

Santiago, 13 de diciembre de 2024

Servicio Nacional del Consumidor

**Sr. Milo Rojas Bonilla**

Subdirector de Procedimientos Extrajudiciales  
de resolución de Conflictos Colectivos

**PRESENTE/**

**ANT.:** - Resol. Ex. Núm. 781, de 06.12.24;  
**MAT.:** - Manifiesta por escrito voluntad de  
participar en procedimiento que indica;

De mi consideración:

Por medio de la presente, y en representación de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Entel Telefonía Local S.A. (todas en adelante, “ENTEL”), vengo en responder a lo expresado en su Resolución del ANT., en virtud de la cual el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, “SERNAC”) dispone el inicio de un Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC) entre ENTEL y SERNAC, con ocasión del proceso contractual de noviembre del año 2022, relativo al vencimiento de ciertos contratos por la llegada de su plazo de vigencia; y la formulación de nuevas ofertas de planes y/o contratos de servicios de telecomunicaciones por parte de ENTEL (el “Proceso de Nuevos Contratos”):

1. El compromiso de ENTEL ha sido, y será siempre, mejorar continuamente la calidad del servicio a todos nuestros clientes. Esta es la principal razón por la que nos eligen y deciden quedarse en ENTEL, en un mercado abierto y competitivo con portabilidad en 24 horas a disposición de todos los usuarios.
2. Del mismo modo, ENTEL tiene la íntima convicción de haber actuado conforme a la regulación vigente; en particular, aquellas de telecomunicaciones y de protección al consumidor. En efecto, el Proceso de Nuevos Contratos fue establecido con estricto apego a la Ley Núm. 19.496, sobre Protección al Consumidor (en adelante, “LPC”), y a la luz de los más altos estándares fijados por los precedentes del SERNAC y los tribunales superiores de justicia.
3. Asimismo, ENTEL siempre ha actuado de manera ética y transparente. Cuando la autoridad, o cualquier otro organismo nos ha requerido, hemos estado dispuestos a escuchar.
4. En consecuencia, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 K de la LPC, le comunico la voluntad de ENTEL de aceptar la invitación a participar en dicho Procedimiento Voluntario Colectivo, de buena fe, a fin de oír colaborativamente las aprensiones que el SERNAC pudiera tener en relación con la implementación del Proceso de Nuevos Contratos.

Para efectos de lo dispuesto en el artículo 54 R de la LPC, señalo como direcciones o casillas de correo electrónico las siguientes: [REDACTED]

Por otra parte, me permito precisarle que ENTEL no ha sido notificada de acciones colectivas conforme lo dispone el artículo 54 H de la LPC, en relación con los hechos indicados en la Resolución del ANT.

Finalmente, acompaño a la presente copias de escrituras públicas en que constan mandatos del infrascrito para representar a ENTEL en el procedimiento voluntario colectivo, con expresa facultad para transigir.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.

[REDACTED]

**Gerente Departamento Legal de Asuntos Regulatorios y Litigios**

**pp. Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.**

**pp. Entel PCS Telecomunicaciones S.A.**

**pp. Entel Telefonía Local S.A.**