

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR VTR COMUNICACIONES SPA Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica para la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, entre otros; la Resolución Exenta RA N° 405/790/2024 de 9 de agosto de 2024 del SERNAC; el Decreto Supremo N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1°. Que, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, el **SERNAC**, es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente por su Director Nacional, quien es, el Jefe Superior del Servicio.

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 de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "**PVC**", con independencia de la identidad, calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función dentro de su respectivo ámbito de funciones, o en



sus respectivos subrogantes, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**.

3°. Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54, letra H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye, la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios Colectivos para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, los que tienen por finalidad, la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

4°. Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58 inciso 10°, del mismo cuerpo normativo, la gestión de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del Servicio que, para estos efectos, es la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**.

5°. Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero de la letra H del artículo 54 de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes, por lo que es, indispensable que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, en el plazo de **5 días hábiles administrativos**, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K del mencionado cuerpo legal.

6°. Que, se advierte que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor y se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el considerando anterior, y lo rigen las normas de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y el Reglamento contenido en el Decreto N°56 del Ministerio de Economía, que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021.

7°. Que, este procedimiento se rige bajo determinados principios básicos que lo infunden y regulan, tales como: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y el estricto resguardo de la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

8°. Que, ha sido un hecho público y notorio que a partir del 1° agosto del año 2024, y que alcanzaron a distintas comunas y



regiones de la zona de concesión y prestación del servicio del proveedor, **VTR COMUNICACIONES SPA**, Rol Único Tributario **N°76.114.143-0**, representada legalmente por **don Alfredo Parot Donoso**, ambos con domicilio **Avenida El Salto N° 5450, Ciudad Empresarial, comuna de Huechuraba, Región Metropolitana**, se han advertido afectaciones en los derechos de los consumidores.

9°. Que, las afectaciones referidas en el numeral anterior, han implicado para los consumidores afectados: **a)** la privación de uno o más de algunos de los servicios de telecomunicaciones que otorga el referido proveedor, entre ellos: telefonía en sus variantes hogar y móvil, TV cable e internet, y; **b)** los daños derivados de la suspensión, de la demora en la reposición de sus servicios, de la falta de información veraz y oportuna respecto de su reposición y, de la falta de atención en relación a los diversos inconvenientes que con ocasión de todo aquello, presentaron los consumidores.

10°. Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en los considerandos precedentes y, configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, a lo menos, en lo prescrito en los artículos **3 inciso primero letras b) y e), 12, 23, 25 y 25 A de la Ley N° 19.496** y demás normativa aplicable que dice relación con la protección de los derechos de los consumidores.

11°. Que, a mayor abundamiento, en relación a las conductas precedentemente descritas, la Ley N° 19.496, ha establecido, en favor de los consumidores afectados, derechos de carácter básicos e irrenunciables que se encuentran consagrados, en lo que aquí incumbe, en el artículo 3 inciso primero letras b) y e); el deber de respetar los términos y condiciones convenidos para la prestación del servicio el que, se encuentra consagrado en el artículo 12; el deber de profesionalidad que recae en los proveedores de bienes y servicios en el desarrollo de su giro el que, se encuentra descrito en el artículo 23 inciso primero. Lo anterior, sin perjuicio de la conducta tipificada en el artículo 25 de la citada ley, esto es, el deber de no efectuar cobro alguno por el servicio, durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, la indemnización legal, no excluyente, contenida en el artículo 25 A del citado cuerpo legal que dispone:

“En los casos de suspensión, paralización o no prestación injustificada de uno de los servicios señalados en el inciso segundo del artículo 25, el proveedor deberá indemnizar de manera directa y automática al consumidor afectado, por cada día sin suministro, con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la respectiva suspensión, paralización o no prestación del servicio. Dicho monto deberá descontarse del siguiente estado de cuenta.

Se entenderá como un día sin suministro cada vez que el servicio haya sido suspendido, paralizado o no prestado por cuatro horas continuas o más dentro



de un período de veinticuatro horas contado a partir del inicio del evento. En los demás casos, el cálculo indicado en el inciso anterior se hará de manera proporcional al tiempo de la suspensión, paralización o no prestación del servicio.

La indemnización de que trata este artículo sólo tendrá lugar en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas no contemplen una indemnización mínima legalmente tasada y se entenderá sin perjuicio del ejercicio por parte de los consumidores del derecho contenido en la letra e) del inciso primero del artículo 3. Con todo, en la determinación de esto último se tomará en consideración lo obtenido por el consumidor por aplicación del presente artículo”.

12°. Que, en este procedimiento de carácter voluntario el **SERNAC tiene por propósito** que **VTR COMUNICACIONES SPA**, dé cumplimiento efectivo y adecuado respecto de las **compensaciones e indemnizaciones que en derecho correspondan para los consumidores que hayan sido afectados por los hechos descritos en la presente Resolución**, debiendo así, el proveedor **VTR COMUNICACIONES SPA**, acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios, para su análisis y calificación por parte de este Servicio, considerando asimismo, la adopción de medidas de cese de la conducta, a fin evitar y prevenir la ocurrencia de estos hechos, todo esto, en armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 que debería contener un eventual Acuerdo, en el caso de prosperar la negociación.

13°. Que, en este estado de cosas, el **SERNAC** ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **VTR COMUNICACIONES SPA**, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

14°. Que, conforme a lo previsto en el artículo 7° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial el 5 de febrero del año 2021, se requiere al proveedor **"informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos"**.

Asimismo, y según lo previsto en la misma disposición, a través de este acto administrativo, se insta al proveedor en referencia, en el evento de aceptar participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo, a la entrega de una propuesta de solución que contemple, además de las medidas de cese de conductas, un modelo de cálculo de devoluciones, compensaciones, o indemnizaciones, por cada uno de los consumidores afectados, habida cuenta de los hechos descritos en el **considerando 8° y 9°**,



principalmente, y sin perjuicio de la circunstancia de considerar en la formulación de una propuesta, los aspectos mandatados en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y los principios formativos del procedimiento y de las normas protectoras de los derechos de los consumidores, especialmente la indemnidad del consumidor.

15°. Que, se deja expresa constancia que los reclamos de los consumidores que se encuentren relacionados con los hechos que comprende el procedimiento, que por este acto se apertura, no conforman únicamente, el universo de consumidores que deberá comprender el eventual Acuerdo. En consecuencia, se ha de considerar a dichos consumidores y a todos aquellos que correspondan, conforme a los grupos y subgrupos definidos en el respectivo Acuerdo, con independencia de la circunstancia de haber o no formulado un reclamo. Por lo anterior, lo previsto, es sin perjuicio de la compensación específica que se estime aplicable, por concepto de "costo del reclamo".

16°. Que, en atención a todo lo señalado precedentemente,

RESUELVO:

1°. **DÉSE INICIO**, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección de los Intereses Colectivos o Difusos de los consumidores, con el proveedor **VTR COMUNICACIONES SPA**, Rol Único Tributario **N° 76.114.143-0**, representada legalmente por **don Alfredo Parot Donoso**, ambos con domicilio **Avenida El Salto N° 5450, Ciudad Empresarial, comuna de Huechuraba, Región Metropolitana**, con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente para los consumidores, respecto de los hechos indicados en el cuerpo de esta Resolución, considerando adecuadas reparaciones, compensaciones o indemnizaciones, como también, la adopción de medidas de cese de conducta, todo ello, conforme a lo prevenido en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2°. **TÉNGASE PRESENTE** que, el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de **5 días hábiles administrativos**, susceptibles de prórroga, conforme lo previene el artículo 54 K de la Ley 19.496. Asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico para los efectos del artículo 54 R de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de lo prevenido respecto de la notificación de la presente Resolución. Deberá además, precisar que no ha sido notificado de acciones colectivas conforme lo dispone el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

3°. **TÉNGASE PRESENTE** que, el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil de la notificación de la presente Resolución, el que sólo podrá ser prorrogado por una vez, hasta por tres meses, por Resolución debidamente fundada.



4°. TÉNGASE PRESENTE que, el artículo 4° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021 establece que: *"Todos los plazos de días establecidos en este reglamento son de días hábiles administrativos, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, domingos y festivos".* Y, respecto de los plazos de meses, señala: *"si el mes en que ha de principiar un plazo de meses constare de más días que el mes en que ha de terminar el plazo, se entenderá que expira el último día del mes de término de plazo. Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente".*

5°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA que, de acuerdo al artículo 54 H inciso quinto, de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación a los proveedores de la Resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la resolución de término del mismo.

6°. TÉNGASE PRESENTE que, la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen, deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir en esta clase de procedimientos administrativos. Lo anterior, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496 y el artículo 11 inciso 2° del Reglamento precedentemente citado.

7°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA que, el **SERNAC** no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta Resolución.

8°. NOTIFÍQUESE, la presente Resolución al proveedor **VTR COMUNICACIONES SPA**, Rol Único Tributario **N° 76.114.143-0**, representado legalmente por **don Alfredo Parot Donoso**, en virtud de lo dispuesto en el inciso primero del artículo 9°, del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, esto es, **por carta certificada**, enviada al domicilio que sea de conocimiento del Servicio respecto del proveedor, entendiéndose practicada al tercer día hábil del despacho de correos, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

IVONNE VALDIVIESO TERÁN

SUBDIRECTORA (S)

SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS COLECTIVOS

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

IVT/cca

Distribución: (notificación por carta certificada)

- 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/YVQSMR-499>