



Columna

Fernando Sepúlveda
Director regional del Sernac



Compensación por cortes de internet en pandemia

Retrocedamos a marzo del 2020, el inicio de la pandemia en Chile y el mundo, las familias confinadas en sus casas, trabajo remoto y escuela online, proliferación de Zoom, Meet y diversas plataformas de comunicación en la urgencia de una situación que afectaba al mundo.

Y el caos en internet, el servicio básico más importante de ese momento falló cuando más se necesitaba. Intermitencias constantes, interrupciones, suspensiones o no prestación del servicio, incumplimiento de los niveles de navegación contratada, tanto niveles mínimos como máximos, deficiencias en el servicio de atención al cliente y servicio técnico. Bastantes argumentos para que el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) presentará el 24 de julio de 2020 una demanda colectiva, acción realizada también por las Asociaciones de Consumidores Odecu, Agrecu y Conadecus.

Este proceso judicial llegó a su fin con el acuerdo establecido con la empresa VTR para compensar a más de 400 mil afectados por interrupciones del servicio de internet entre marzo y septiembre de 2020, de ellos 17.023 personas consumidoras son de la Región de Antofagasta. Aunque las compañías proveedoras tienen la obligación de compensar a sus clientes por interrupciones del servicio, se valora este acuerdo porque va en directo beneficio de las y los consumidores que fueron afectados. De hecho, se determinó que existirá una compensación para la to-

talidad de afectados por cortes del servicio desde, inclusive, menos de una hora.

El monto se calculará en relación con la cantidad de horas de interrupción que tuvo cada cliente, es decir, mientras más horas de corte, mayor compensación.

La compensación consideró también las molestias generadas en los consumidores y un reajuste en vista del tiempo transcurrido desde la presentación de los reclamos, llegando así a un total compensatorio de \$4.178.009.335, con un monto promedio de \$10.000 por consumidor. Además, el Servicio Nacional del Consumidor consiguió que se pagara un monto extra a cerca de 20 mil personas que, viéndose afectadas, reclamaron en la entidad fiscalizadora. Este monto, consignado como "costo del reclamo" será de 0,15 UTM, es decir, alrededor de \$10.000 más. Un cliente con una interrupción de 61 horas o más de su servicio, recibirá en torno a \$47.000. Si la interrupción duró entre 0 y 12 horas, el cliente recibirá \$4.000 en promedio.

Finalmente, para las personas que hayan sido afectadas por cortes del servicio de internet entre marzo y septiembre de 2020 pueden inscribirse en el formulario habilitado en la página web www.vtr.com/compensaciones, inclusive si ya no son clientes de la compañía, pero lo fueron en dicho momento. Para los afectados que son clientes vigentes, se hará un único abono que se reflejará en la boleta subsiguiente a ratificado el acuerdo.