

# Gestiones del sernac con “mundo pacífico” benefician a casi 270 mil consumidores afectados por cortes de servicio de televisión

Tras gestiones de SERNAC, la empresa de telecomunicaciones Mundo Pacífico reembolsó y compensó a un universo de 268.994 consumidores de diversas regiones del país, quienes sufrieron interrupciones del servicio de televisión de pago durante el año 2023 y el primer semestre del año 2024.

En el marco de un Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC) lidera-

do por SERNAC, Mundo Pacífico reembolsó a los consumidores afectados durante el año 2023 y primer semestre del año 2024, el dinero en proporción al plan o servicio contratado por el tiempo que duraron las interrupciones justificadas e injustificadas del servicio de televisión de pago.

Este acuerdo implica un desembolso total de \$1.087.069.187 para la

empresa, sumando los montos de devoluciones por el servicio no prestado, así como las respectivas indemnizaciones.

En promedio, el universo de consumidores beneficiados recibió un monto de \$3.743, mientras que el máximo recibido llegó a un total de \$39.968.

Además, este acuerdo considera un monto adicional para todos los consumidores que reclama-

ron ante SERNAC, el cual varía de acuerdo a si lo hicieron presencialmente, vía web o call center.

- 0,015 UTM (\$1.020 app) para reclamos realizados por canal Web.

- 0,021 UTM (\$1.430 app) para reclamos realizados por Call Center.

- 0,17 UTM (\$11.560 app) para recla-

mos realizados por canal presencial.

A la fecha, la empresa ya realizó los reembolsos y pago de indemnizaciones en las boletas por interrupciones del servicio de televisión de pago durante el año 2023 y las devoluciones correspondientes al primer semestre del 2024; quedando pendiente el pago por concepto de indemnizaciones del primer semestre del 2024.