.500.243.960.-** (ocho mil quinientos millones doscientos cuarenta y tres mil novecientos sesenta pesos).

Se hace presente que todos los montos acordados, así como el universo de consumidores mencionados en el presente instrumento, han sido determinados conforme a la información suministrada por **ENTEL** durante el desarrollo del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

En efecto, los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales, por cada uno de los grupos de consumidores beneficiados con el presente Acuerdo, serán determinados y verificados por el informe de auditoría externa descrito en los **acápitos VII y VIII** de este instrumento.

#### **IV. La solución es proporcional a los efectos causados, alcanza a todos los consumidores involucrados 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 PVC en referencia, las medidas de cese de conducta descritas en el **acápite II** del presente instrumento, el monto que se restituirá, bonificará y/o pagará a título de devoluciones, compensaciones e indemnizaciones (que, para esta sede administrativa, se han estimado procedentes en favor de los consumidores), y el mecanismo dispuesto para la implementación, acreditación y verificación del cumplimiento de las diversas actividades que comprende el

<sup>3</sup> Monto considera el valor de la UTM del mes de **diciembre de 2025**.



Acuerdo, resultan ser proporcionales y adecuados 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, la determinación de los montos que se pagarán o bonificarán, dispuestos particularmente para esta sede administrativa, aplicado en la especie, reconocen e integran elementos objetivos como también, para lo relativo al cese de conducta y para el cálculo y determinación del cómo se pagarán o bonificarán tales montos.

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 **ENTEL** fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente<sup>4</sup>, cuyas sugerencias fueron recepcionadas y procesadas por el **SERNAC**. Igual tratamiento se realizó respecto de las observaciones que, durante la tramitación del PVC, formularon los consumidores potencialmente beneficiados. En tal sentido, las observaciones y sugerencias recogidas de los consumidores fueron tenidas en consideración para el resultado final de los términos del presente Acuerdo.

## **V. De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento por el cual efectuará las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones a los consumidores beneficiarios del Acuerdo.**

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 respecto de los beneficiarios del Acuerdo:**

**ENTEL** implementará un proceso de información que estará dirigido a los consumidores definidos en conformidad a lo señalado en los **acápitulos I y III** del presente instrumento.

En el marco del referido proceso de información, **ENTEL** compromete las siguientes actividades:

<sup>4</sup>La consulta pública fue realizada entre los días **19 y 26 de diciembre de 2025**.



**1. Comunicación general.** **ENTEL** informará a los consumidores beneficiados por el Acuerdo, el contenido, detalle y alcance de la solución, los procedimientos y los plazos dispuestos para su implementación, a través de avisos publicados en la página web de **ENTEL**.

Asimismo, **ENTEL** se compromete a incluir un banner o link donde los consumidores, con solo su rut, podrán verificar si son beneficiarios de algún monto conforme al Acuerdo, así como su mecanismo de pago.

**ENTEL** se compromete a asegurar la efectiva visibilidad de las publicaciones que trata el presente numeral.

**2. Comunicación por correo electrónico.** **ENTEL**, en aquellos casos en que tenga registrado en sus sistemas una dirección email y/o correos electrónicos de los consumidores beneficiarios por el Acuerdo, previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el mismo, enviará a cada uno de aquellos un correo electrónico informativo, explicando el contenido y alcance de la solución, los procedimientos y los plazos dispuestos para su implementación, así como los montos a compensar, costo de reclamo si correspondiere y sus mecanismos de pago. Dicho correo electrónico será despachado por correo privado, con seguimiento y/o trazabilidad.

**3. Una glosa explicativa en la boleta de cobro.** **ENTEL** incluirá en la boleta de servicios de los beneficiarios ya definidos, y según el ciclo de facturación correspondiente conforme a lo indicado en **el acápite VII N° 1** de este Acuerdo una glosa explicativa de la restitución, indemnización y/o compensación aplicada(s) en virtud del Acuerdo.

**4. Comunicación para informar de la emisión de vale vistas.** En aquellos casos en que **ENTEL** no haya podido materializar el pago de los montos descritos en **el acápite III** del presente instrumento, conforme al mecanismo descrito en **el literal C del presente acápite**, el proveedor enviará una nueva comunicación a los respectivos consumidores beneficiarios del Acuerdo, por correo electrónico, con la finalidad de informarles sobre la emisión de un vale vista nominativo en favor del respectivo consumidor, la fecha disponible para su cobro, como también el nombre de la Institución bancaria en la cual se podrá materializar el cobro.

#### **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 de este acápite**, 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 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.

#### **C. Mecanismos de pago.**

La implementación y pago de los montos acordados a los consumidores beneficiarios, comprometidas en el **acápite III** del presente instrumento, se realizarán de la siguiente manera:

**1. Cliente sin deuda en ENTEL:** el monto que le corresponda será bonificado o descontado automáticamente de la boleta del consumidor.



- 2. Cliente con deuda en ENTEL:** el monto que corresponda se bonificará al monto adeudado que mantenga el consumidor.
- 3. Beneficiarios que ya no son clientes ENTEL y no tienen deuda:** en este caso se realizará el pago mediante transferencia bancaria a la Cuenta RUT de BancoEstado del consumidor.
- 4. Beneficiarios que ya no son clientes ENTEL y tienen deuda:** el monto que corresponda se bonificará al monto adeudado que mantenga el consumidor, y si hubiera remanente su pago se verificará mediante transferencia bancaria a la Cuenta RUT de BancoEstado del consumidor, o mediante Vale Vista en una institución bancaria.

En caso de que los consumidores a los que refiere los **numerales N° 3 y 4** precedentes, no cuenten a la fecha de pago con una Cuenta RUT activa, ENTEL procederá a emitir un vale vista electrónico (documento inmaterial) que podrá ser solicitado y cobrado por su beneficiario en cualquier sucursal de un banco o institución financiera del país, según se informará en la comunicación respectiva y con la sola presentación de su cédula de identidad.

En lo relativo a los vale vista, se estará a lo dispuesto en las normas de las acreencias bancarias establecidas en el artículo 156 de la Ley General de Bancos y en la Recopilación actualizada de normas de la Comisión para el Mercado Financiero "RAN" Capítulo 2-06 "Vales a la vista" y Capítulo 2-13 "Caducidad de depósitos o de cualquiera otra acreencia en favor de terceros".

De esta manera, los vales vista deberán estar disponibles para retiro o cobro de los consumidores, por el plazo legal<sup>5</sup>. Transcurrido dicho plazo, regirán al efecto las normas de las acreencias respecto del destino final de esos fondos.

Cabe hacer presente que los mecanismos de implementación antes mencionados no suponen costos ni cargos adicionales para los beneficiarios de este Acuerdo.

El plazo para la realización de las actividades contenidas en este acápite, y la verificación de aquellas, se realizará conforme a lo establecido en los **acápitulos VII y VIII** de este 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 judicial que aprueba el Acuerdo y que se refiere el artículo 54 Q inciso 4º 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.

<sup>5</sup> CAPÍTULO 2-13 CADUCIDAD DE DEPÓSITOS O DE CUALQUIERA OTRA ACREENCIA EN FAVOR DE TERCEROS "4. Plazo de caducidad. Las acreencias a favor de terceros, cualquiera que sea su monto, caducarán cuando hayan transcurrido tres años contados desde el día 31 del mes de enero en que corresponda formar la lista de que trata el primer párrafo del N° 3 precedente. Cumplido este plazo, se extinguirán a su respecto todos los derechos de los titulares sobre esos importes. Por lo tanto, las mencionadas acreencias deben permanecer inmovilizadas durante un período total de cinco años para que caduquen los derechos de sus titulares".



**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 etapa de implementación del Acuerdo	30 días	Transcurridos y contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución judicial que aprueba el Acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.
Envío de la base de datos descrita en el <b>acápite XIX</b> del presente instrumento.	30 días	Desde la fecha de inicio de implementación del Acuerdo.
Implementación de las Medidas de Cese descritas en el <b>acápite II</b> .	13 meses	
Comunicación general descrita en el <b>acápite V letra A N° 1</b> .	2 meses	
Comunicación por correo electrónico descrita en el <b>acápite V letra A N° 2</b> .	3 meses	
Comunicación en la boleta de cobro descrita en el <b>acápite V letra A N° 3</b> .	3 meses	Desde la fecha de inicio de Implementación del Acuerdo
Abono de los montos establecidos en el <b>acápite III</b> , conforme a lo establecido en el <b>acápite V letra C</b> .	3 meses	
Emisión de Vale Vistas de acuerdo a lo descrito en el <b>acápite V letra C N° 3</b> .	4 meses	
Comunicación para informar de la emisión de vale vistas descrita en el <b>acápite V letra A N° 4</b> .	4 meses	
Plazo de implementación de las actividades descritas en el <b>N° 1</b> del presente <b>acápite VII</b> .	15 meses	



## 2. Base de reclamos.

La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, desde el hito descrito en el **acápite VI** precedente, remitirá a **ENTEL** la base de reclamos para los efectos de que dicho proveedor proceda a aplicar la compensación por concepto de costo de reclamo en favor de los consumidores beneficiados por aquella. Lo anterior, sin perjuicio del requerimiento que, a su respecto, también podrá realizar el proveedor al **SERNAC**, para efectos de la implementación del pago de la referida compensación.

## 3. Actividades y plazos relacionados con la verificación del cumplimiento del Acuerdo:

Actividad de verificación de cumplimiento del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega de un Informe Parcial de Cumplimiento que dé cuenta del avance de la implementación de la Medida de Cese descrita en el <b>acápite II.</b>	al 6º mes	Desde el inicio de la implementación del Acuerdo.
Entrega de Informe Final de auditoría externa.	2 meses	Desde el vencimiento del “plazo de implementación de las actividades descritas en el <b>Nº 1</b> del presente <b>acápite VII.</b> ”

## Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo:

Actividad del remanente	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega de Informes Parciales de remanente.	Cada 10 meses	Desde que comience la vigencia del período de dos años que trata el <b>acápite XII.</b>
Entrega del Informe Final de Remanente.	2 meses	Desde el vencimiento del plazo de dos años para la formación del remanente que trata el <b>acápite XII.</b>
Transferencia o depósito bancario por pago de remanente al SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley Nº 19.496).	30 días	Desde la fecha del correo electrónico del SERNAC que da cuenta de la revisión sin observaciones respecto del Informe final de remanente o bien, contados desde la fecha que podrá indicar el SERNAC conjuntamente o luego de dicha oportunidad.
Envío de comprobante de transferencia o depósito bancario de remanente al	5 días	Desde la fecha de la transferencia o depósito bancario.



SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496).		
---	--	--

## **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 e informes parciales relacionados con el Acuerdo.**

El informe de verificación del cumplimiento de los términos del Acuerdo (**A.2.**) y el informe final del remanente del Acuerdo (**A.4.**) se realizarán a costa del proveedor, a través de una empresa **auditora externa**<sup>6</sup> seleccionada por aquel, entre aquellas que se encuentran inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero.

Por su parte, el informe parcial de estado de avance de la implementación del Acuerdo (**A.1.**) y los informes parciales del remanente del Acuerdo (**A.3.**) serán elaborados y presentados por el proveedor al **SERNAC**, de conformidad con lo que a continuación se dispone.

Con todo, y sin perjuicio de lo que a continuación se indicará, el proveedor deberá coordinar **previa y oportunamente** con el **Departamento de Investigación Económica del SERNAC**, los términos específicos que deben contemplar los respectivos informes.

Los referidos informes deberán ser presentados en los plazos establecidos en el **acápite VII** del presente Acuerdo.

##### **A.1. Informes parciales de estado de avance de la implementación del Acuerdo.**

El proveedor hará entrega al **SERNAC** de un informe de carácter **interno**, en adelante, "**informe parcial de estado de avance de implementación**", en donde conste el estado de avance de la implementación de los términos del Acuerdo contenido en el presente instrumento.

##### **A.2. 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.

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

- 1. Introducción y/o antecedentes.**
- 2. Objetivos.**
- 3. Alcances.**
- 4. Resumen ejecutivo.**

<sup>6</sup> ENTEL con este objeto ha designado a la empresa auditora EY SERVICIOS PROFESIONALES DE AUDITORÍA Y ASESORÍAS LIMITADA (EY), entidad con reconocida experiencia en auditar diversos procesos de cumplimiento de PVC ante SERNAC y que se encuentra registrada ante la CMF desde el 27 de abril de 2010.



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 **Nº 1, 2 y 3** asociadas al **Cese de Conducta** descritas en el **acápite II** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de todas y cada una de ellas, dando cuenta de sus respectivos medios de verificación.
2. Respecto de los montos que se pagarán o bonificarán referidos en el **acápite III** del 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 verificación de la siguiente información específica:
  - a) Tamaño del universo de consumidores beneficiados por el Acuerdo.
  - b) Número total de consumidores beneficiados que integran el Acuerdo.
  - c) Monto total del Acuerdo, pagado según lo establecido en el Acuerdo.
  - d) Monto pagado según lo establecido en el Acuerdo, desagregado según lo definido en el mismo.
  - e) Monto total pagado por concepto del costo del reclamo, desagregado según el canal de ingreso del reclamo. Adicionalmente, el número de consumidores beneficiarios del costo del reclamo que a su vez fueron beneficiarios de otros montos establecidos en el Acuerdo.
  - f) 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 y cuyos parámetros corresponderán a los siguientes:

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

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

Donde los parámetros correspondientes serán:

$n$  = Tamaño de muestra buscado.

$N$  = Tamaño de la población.

$Z_{\alpha}$  = 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  $Z_{\alpha} = 1,96$  y un error máximo aceptado  $e = 5\%$ . Como supuesto conservador,  $p = q = 50\%$



3. ResPECTO del proceso de contactabilidad referido en el **acápite V** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de aquél, sus plazos y comunicaciones comprometidas.
4. Las fechas de **inicio y término** de las actividades comprendidas en los acápites del presente Acuerdo, y adicionalmente, la certificación de cumplimiento de los plazos previstos para cada una de ellas.
5. Adjuntar la declaración referida en el **acápite XVI** denominado "**Del tratamiento de reclamos y datos personales**".

#### **A.3. Informes parciales del 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 de los montos referidos en el **acápite III** que no hayan sido transferidos por el proveedor ni reclamados por los consumidores desde la fecha del vencimiento del plazo dispuesto en el **acápite VII** para las actividades del **acápite V en relación con el 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.

#### **A.4. Informe final del remanente del Acuerdo.**

En la medida que el **informe final de auditoría externa de la letra A.2 precedente**, dé cuenta de la existencia de montos que no fueron transferidos a los consumidores en los términos que disponen los **acápites III y V** del 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 **acápite VIII** 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 **acápite XII** del presente Acuerdo.
2. La existencia o inexistencia de montos referidos en los **acápites III** precedente que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores, luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **acápite XII** del presente Acuerdo.
3. En caso de constatarse la existencia de montos no transferidos ni reclamados por los consumidores luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **acápite XII** del presente Acuerdo:
  - a) El monto total correspondiente.
  - b) El universo de consumidores que representa el dato de la **letra a)** precedente, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo, incluyendo a los beneficiarios por concepto de "costo de reclamo".
  - c) El monto total y universo de consumidores que se encontrasen bajo alguna de las hipótesis dispuestas en el inciso 3º del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, desagregado, según los grupos establecidos en el 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 **acápite VII.** del presente Acuerdo, el comprobante que dé cuenta del depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496.

**IX. Alcance legal de la responsabilidad.**

Conforme lo previene el artículo 54 P de la Ley 19.496, la solución propuesta por **ENTEL** “*no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción*”.

**X. Del efecto erga omnes del Acuerdo.**

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.

**XI. De las publicaciones del Acuerdo**

Dentro del décimo día desde la fecha del certificado emitido por el Tribunal correspondiente, que dé cuenta que la resolución judicial que aprueba el Acuerdo se encuentra ejecutoriada, se deberá publicar, a costa de **ENTEL**, 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. Lo anterior para dar cumplimiento al artículo 54 Q inciso 4° 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 los montos referidos en el **acápite III del presente 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, **ENTEL**, 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 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".*

En consideración a las características de la solución que da cuenta el presente Acuerdo, y para efectos aclaratorios, las cantidades susceptibles de configurar remanente serán las siguientes:

- Las sumas representativas de dinero correspondientes a lo descrito en la **letra B del acápite III** del presente Acuerdo, que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los consumidores beneficiarios de aquellas y,
- Las sumas representativas de dinero correspondiente al "**costo de reclamo**", descrito en la **letra C del acápite III** del presente Acuerdo, que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los beneficiarios de esta compensación.

En efecto, los números y cantidades definitivas en relación al remanente serán determinados y verificados conforme a los **acápites VII y VIII** de este instrumento.

### **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 5º del artículo 54 Q de la Ley N°19.496, los consumidores beneficiados por aquel 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.**

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 6º de la misma.

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.

Finalmente, se hace presente que el **SERNAC** y **ENTEL**, han revisado los planteamientos técnicos y jurídicos que se han expuesto a lo largo de este procedimiento, y expresan que, en los puntos en los que las respectivas calificaciones o interpretaciones han diferido, cada uno de ellos persevera en la propia, sin que el presente Acuerdo pueda entenderse como modificación en sus posiciones, calificaciones e interpretaciones.



#### **XV. De la publicidad.**

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa, comunicación escrita u otros) que el proveedor se disponga a realizar respecto del presente Acuerdo y de la Resolución que lo contiene, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla 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 la Jefatura del 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 **ENTEL**, una base de reclamos que contendrá datos personales de los consumidores reclamantes, con la única y exclusiva finalidad de que dicho proveedor abone a los consumidores beneficiados, el monto correspondiente al concepto de "**costo del reclamo**".

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 **ENTEL**, a través del Portal del proveedor.

En este contexto, será de absoluta responsabilidad de **ENTEL**, 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, **ENTEL** deberá proceder a la eliminación de la referida base 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, **ENTEL**, 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 **ENTEL** 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,



en conformidad a la normativa vigente al tiempo de ejecutar esta actividad.

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.**

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 1º 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, o bien porque lo fundamentan y/o justifican o se encuentran íntimamente relacionada/s con la identificación y expresión del universo y/o los montos y cifras del mismo o bien, por ser necesarias/os para su acertada inteligencia. Asimismo, aquella información o antecedentes agregados al PVC que fundamentan y/o justifican el Acuerdo en referencia, ha servido de base para los efectos del artículo 54 L y 54 N de la Ley N° 19.496 o para su implementación. 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 acápite.

#### **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](http://www.sernac.cl).

En el mismo orden de ideas, el **SERNAC** enviará información a los consumidores beneficiados 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.

Por último, 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.

#### **XIX. De los consumidores beneficiados.**

**ENTEL** dispondrá a **SERNAC** la base de datos consolidada de aquellos consumidores que, en razón del PVC en referencia, resulten beneficiados por el Acuerdo contenido en la presente Resolución, **en un plazo de 10 días desde el inicio de la implementación, conforme a lo dispuesto en los acápite VI y VII del presente instrumento.**



Los datos que deberá incluir dicha base son:

1. Rut del consumidor o número telefónico
2. Monto a percibir por costo del reclamo.
3. Monto a percibir por restitución, compensación y/o indemnización, según corresponda.
4. Plazo máximo de pago de la restitución, compensación y/o indemnización, según corresponda.
5. Mecanismos de pago.

**2. DECLÁRESE, el TÉRMINO FAVORABLE**  
del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado por **Resolución Exenta N° 781 del 06 de diciembre de 2024.**

**3. 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.

**4. PUBLÍQUESE**, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que se certifique por el tribunal correspondiente que la resolución judicial que aprueba el 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.

**5. PUBLÍQUESE**, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que se certifique por el tribunal correspondiente que la resolución judicial que aprueba el 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.

**6. TÉNGASE PRESENTE**, que los consumidores a los que se refiere el presente Acuerdo, que no estén conformes con la solución alcanzada contenida en él, 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.

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

**8. TÉNGASE PRESENTE**, que el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N°19.496, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6º de la misma.



**9. 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.

**10. TÉNGASE PRESENTE**, que la impugnación de la presente Resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N°19.880.

**11. NOTIFIQUESE**, la presente Resolución Exenta por correo electrónico a los proveedores, **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A.**, 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**

MRB/meo/cna/cca

Distribución: (notificación por correo electrónico)

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



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/G2CIT7-450>