

Conciliación con Sernac VTR: "Acuerdo busca resolver un asunto que estaba pendiente"

Empresa deberá indemnizar a usuarios con más de \$4 mil millones por interrupciones de servicios de internet.

N. B

La empresa VTR logró una conciliación con el Servicio Nacional del Consumidor y las asociaciones de consumidores (Conadecus, Agrecu y Odecu) para compensar a más de 400 mil personas afectadas por interrupciones en el servicio de internet entre marzo y septiembre de 2020, en pleno período de pandemia. La firma deberá desembolsar más de \$4 mil millones como parte del acuerdo compensatorio.

La intermitencia de los servicios de VTR, ante la alta demanda de tráfico de internet en la época de confinamientos sanitarios, implicó una fuerte fuga de clientes para la firma. Si en marzo de 2020 registraban 1.331.835 abonados en internet

fijo, al cierre de marzo de 2024 la cantidad de suscriptores disminuyó a 1.079.468, de acuerdo con cifras de Subtel.

Tras la conciliación, la compañía señaló que "este acuerdo busca resolver un asunto que estaba pendiente, respecto del cual aún no existía un pronunciamiento por parte del tribunal", dijo. "Resolver este asunto era de mutuo interés", agregó.

Sobre cómo se verificará a los clientes que se vieron afectados en sus servicios

de internet, VTR sostuvo que "las empresas del sector deben informar a la autoridad reguladora periódicamente sobre la disponibilidad de sus servicios. Con esta información, se generaron las bases del acuerdo, las que se utilizarán para verificar si a una persona le corresponde una compensación", dijo.

CLIENTES

El acuerdo considera a más de 400 mil clientes afectados entre marzo y septiembre de 2020.