

EL 28° Juzgado Civil de Santiago, en autos caratulados “Servicio Nacional de Consumidor con CLARO CHILE S.A.”, Rol C-25948-2014, a los que se encuentran acumulados los autos de la misma caratula Rol C-25949-2014 del mismo Tribunal, por resolución de fecha 18 de diciembre de 2019, que rola a fojas 578 de autos, ha aprobado el acuerdo conciliatorio alcanzado entre las partes del juicio señalado, el que de conformidad a lo previsto en el artículo 54 A de la Ley 19.496 (“LPC”) debe ser publicado, para efectos de lo cuál se extracta como sigue:

El Servicio Nacional del Consumidor dedujo demandas para la defensa del interés colectivo y difuso de los consumidores, mediante el procedimiento especial establecido en el Título IV de la LPC, en contra de Claro Chile S.A., rol único tributario N° 96.799.250-K, domiciliada en Avenida el Saito 5450, comuna de Huechuraba, Región Metropolitana (“Claro”). Los hechos que originan las demandas obedecieron a supuestas infracciones a la normativa sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, como consecuencia de los hechos aludidos en las demandas, los cuales dicen relación con interrupciones del servicio de telefonía móvil y del servicio de mensajería y de internet entre los días 6 y 7 de mayo de 2013 en al menos 21 comunas de la Región Metropolitana y entre los días 14 y 23 de mayo de 2013 en la comuna de Curanilahue, Región del Biobío.

Las partes han alcanzado un acuerdo conciliatorio, en los siguientes términos: Se establecen dos grupos de consumidores: i) **Grupo 1: Usuarios Validados por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (“SUBTEL”) que actualmente son Clientes de Claro:** distinguiéndose a su vez si son clientes **Post pago y Prepago** y si son clientes de la Región Metropolitana (“**Clientes RM**”) o de la comuna de Curanilahue (“**Clientes Curanilahue**”); y ii) **Grupo 2: Usuarios Validados por Subtel que actualmente no son clientes de Claro:** distinguiéndose a su vez si son Clientes RM o Clientes Curanilahue.

La implementación de las compensaciones señaladas, se regirán por los siguientes términos: 1) **Grupo 1: Para los Usuarios Validados por Subtel que actualmente son Clientes de Claro: Post pago:** Se les aplicará un descuento de \$2.600 (dos mil seiscientos pesos) para los Clientes RM y \$6.000 (seis mil pesos) para los Clientes Curanilahue. **Prepago:** Se les entregará una recarga en saldo con un valor equivalente a \$2.600 (dos mil seiscientos pesos) para los Clientes RM y \$6.000 (seis mil pesos) para los Clientes Curanilahue. La vigencia de las recargas será de 30 días corridos. El pago a los consumidores del Grupo 1 se efectuará automáticamente mediante la recarga de saldo o aplicación de descuentos, dentro del mes siguiente a aquel en que se encuentre ejecutoriada la resolución que aprueba el presente acuerdo conciliatorio, sin necesidad de comparecencia alguna. 2) **Grupo 2: Para los Usuarios Validados por Subtel que actualmente no son Clientes de Claro:** Se les pagarán las mismas sumas indicadas precedentemente, es decir, \$2.600 (dos mil seiscientos pesos) para los Clientes RM y \$6.000 (seis mil pesos) para los Clientes Curanilahue, para lo cual deberá seguirse el siguiente procedimiento: (i) Concurrencia de consumidores: Los consumidores comprendidos en este Grupo 2 deberán enviar, dentro de los 30 días siguientes a la última publicación simultánea de este extracto en los diarios El Mercurio y El Diario de Concepción, enviar un correo electrónico a la casilla compensacionclaro@clarochile.cl solicitando la compensación pertinente, indicando su RUT y/o el número de teléfono móvil supuestamente afectado. (ii) Validación de Claro: Terminado el plazo de 30 días indicados precedentemente, Claro verificará, dentro de un plazo de 20 días, si el RUT o el número de teléfono móvil supuestamente afectado se encuentra incorporado en los anexos previamente acompañados al SERNAC en que constan los Usuarios Validados por SUBTEL. En caso que las solicitudes sean validadas, los beneficios objeto del acuerdo se harán extensivos al respectivo cliente en los términos indicados en esta propuesta. (iii) Pago de la Compensación: Tratándose de aquellos usuarios cuyas solicitudes hayan sido validadas, el pago de la compensación en la cuantía que corresponda, según el tipo de usuario (Cliente RM o Cliente Curanilahue), tendrá lugar dentro de los 30 días siguientes a la fecha de la validación de la solicitud, mediante el retiro por parte del usuario de un vale vista nominativo en una sucursal del Banco de Chile; o bien, atendido que el Banco de Chile no tiene sucursal en la comuna de Curanilahue, el pago se hará a través de una transferencia a quienes tengan “Cuenta RUT” en Banco Estado, dentro del mismo plazo de 30 días referido precedentemente; 3) Claro pagará además la suma de 0,15 unidades tributarias mensuales, por concepto de costo de reclamo, a los 299 consumidores que reclamaron ante el SERNAC por los hechos demandados; 4) Para dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 52 inciso 10, 54, 54 A, 54 B, 54 C y 54 D de la LPC, Claro, dentro del plazo 10 días, contados de la fecha desde quede ejecutoriada la resolución que apruebe este acuerdo conciliatorio, hará dos publicaciones de un extracto del presente acuerdo y de la mencionada resolución, en dos días distintos, simultáneamente en los diarios El Mercurio y El Diario de Concepción. Las publicaciones tendrán un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas; 5) Claro se obliga a acreditar el cumplimiento de sus compromisos contenidos en el presente acuerdo conciliatorio, mediante una auditoría interna realizada por su Dirección de Auditoría. La auditoría deberá ser puesta a disposición del SERNAC dentro de los 120 días hábiles siguientes a quede ejecutoriada la resolución que apruebe el presente Acuerdo Conciliatorio. Todas las referencias que se hacen a los artículos de la LPC a lo largo del Acuerdo Conciliatorio, deben entenderse efectuadas a sus versiones vigentes con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley N° 21.081 que modifica la Ley N° 19.496. El Secretario.