



**Subdirección de Procedimientos Colectivos**  
**denuncia.adc@sernac.cl**  
**Agustinas 853, piso 2, Santiago,**  
**SERNAC,**  
**Presente.**

Por medio de la presente, Stefan Omar Larenas Riobó, presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, ODECU, presenta denuncia fundada y solicita iniciar un Procedimiento Voluntario, y su participación, en contra de VTR por el daño ocasionado a los consumidores por la mala calidad de servicio internet, de acuerdo a cargo cursado por SUBTEL, del que se da noticia oficial en <https://www.subtel.gob.cl/subtel-cursa-cargos-contr-claro-entel-vtr-y-wom-por-calidad-de-servicio/> y a los antecedentes de hecho y derecho que expongo a continuación:

**I. Individualización de la Asociación de Consumidores.**

Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, asociación de consumidores, también denominada ODECU A. C., rol único tributario 73.342.000-6, representada por su Presidente, Stefan Omar Larenas Riobó, empleado, rol único nacional 5.788.123-2, ambos domiciliados en Paseo Bulnes 107, oficina 43, Santiago Centro, Región Metropolitana de Santiago.

No se adjunta certificado de vigencia ni directorio vigente, donde consta la representación invocada, emitido por la unidad de asociaciones gremiales del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, ya que de acuerdo la letra c) del artículo 17 de la ley 19.880, las personas en su relación con la administración tienen derecho a eximirse de presentar documentos que ya se encuentren en

poder de la administración, como es el caso, en consonancia con la letra c) del mismo artículo que establece el deber de autoridades y funcionarios, de facilitarle a las personas el ejercicio de sus derechos, y con lo establecido en el artículo 8 de la ley 18.575 que establece que los órganos del Estado deben procurar la simplificación y rapidez de los trámites y que los procedimientos administrativos deben ser ágiles y expeditos, sin más formalidades que las que establezcan las leyes y reglamentos.

No se adjunta la documentación respectiva que acredite la autorización de su directorio, ya que de acuerdo la letra c) del artículo 17 de la ley 19.880, las personas en su relación con la administración tienen derecho a eximirse de presentar documentos que no correspondan al procedimiento en consonancia con la letra c) del mismo artículo que establece el deber de autoridades y funcionarios, de facilitarle a las personas el ejercicio de sus derechos, y con lo establecido en el artículo 8 de la ley 18.575 que establece que los órganos del Estado deben procurar la simplificación y rapidez de los trámites y que los procedimientos administrativos deben ser ágiles y expeditos, sin más formalidades que las que establezcan las leyes y reglamentos. En este caso, la autorización del directorio se trata de una exigencia adicional a las establecidas en el inciso 2º del artículo 54 H de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, LPDC, a propósito del procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores. Por el contrario, la autorización del directorio sólo está establecida en la letra b) del número 1 del artículo 51 de la LPDC, a propósito de los legitimados activos para iniciar el procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, por lo que no resulta aplicable la extensión de su aplicación.

## **II. Individualización del proveedor.**

VTR Comunicaciones SPA. Se hace presente que de acuerdo la letra c) del artículo 17 de la ley 19.880, las personas en su relación con la administración tienen derecho a eximirse de presentar documentos que ya se encuentren en

poder de la administración, como es el caso, en consonancia con la letra c) del mismo artículo que establece el deber de autoridades y funcionarios, de facilitarle a las personas el ejercicio de sus derechos, y con lo establecido en el artículo 8 de la ley 18.575 que establece que los órganos del Estado deben procurar la simplificación y rapidez de los trámites y que los procedimientos administrativos deben ser ágiles y expeditos, sin más formalidades que las que establezcan las leyes y reglamentos, la que deberá contener el nombre o razón social, según corresponda; rol único tributario; representante legal, cuando proceda, y domicilio.

### **III. Antecedentes sobre la individualización de los consumidores potencialmente afectados.**

Todos los consumidores del servicio de internet de VTR que obtuvieron una deficiente calidad de servicio, como alta congestión en horas peak, y/o recibir velocidades reales mucho más bajas que las ofrecidas por la empresa y contratadas por los clientes en rangos horarios muy amplios, según declara la autoridad de telecomunicaciones en <https://www.subtel.gob.cl/subtel-cursa-cargos-contra-claro-entel-vtr-y-wom-por-calidad-de-servicio/>.

Se hace presente que la propia autoridad de telecomunicaciones indica haber recibido un mayor número de reclamos durante las semanas que los usuarios han debido permanecer en sus hogares producto de la crisis por coronavirus, habiéndose casi duplicado en relación al mismo período del año anterior. Por su parte SERNAC, ha indicado que el 12% de los reclamos recibidos por diversos problemas de consumo a consecuencia de la situación sanitaria, corresponden al mercado de las telecomunicaciones.

### **IV. Descripción del daño causado.**

Nos encontramos frente a un interés colectivo, en los términos señalados en el inciso 5º del artículo 50 de la LPDC, esto es “un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual”, en este caso, consumidores que pagaron por un servicio de internet que no han recibido en los términos ofrecidos y contratados.

Por su parte, la letra d) del artículo 3 de la LPDC establece respecto de los consumidores “el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor”, en este caso, el menor servicio recibido y daño moral asociado.

A su vez, el inciso 2º del número 2 del artículo 51 de la LPDC establece, a propósito del procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores que “las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento podrán extenderse al daño moral siempre que se haya afectado la integridad física o síquica o la dignidad de los consumidores”, como puede estimarse en el actual caso dada la contingencia sanitaria y medidas de confinamiento determinadas por la autoridad, que hacen más sensible y necesario el servicio de internet, especialmente para la realización de compra a distancia de bienes de primera necesidad, como la posibilidad de comunicarse con otras personas significativas.

#### **V. Identificación de las normas potencialmente infringidas y los fundamentos de derecho que justifican razonablemente la afectación.**

La letra d) del artículo 3 de la LPDC establece respecto de los consumidores “el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor”. En este caso, los daños provienen de la indisponibilidad de un servicio por el que se paga una mensualidad fija y sus efectos patrimoniales en las actividades diarias de los usuarios en ámbitos como el trabajo, los estudios, incluso las actividades sociales y recreativas. Todo lo cual debe valorizarse en su oportunidad. No cabe duda que los servicios que operan vía Internet hoy abarcan prácticamente todas las dimensiones de las actividades humanas.

Por su parte el artículo 12 establece que “todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las

cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”.

Adicionalmente, el artículo 23 establece que “comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”, en este caso, infringiendo los parámetros objetivos que definen el deber de profesionalidad del proveedor, al registrar “incumplimientos en el parámetro de la tasa de agregación, es decir, el cociente entre la suma de las velocidades contratadas de todos los usuarios conectados a un ISP (proveedor de servicios de Internet) y la velocidad del enlace con su respectivo PIT (puntos de intercambio de tráfico) nacional e internacional” como lo señaló la autoridad de telecomunicaciones, la que además agregó que “las tasas de sobreventa en el período de octubre a diciembre de 2019 exceden tanto para los enlaces internacionales como los para enlaces nacionales, situación que se habría agravado tras el inicio de la crisis sanitaria a raíz del coronavirus”.

Asimismo, esta relación se encuentra dentro del ámbito de actuación del SERNAC, de acuerdo al marco del mandato legal establecido en el artículo 58 de la LPDC, de velar por el cumplimiento de las disposiciones de la propia LPDC y demás normas que digan relación con el consumidor.

Este mandato incluye, (a) fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la LPDC y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores; (b) interpretar administrativamente de la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar, es decir la LPDC y demás normas que digan relación con el consumidor; (c) llevar a cabo el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, tal como se solicita en el presente caso; (d) velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores; (e) hacerse parte en aquellas causas que comprometan los

intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en leyes especiales; (f) denunciar posibles incumplimientos de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con la protección de los derechos de los consumidores, ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales; y (g) recibir copia de las resoluciones que impongan sanciones, de los organismos fiscalizadores sectoriales que tengan facultades sancionatorias, según lo dispuesto en el artículo 2 bis de la LPDC, respecto de sectores regulados por leyes especiales; entre otras.

Por tanto, atendido todo lo someramente expuesto y en la representación que invisto, vengo en solicitar al Servicio Nacional del Consumidor que convoque a la empresa VTR Comunicaciones SPA para que participe de un Procedimiento Voluntario Colectivo, en los términos establecidos en la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, con el objeto de resarcir los daños causados a los usuarios de sus servicios en relación a los antecedentes descritos en esta presentación.

Sin otro particular, saluda cordialmente.

**Stefan Omar Larenas Riobó**  
**Presidente de ODECU**