

Esta es la página web que habilitó VTR para que se inscriba la gente que sufrió cortes entre marzo y septiembre de 2020.

“Nos contactaremos proactivamente, una vez que el acuerdo sea ratificado por tribunales, con nuestros clientes para informarles del proceso”, dice Magdalena Duhalde, gerente de experiencia de clientes VTR.

MAURICIO RUIZ

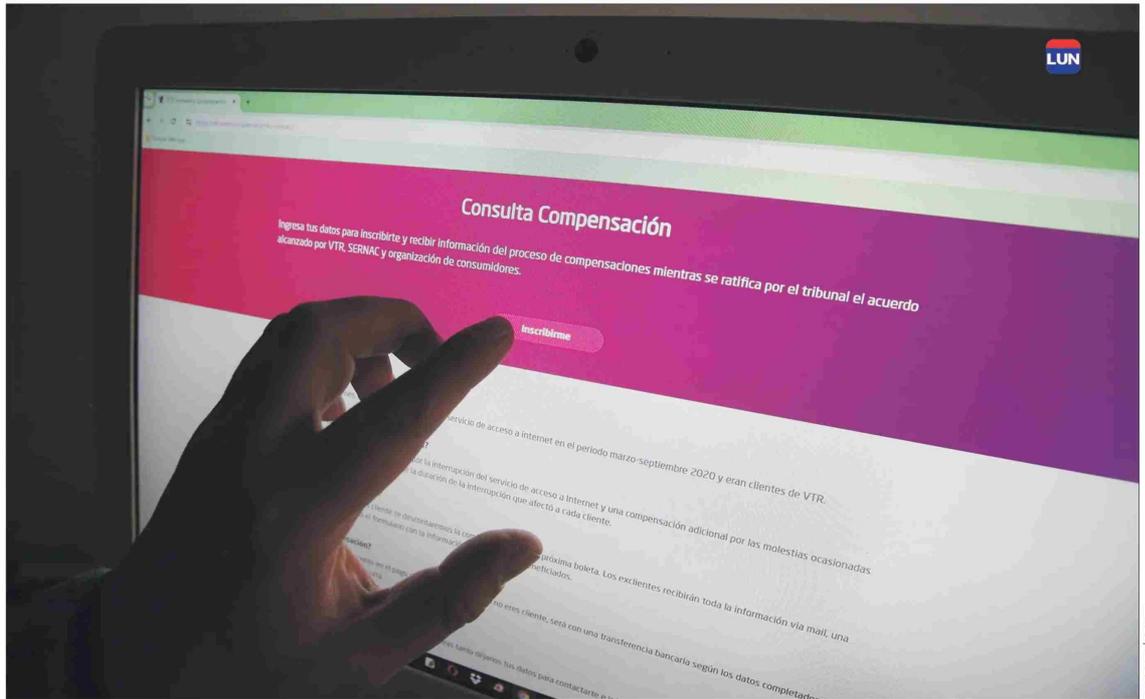
Si fue de esos que sufrió con la caída de internet de la empresa VTR en 2020, en plena pandemia, cuando por el teletrabajo tener una red operativa se hizo muy necesaria, cuatro años después le llegará una recompensa económica por los malos ratos que pasó.

Para recibir esa indemnización de hasta 57.000 pesos se debe inscribir en la página web www.vtr.com/compensaciones (<https://goo.su/DTYCRtF>) incluso si ya no es cliente de la compañía, pero que sí lo fue entre marzo y septiembre de 2020.

¿Qué pasó? En el contexto de la demanda colectiva en contra de VTR, el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) y las asociaciones de consumidores Conadecus, Agrecu y Odecu llegaron a este acuerdo con la empresa para indemnizar a 413.303 clientes del servicio de internet que se vieron afectados por una o más interrupciones en el periodo señalado. El monto total que se reparará alcanza a \$4.178.009.335, con una indemnización promedio de \$10.000 por consumidor.

El Sernac informó que existirá una compensación, una vez que sea ratificada por los tribunales, para la totalidad de afectados por cortes del servicio desde, inclusive, menos de una hora. El monto que recibirá se calculará en relación con la cantidad de horas de interrupción que tuvo cada cliente, es decir, mientras más horas de corte, mayor compensación, que consideró las molestias generadas en los consumidores y un reajuste en vista del tiempo transcurrido desde la presentación de los reclamos, que fueron cerca de 20.000 en Sernac.

Un cliente con una interrupción (continua o discontinua) de



DAVID VELÁSQUEZ

La compañía habilitó la página web que inició proceso indemnización a más de 400.000 clientes

Cómo se puede acceder a compensaciones por cortes de VTR: devolverán hasta \$57.000



RICHARD ULLOA

» **"Iniciamos los trabajos para duplicar la capacidad de nuestra red"**

Magdalena Duhalde

61 horas o más de su servicio, recibirá en torno a \$47.000. Si la interrupción duró entre 0 y 12 horas, el cliente tendrá \$4.000 en promedio. Además, a los 20.000 consumidores que reclamaron en el Sernac se les agregarán 0,15 UTM, alrededor de \$10.000 más por haber hecho la gestión ante la entidad. Si se suma, el monto máximo por consumidor a devolver es cercano a 57.000 pesos.

¿Cómo se pagará? Para los afectados que son clientes vigentes, la empresa realizará un único abono que se reflejará en la boleta subsiguiente a ratificado el acuerdo por tribunales. En el caso de quienes ya no sean clientes de la compañía, deberán proporcionar los datos en el formulario que deben llenar en la página web para la realización de la transferencia del monto correspondiente. "En VTR habilitamos un portal de consulta, que permite que toda persona, ya sea un cliente actual o haya sido cliente de servicio de internet de nuestra compañía, entre marzo y septiembre de 2020, pueda ingresar y dejar sus datos para recibir información del proceso y saber si le corresponde compensación. Adicionalmente,

nos contactaremos proactivamente, una vez que el acuerdo sea ratificado por tribunales, con nuestros clientes para informarles del proceso", dice Magdalena Duhalde, gerente de Experiencia de Clientes VTR.

¿Qué llevó a estas interrupciones en ese tiempo?

"La causa que produjo estas afectaciones de servicio fue la pandemia del Covid-19, que generó un aumento repentino de tráfico de internet en nuestras redes superior a un 40%. Producto de este evento de fuerza mayor, nosotros como compañía desde marzo del 2020, iniciamos los trabajos para duplicar la capacidad de nuestra red, entre otras mejoras. Este ha sido un proceso de mejora continua, que lo mantenemos y seguimos implementando, con importantes inversiones, por ejemplo, en redundancia de redes. Todo ello nos ha permitido lograr un descenso constante de los reclamos por servicio, los que a la fecha se sitúan en niveles prepandémicos".

¿Cómo llegaron a la cifra de 413.303 personas que serán compensadas?

"El número se construyó en conjunto con Sernac, sobre la

base de los reportes enviados por VTR a la Subsecretaría de Telecomunicaciones acerca de los cortes de servicio de internet ocurridos entre marzo y septiembre de 2020".

¿Por qué se determinó el periodo de compensación entre marzo y septiembre de 2020?

"Porque es el periodo que acordamos con Sernac y se iniciaron las políticas de confinamiento en nuestro país, que significó un aumento abrupto del tráfico de internet. El fin del periodo se determina porque fue el mes en que los reclamos habían decrecido gracias a los trabajos de aumento de capacidad de la red, entre otras medidas implementadas para la mejora de nuestro servicio".

¿Cuántos clientes tienen compensaciones por interrupciones de más de 61 horas, es decir que reciban al menos \$47.000?

"Son cerca de 14 mil clientes los que acumularon cortes de servicio de más de 61 horas. Cabe destacar, que esos cortes no son continuos, sino son la posible acumulación de cortes durante los siete meses que recoge el acuerdo".