

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 EL PROVEEDOR CLARO CHILE SPA, APERTURADO POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 681 DEL 25 DE SEPTIEMBRE DE 2025.

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 de 2019 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 establecen la organización interna del Servicio 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 del 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, por **Resolución Exenta N° 183 de fecha 27 de marzo de 2024**, del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante e indistintamente, el "**SERNAC**"), 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 Colectivos, 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 dentro de su respectivo ámbito de funciones, o en sus respectivos subrogantes.



3. Que, con fecha **25 de septiembre de 2025**, la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, dictó la **Resolución Exenta N° 681**, que dispuso el inicio de un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **CLARO CHILE SPA** (en adelante e indistintamente, "**CLARO**" o el "**proveedor**"), 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, **CLARO**, manifestó oportunamente su voluntad de participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo individualizado precedentemente.

5. Que, con fecha **22 de octubre de 2025**, el **SERNAC** y **CLARO** 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° 1 del 2 de enero de 2026**, 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, el plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo por un periodo de tres meses.

7. Que, el **SERNAC** dio cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 54 L y 54 N de la Ley N° 19.496, publicando en su sitio web la manifestación por la cual **CLARO** aceptó someterse al presente procedimiento, el estado del mismo y la solución ofrecida por aquel para estos efectos.

8. Que, el acuerdo contenido en el **resuelvo N° 1** de este acto administrativo, refleja los términos consensuados con el proveedor, en conformidad con las comunicaciones sostenidas hasta antes de la dictación de este documento.

9. Que, asimismo, el Procedimiento Voluntario Colectivo de referencia se ha sustanciado conforme a derecho.

10. Que, en ese orden de cosas, considerando lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496,

RESUELVO:

1° 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 **CLARO CHILE SPA**, cuyo texto 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 **18.948** (dieciocho mil novecientos cuarenta y ocho) **personas consumidoras** de los **servicios móviles de pospago** de **CLARO**



CHILE SPA (en adelante e indistintamente, el “**proveedor**” o “**CLARO**”), que se vieron afectados por medio de **cobros indebidos relativos al uso del servicio de roaming internacional en Argentina**, ocurridos durante el periodo comprendido desde **agosto de 2020 a junio de 2024**, siempre que no se les haya refacturado (restituido) previamente los montos correspondientes a dichos cobros (en adelante e indistintamente, “**consumidores beneficiados**”).

Adicionalmente, el Acuerdo contempla los compromisos de **CLARO** respecto al cese de la conducta que fue objeto del Procedimiento Voluntario Colectivo, descritos en el **acápito II** siguiente, conforme al marco normativo sectorial vigente al momento de la suscripción del Acuerdo.

En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H y las exigencias dispuestas por el artículo 54 P, ambos 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, **CLARO** declara haber implementado las siguientes medidas:

1. Que, desde el mes de junio del año 2024, los consumidores de **servicios móviles postpago sin roaming incluido** que viajan a Argentina y utilizan los servicios móviles que incluye su plan (como son los datos móviles, minutos y mensajes), lo hacen descontando el consumo a precio o tarifa local, sin perjuicio que deben activar el servicio de roaming en Argentina, el cual no tiene costo para ellos.
2. Que, desde el mes de junio del año 2024, tratándose de los consumidores de **servicios móviles postpago con roaming incluido** que viajan a Argentina y utilizan sus servicios¹, lo hacen sin descontar el consumo de su bolsa roaming, sin perjuicio que deben activar el servicio de roaming en Argentina, el cual no tiene costo para ellos.
3. Que, tratándose de consumidores de **servicios móviles prepago**, el proveedor declara no prestar el servicio de roaming internacional en Argentina (ya sea de datos móviles, minutos o mensajes) y que, por ende, no se generaron cobros indebidos a los consumidores de este tipo de servicios.

Las actividades descritas en el presente acápite deberán ser verificadas, según lo previsto en los **acápites VII y VIII** del presente instrumento. Lo anterior considerará, adicionalmente, la integración de los verificadores de cumplimiento relativos a las medidas implementadas durante la tramitación del

¹ Como son los datos móviles, minutos, mensajes y roaming internacional según corresponda.



Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, como así también, los relativos a aquellas que se implementarán, según corresponda.

III. De las devoluciones, compensaciones e indemnizaciones respectivas por cada uno de los clientes residenciales 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 consumidores beneficiarios del Acuerdo.

El Acuerdo beneficiará a **18.948** consumidores de los **servicios de postpago** prestado por **CLARO**, que se vieron afectados por **cobros indebidos relativos al servicio de roaming internacional en Argentina**, durante el periodo de **agosto de 2020 a junio de 2024**, siempre que no se les hubiere refacturado (restituido) previamente el monto correspondiente a dichos cobros.

B. Montos de las devoluciones, compensaciones e indemnizaciones para los consumidores beneficiarios del Acuerdo.

En atención a lo precedentemente expuesto, el Acuerdo considera por cada concepto, los siguientes montos totales:

B.1. Respecto de los consumidores de los **servicios postpago, CLARO** se compromete a restituir a **18.948** (dieciocho mil novecientos cuarenta y ocho) **consumidores**, equivalente a **20.162** líneas telefónicas, con un monto total equivalente a **\$172.797.248** (ciento setenta y dos millones setecientos noventa y siete mil doscientos cuarenta y ocho pesos)

B.2. El monto de **\$28.896.790** (veintiocho millones ochocientos noventa y seis mil setecientos noventa pesos) correspondiente a la totalidad de los reajustes e intereses

Así las cosas, por estos conceptos, el presente Acuerdo beneficia a un número total de **18.948** consumidores de los **servicios de postpago**, con un monto global de **\$201.694.038** pesos (doscientos un millones seiscientos noventa y cuatro mil treinta y ocho pesos), el cual considera los reembolsos junto con reajustes e intereses.

C. Costo del reclamo.

Adicionalmente, **CLARO** compensará, por concepto de costo de reclamo, a aquellos consumidores que son parte de universo de beneficiarios del Acuerdo (descritos en la **Letra A** del presente acápite) que hubieren reclamado ante el **SERNAC**, con ocasión de los hechos descritos en el **acápito I** del presente Acuerdo, entre el **29 de agosto de 2020** y el **día previo a la publicación en el sitio web de SERNAC de la propuesta de solución del proveedor**², realizada conforme al artículo 54 N de la Ley N°19.496.

² El día previo a la publicación de la propuesta de solución corresponde al **día 26 de marzo de 2026**.



En el evento que un consumidor hubiere interpuesto más de un reclamo, la compensación se aplicará por un único reclamo, considerando el canal asociado al monto de compensación de mayor cuantía.

El monto por concepto de reclamo se calculará en Unidades Tributarias Mensuales (en adelante, "UTM") y variará según el canal utilizado para presentarlo ante el **SERNAC**, de la siguiente manera:

- **Canal presencial:** 0,19 UTM.
- **Canal telefónico o Call Center:** 0,02 UTM.
- **Canal Web:** 0,019 UTM.

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

Se deja constancia que los montos descritos en la **letra B** del presente acápite son plenamente compatibles con la compensación por costo del reclamo prevista en esta **letra C**, y serán pagados de forma conjunta, si fueren procedentes.

De esta manera, por el presente concepto se beneficia a un número total de **20** consumidores que **reclamaron** ante **SERNAC**, por hechos que motivaron el inicio del PVC, con un monto de compensación total de **\$23.970 (veintitrés mil novecientos setenta pesos)**³. Los montos individuales correspondientes a cada consumidor beneficiario, serán pagados o abonados, según corresponda, por medio de los mecanismos y plazos señalados en los **acápites V letra C y VII**, respectivamente, ambos del presente instrumento.

Se deja constancia que el universo y los montos indicados en este acápite, serán verificados 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 **18.948** consumidores, y considera un **monto total** de **\$201.718.008** pesos (doscientos un millones setecientos dieciocho mil ocho pesos), lo que incluye reajuste e intereses.

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

En efecto, los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales de devoluciones, compensaciones e indemnizaciones, 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 el **acápite VIII** de este instrumento.

³ Monto considera el valor de la UTM del mes de **marzo de 2026**.



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 PVC en referencia, las medidas de cese de conducta descritas en el **acápito II** del presente instrumento, que declaran un cese en el sentido de fijar las mismas condiciones en la prestación de servicio tanto para Chile como Argentina, así como los montos a restituir y/o pagar por concepto de devoluciones, compensaciones e indemnizaciones, y 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 sus objetivos.

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, 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 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 **CLARO** fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente⁴, cuyas sugerencias fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. Igual tratamiento se realizó respecto de las observaciones que, durante la tramitación del PVC, formularon los consumidores potencialmente afectados. En tal sentido, las observaciones y sugerencias recogidas de los consumidores

⁴ La consulta pública fue realizada entre los días **27 de marzo y el 2 de abril de 2026**.



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 efectuará las devoluciones, compensaciones e indemnizaciones respectivas 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:

1. Del proceso de información respecto de los beneficiarios del Acuerdo:

Al respecto, **CLARO** implementará un proceso de información que estará dirigido a los consumidores definidos en conformidad con lo señalado en los **acápites I y III** del presente instrumento.

En el marco del referido proceso, **CLARO** compromete las siguientes actividades:

1. Comunicación general. Informar a los consumidores beneficiarios del Acuerdo sobre el contenido, detalle y alcance de la solución, los procedimientos y los plazos dispuestos para su implementación, a través de un aviso publicado en su página web, asegurando la efectiva y clara visibilidad de ésta durante todo el periodo de implementación del Acuerdo.

2. Comunicación por correo electrónico. En aquellos casos en que tenga registro de 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, **CLARO** 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. Glosa explicativa en boletas. Incluir en la boleta de cada ciclo de facturación donde se apliquen los descuentos y/o compensaciones del Acuerdo, una glosa que explique dichos conceptos.

4. Comunicación para informar de la emisión de vale vistas. En aquellos casos en que no haya podido materializar el pago de las restituciones y/o compensaciones descritas en las **letras B y C del acápite III** del presente instrumento, **CLARO** se compromete a enviar una nueva comunicación a los respectivos consumidores beneficiarios del



Acuerdo, por correo electrónico, con la finalidad de informarles a los correspondientes consumidores, sobre la emisión de un vale vista nominativo a su favor, la fecha disponible para su cobro como asimismo, el nombre de la institución bancaria en la cual se podrá materializar el cobro.

2. 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. Queda expresamente prohibido todo tipo de publicidad o mensajes de fidelización, en dichas comunicaciones.

3. Mecanismos de pago:

La implementación y pago de las devoluciones, compensaciones y/o indemnizaciones a los consumidores beneficiarios del Acuerdo, comprometidas en el **acápite III** del presente instrumento, se realizarán de la siguiente manera:

- 1. Clientes de CLARO que no tienen deuda con la compañía:** El monto se pagará mediante un descuento automático en la facturación del consumidor beneficiario. Si dicho monto supera el valor del cargo mensual, la diferencia se aplicará de forma sucesiva en las boletas siguientes, hasta completar un máximo de 6 períodos facturados o hasta agotar el monto total, lo que ocurra primero.
- 2. Clientes de CLARO que tienen deuda con la compañía:** El monto se abonará a lo adeudado y, de existir un diferencial, se pagará mediante un descuento automático en la facturación del consumidor beneficiario. Si dicho monto supera el valor del cargo mensual, la diferencia se aplicará de forma sucesiva en las boletas siguientes, hasta completar un máximo de 6 períodos facturados o hasta agotar el monto total, lo que ocurra primero.

Respecto a lo establecido en los **numerales 1. y 2.** anteriores, si tras los **6 períodos facturados** aún existe un **saldo a favor** del consumidor beneficiario, el pago se efectuará mediante transferencia bancaria a la cuenta que **CLARO** tenga registrada del consumidor. En caso de no contar con dicho registro, se utilizará su Cuenta RUT del Bancoestado, siempre y cuando esté activa. Si ninguna de las opciones anteriores resulta viable, el pago se realizará a través de la emisión de un vale vista nominativo a nombre del consumidor.

- 3. Beneficiarios que ya no son clientes de CLARO y no tiene deuda con la compañía:** El monto se pagará mediante transferencia bancaria a la cuenta que **CLARO** tenga registrada del consumidor. En caso de no contar con dicho registro, se utilizará su Cuenta RUT del BancoEstado, siempre y cuando esté activa. Si ninguna de las opciones anteriores



resulta viable, el pago se realizará a través de la emisión de un vale vista nominativo a nombre del consumidor.

- 4. Beneficiarios que ya no son clientes de CLARO y tienen deuda con la compañía:** El monto se abonará a lo adeudado y, de existir un diferencial, se pagará mediante transferencia bancaria a la cuenta que **CLARO** tenga registrada del consumidor. En caso de no contar con dicho registro, se utilizará su Cuenta RUT del BancoEstado, siempre y cuando esté activa. Si ninguna de las opciones anteriores resulta viable, el pago se realizará a través de la emisión de un vale vista nominativo a nombre del consumidor.

Se deja constancia que, si un consumidor opta por **poner término a su servicio con CLARO**, la compañía deberá pagar el monto o la diferencia a favor del consumidor, según sea el caso, siguiendo el procedimiento estipulado en los **puntos 3. y 4.** precedentes y dentro de los plazos indicados para los **no clientes** en el **acápite VII** del presente acuerdo.

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 **acápites 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 a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N° 19.496, ya sea en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional.

En todo caso, si el día en que ha de principiarse y/o terminarse la implementación de las actividades comprometidas en el presente Acuerdo, recayera en un día inhábil administrativo, el día de inicio y/o término se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

VII. Plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con el procedimiento propiamente tal

1. Actividades y plazos relacionados con la implementación del Acuerdo:

Actividad de verificación de cumplimiento del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Inicio etapa de Implementación del Acuerdo.	30 días	Transcurridos 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.



Envío de la base de datos de todos las personas consumidoras que forman parte del universo beneficiado por el acuerdo (acápito XIX).	15 días	Desde la fecha de inicio de la etapa de implementación del Acuerdo.
Comunicación en la página web del proveedor (N° 1 de la letra A del acápito V).	1 mes	
Comunicación por correo electrónico a los consumidores beneficiarios (N° 2 de la letra A del acápito V).	2 meses	
Mecanismos de pago		Desde la fecha de inicio de la etapa de implementación del Acuerdo.
Beneficiarios que son Clientes de CLARO (letra C del acápito V)		
Descuento automático en la facturación del consumidor beneficiario (N° 1 de la letra C del acápito V).	6 meses	
Abono al monto adeudado al proveedor (N° 2 de la letra C del acápito V).	6 meses	
Transferencia bancaria a la cuenta registrada por CLARO a nombre del consumidor, o en su defecto, a su Cuenta RUT de BancoEstado (en caso de no tener una cuenta registrada) (N° 1 y 2 de la letra C del acápito V).	7 meses	
Emisión de vale vista nominativo a nombre del consumidor beneficiario (N° 1 y 2 de la letra C del acápito V).	8 meses	
Beneficiarios que ya no son Clientes de CLARO (letra C del acápito V)		
Abono al monto adeudado al proveedor (N° 4 de la letra C del acápito V).	2 meses	
Transferencia bancaria a la cuenta registrada por CLARO a nombre del consumidor, o en su defecto, a su Cuenta RUT de BancoEstado (en caso de no tener una cuenta registrada) (N° 3 de la letra C del acápito V).	3 meses	



Emisión de vale vista nominativo a nombre del consumidor beneficiario (N° 3 y 4 de la letra C del acápite V).	4 meses	
Plazo de implementación del Acuerdo.	9 meses	Desde la fecha de inicio de la etapa de implementación del Acuerdo.

2. Base de reclamos.

La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**, remitirá a **CLARO**, una vez iniciado el periodo de implementación del acuerdo (**acápite VI precedente**), una base con los consumidores beneficiarios que **reclamaron** ante **SERNAC**, por los hechos que motivaron el inicio del PVC, 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 del acuerdo (letra A.1. del acápite VIII).	Al 5° mes	Desde la fecha de inicio de la etapa de implementación del Acuerdo.
Entrega del Informe final de cumplimiento del Acuerdo (letra A.2. del acápite VIII)	2 meses	Desde el vencimiento del "Plazo de implementación 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 (letra A.3. del acápite VIII).	Cada 10 meses	Desde que comience la vigencia del período de dos años que trata el acápite XII .
Entrega del Informe Final de Remanente (letra A.4. del acápite VIII).	1 mes	Desde el vencimiento del plazo de dos años para la formación del remanente que trata el acápite XII .



Transferencia o depósito bancario por pago de remanente a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496) (acápito XII).	10 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 a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496) (letra B del acápito VIII).	3 días	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:

- **Informes de auditoría externa de cumplimiento e informes parciales relacionados con el Acuerdo:**

Con el propósito de resguardar y dar cuenta del cumplimiento de los compromisos previstos en el Acuerdo, **CLARO** hará entrega al **SERNAC** de los siguientes informes de auditoría:

- Por una parte, un informe de verificación de cumplimiento de los términos del Acuerdo (**A.2.**) y un informe final sobre el remanente del mismo (**A.4.**), elaborados a su costa, por medio 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.
- Por otro lado, un informe parcial sobre el estado de avance de la implementación del Acuerdo (**A.1.**) e informes parciales sobre el remanente del mismo (**A.3.**) que se detallan seguidamente, elaborados **internamente** por aquel.

En todos los casos, el proveedor seguirá las indicaciones previstas para cada uno de estos informes en los numerales siguientes, y coordinará **previa y oportunamente** los términos específicos que contemplarán con el **Departamento de Investigación Económica del SERNAC**.

Se deja constancia que sus entregas se realizarán de acuerdo a los plazos establecidos en el **acápito VII** del presente Acuerdo.

A.1. Informe parcial de estado de avance de la implementación del Acuerdo



El proveedor hará entrega al **SERNAC** de un informe interno en donde conste el estado de avance de la implementación de los términos del Acuerdo contenido en el presente instrumento, hasta su fecha de emisión u otra fecha previamente acordada con el **SERNAC**.

A.2. Informe de auditoría externa de cumplimiento del Acuerdo

El proveedor hará entrega al **SERNAC** de un informe de auditoría de carácter externo (en adelante, el "**Informe final de cumplimiento del Acuerdo**"), en donde consten los resultados arribados con respecto al cumplimiento de los términos del Acuerdo⁵.

Para ello, la empresa auditora externa, a través de un examen independiente, autónomo y objetivo, buscará **determinar y concluir**⁶ si el proveedor cumplió o no con cada una de las condiciones y medidas comprometidas en el Acuerdo.

A tal efecto, deberá **verificar** que las medidas comprometidas por el proveedor (pago de las devoluciones, compensaciones e indemnizaciones, según corresponda; implementación de las medidas comprometidas para el cese de conducta; envío de las comunicaciones, publicaciones y otros; procedimientos y plazos establecidos; etc.) hayan sido realizados o no, en la forma, universo y en los plazos previstos para tales efectos; recopilando y poniendo a disposición por medio de **anexos** al informe, la evidencia tangible que así lo demuestre⁷.

En caso de no corroborarse un total cumplimiento de los términos del Acuerdo, el informe deberá **explicar las respectivas desviaciones**.

Con tal propósito, el **Informe final de auditoría externa de cumplimiento** deberá contener la siguiente estructura:

1. Introducción y/o antecedentes.
2. Objetivos.
3. Alcances.
4. Resumen ejecutivo.
5. Ejecución de los procedimientos acordados (lo que implica desarrollar y explicar cómo se llegó a los resultados respecto de cada medida comprometida).
6. Conclusiones y/o hallazgos, debiendo el auditor externo dar cuenta respecto del cumplimiento o incumplimiento de cada una de las medidas comprometidas, y la consistencia o inconsistencia de las medidas.
7. Anexos en que se adjuntan los medios de verificación que acrediten la implementación de 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, o, en su caso, que den cuenta de sus desviaciones.

Por su parte, el presente **informe** deberá asimismo verificar y dar cuenta de los siguientes aspectos:

⁵ Con excepción de lo dispuesto en el acápite XII denominado "Del remanente", lo que se verificará de conformidad con lo establecido en la letra A.4. siguiente.

⁶ Cabe considerar que el auditor actúa sobre la base de normas, metodologías y procedimientos que le permiten evaluar el cumplimiento de las medidas suscritas, otorgando rigurosidad y un nivel razonable de seguridad del proceso de auditoría

⁷ Esto consideran, entre otros: registros de pagos, transferencias bancarias, comunicaciones con consumidores, bases de datos de afectados, pruebas de funcionamiento de sistemas, políticas internas implementadas, etc. La evidencia debe ser suficiente (en cantidad) y competente (relevante, confiable y verificable).



1. Respecto a las bases de datos reportadas por el proveedor a la empresa auditora, ésta deberá acreditar la fiabilidad de la base, tanto respecto de los sistemas de información de los que provienen, así como validar la fiabilidad, integridad y exactitud de las bases de datos que utilizó para sustentar su informe. Asimismo, deberá acreditar que el universo de beneficiarios, como los grupos de consumidores determinados, según corresponda, y los montos pagados, coincidan con lo estipulado y estén correctamente calificados y/o excluidos. No obstante, al ser antecedentes referenciales y por confirmar, deberá ajustarlos en conformidad con la realidad observada, y acreditar que el universo de beneficiarios y los montos pagados coincidan.
2. Respecto de las actividades **Nº 1, 2 y 3** 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 ellas, dando cuenta de sus respectivos medios de verificación.
3. Respecto de los montos que se pagarán (por medio de abonos, descuentos, transferencias, u otros) de conformidad con las **letras B y C del acápito 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, 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 de las devoluciones del Acuerdo y monto total de las devoluciones, pagadas según lo establecido en el Acuerdo.
 - d) Monto de las devoluciones pagadas 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 las otras devoluciones establecidas en el Acuerdo.
 - f) Montos no pagados por concepto de devoluciones, compensaciones o indemnizaciones y el universo de consumidores que representa. Adicionalmente lo anterior, desagregado por cada uno de los grupos definidos en el Acuerdo.
 - g) Verificar la muestra para los efectos de la auditoría externa. Con el objetivo de cotejar el cumplimiento de medidas que requieran el chequeo de un universo diferente de afectados (ante la identificación de características diferentes de la unidad de muestreo), se requiere que el auditor aplique un muestreo estadístico (probabilístico y representativo), validando la base de consumidores afecta a cada medida. En ese sentido, las determinaciones y selecciones de muestras deberán considerar un nivel de confianza del 95% y los supuestos descritos a continuación, lo que no obsta para utilizar parámetros más exigentes, lo que mejoraría la precisión de resultados. Debe



considerar también la oportunidad de estratificar proporcional o aporportionalmente (según objetivos y características de la población en estudio).

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_{α} = 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, $p = q = 50\%$

4. Respecto del proceso de contactabilidad referido en el **acápite V** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar tanto el cumplimiento del envío de las comunicaciones, como de los plazos establecidos para ello, y la forma y formato acordada con **SERNAC** en conformidad con la **letra B. del acápite V** del presente Acuerdo.
5. 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.
6. Adjuntar la declaración referida en el **acápite XVI** denominado "**Del tratamiento de reclamos y datos personales**".
7. Respecto de los montos referidos en las **letras B y C del acápite III que no fueron transferidos** a los consumidores a la fecha del vencimiento del plazo dispuesto en el **acápite VII** para las actividades del **acápite V**, todos del presente Acuerdo, lo que sigue:
 - a) Monto total correspondiente.
 - b) Universo de consumidores que representa el dato de la **letra a)** precedente, desagregado según lo establecido en el presente Acuerdo, incluyendo a los beneficiarios por concepto de "costo de reclamo".
 - c) Monto total y universo de consumidores beneficiarios del Acuerdo que se encontrasen bajo alguna de las hipótesis dispuestas en el inciso 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, desagregado, según lo establecido en el presente Acuerdo.

A.3. Informes parciales del remanente del Acuerdo

El proveedor hará entrega al **SERNAC** de informes de carácter **interno**, en donde conste el estado de los montos referidos en las **letras B y C del 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 **acápito VII** para las actividades del **acápito V en relación con el acápito III** 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 cumplimiento del Acuerdo**, previsto en la **letra A.2** precedente, dé cuenta de la existencia de montos asociados a devoluciones, compensaciones o indemnizaciones que no fueron transferidas 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 donde consten los resultados arribados con respecto a la formación, fecha de determinación y monto del remanente referido en el **acápito XII** presente (en adelante, el "**Informe final de remanente**").

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 devoluciones, compensaciones o indemnizaciones referidas en los **acápites III y V** precedente que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los consumidores, luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **acápito XII** del presente Acuerdo.
3. En caso de constatarse la existencia de devoluciones, compensaciones o indemnizaciones no 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, 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 3° 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 **acápito 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, según corresponda, conforme a lo previsto en el **acápito XII**.



IX. Alcance legal de la responsabilidad

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

X. Del efecto erga omnes del Acuerdo

El **SERNAC** 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 con lo dispuesto en los incisos 1º, 2º y 3º 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 se pronuncia sobre el Acuerdo, se encuentra ejecutoriada, se deberá publicar, a costa de **CLARO**, 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 4º de la Ley N° 19.496.

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 1º de la Ley N° 19.496.

XII. Del Remanente

El artículo 54 P, inciso final, dispone que "Cuando el acuerdo contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero, se estará a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B".

Al respecto:

Si luego de vencidos los plazos previstos en el Acuerdo para efectuar las devoluciones, indemnizaciones y/o compensaciones comprometidas por medio del presente Acuerdo, quedaran montos que no fueron distribuidos a los consumidores beneficiarios, se aplicará lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B de la Ley N° 19.496.

En tal sentido, durante el período de **2 años**, contados desde el término de los plazos establecidos el **acápito VII** del presente Acuerdo para las diligencias de contactabilidad y pago previstos en los **acápitos III y V**, el proveedor deberá mantener la custodia de los montos no distribuidos y tenerlos a disposición de los consumidores beneficiarios, 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.

Una vez vencido el plazo de 2 años de formación del remanente, el proveedor tendrá un plazo adicional para remitir al **SERNAC**, el **Informe final de remanente** en los términos dispuestos en los **acápitos VII y VIII** del presente Acuerdo (lo que, en cualquier caso, deberá detallar la formación del remanente constituido por los montos no transferidos ni reclamados por los



consumidores dentro del plazo señalado, la fecha en que se determinó dicho remanente y el valor total de estos fondos).

Posteriormente, el proveedor, si fuere el caso, deberá enterar las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores durante el plazo señalado, 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”.

Para tales efectos, la transferencia o depósito de los montos que conforman el remanente se efectuará al **SERNAC**, dentro del plazo dispuesto en el **acápito VII**, en la cuenta bancaria que éste le informe con tal fin.

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:

1. Las sumas representativas de dinero correspondientes a lo descrito en la **letra B.1 del acápito III** que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los beneficiarios del presente Acuerdo y,
2. Las sumas representativas de dinero correspondientes a lo descrito en la **letra B.2 del acápito III** en el improbable evento que:
 - a) Existan impedimentos materiales o jurídicos debidamente calificados para realizar la emisión del vale vista nominativo a nombre del consumidor (cuestión que deberá ser certificada por **SERNAC** de oficio o a petición del proveedor); o,
 - b) Una vez efectuada la emisión del vale vista nominativo a nombre del consumidor, aún quedan saldos sin distribuir.
3. Las sumas representativas de dinero correspondiente al **costo de reclamo**, descrito en la **letra C del acápito III** 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 5° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496, los consumidores beneficiados por el Acuerdo 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 6° 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.

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

En este contexto, será de absoluta responsabilidad de **CLARO**, 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, **CLARO** 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 la base de datos de los consumidores que proporcione la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos.

En consecuencia, **CLARO**, 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 **CLARO** 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 con la normativa vigente al tiempo de ejecutar esta actividad.

La citada declaración, deberá ser anexada en el **informe de auditoría externa** indicado en el **acápite VII y VIII** del 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 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, porque se encuentran íntimamente relacionada/s con la identificación y expresión del universo y/o los montos y cifras del Acuerdo o bien, por ser necesarias/os para su acertada inteligencia como así también, aquella información o antecedentes complementarios agregados al PVC que fundamentan y/o justifican el Acuerdo en referencia, ha(n) 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 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.

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 las personas consumidoras beneficiarias

CLARO 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 15 días desde el inicio de la implementación**, conforme a lo dispuesto en los **acápites 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 compensación.
4. Plazo máximo de pago de las compensaciones.
5. Mecanismos de pago.

2° DECLÁRASE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores aperturado por **Resolución Exenta N° 681 del 25 de septiembre de 2025**, del **SERNAC**.

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 1° 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, 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, 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 acuerdo contenido en la presente resolución, 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 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 contenido en la presente resolución tendrá efecto de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores a los que se refiere aquel, 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 contenido en la presente resolución constituye infracción a la Ley N° 19.496, según lo expuesto en su artículo 54 Q inciso 6°.

9° TÉNGASE PRESENTE, que el SERNAC hace plena reserva en este acto de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del acuerdo contenido en la presente resolución 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° NOTIFÍQUESE, la presente Resolución Exenta por correo electrónico al proveedor **CLARO CHILE SPA**, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

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

MRB/mmb/ctu

Distribución: (notificación por correo electrónico)

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

