SERNAC presenta demanda colectiva contra VTR por mala calidad del servicio de internet

El SERNAC presentó una demanda colectiva en contra de la empresa VTR con el objetivo de lograr compensaciones para los consumidores que han sido afectados por la mala calidad del servicio entregado y que se ha intensificado durante la emergencia sanitaria.

El organismo tomó esta decisión tras el aumento de reclamos por fallas en Internet y la falta de respuesta adecuada por parte de la empresa, la que, además, ha recibido cargos por parte de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL).

Anuncio Patrocinado

Asimismo, los consumidores reclaman que la empresa no atiende a sus llamados, reclamos o consultas, cuando se intenta contactar para resolver los problemas.

El Director Nacional del SERNAC, Lucas Del Villar, explicó que luego de meses de una investigación detallada de los antecedentes recibidos por los consumidores, recabados por los equipos de fiscalización del SERNAC y aquellos aportados en coordinación con la SUBTEL, el organismo tomó la determinación de interponer una demanda colectiva, exigiendo que la empresa VTR compense adecuadamente a los consumidores por no recibir el servicio con la calidad mínima necesaria y por la que están pagando un precio.

“Si bien entendemos que al principio de la pandemia las compañías hayan tenido dificultades para prestar adecuadamente el servicio por el aumento de la demanda, ya han pasado cuatro meses donde lo esperable es que las empresas ajusten sus procesos, y respondan adecuadamente a los consumidores”, indica la autoridad.

Agrega que “contar con Internet se ha vuelto un servicio de primera necesidad durante la emergencia sanitaria, principalmente porque las personas están realizando consultas médicas vía online, teletrabajo y los estudiantes están recibiendo clases por esta vía. No contar con un servicio de calidad suma más dificultades a una situación que ya es compleja para las familias y hay empresas que lo han entendido así y otras no”, enfatizó.

Desde marzo hasta junio, el SERNAC recibió alrededor de 11.200 reclamos en contra de la empresa VTR, esto es, un 24% del total de los reclamos recibidos en el mercado de las telecomunicaciones durante el período.

Si comparamos los reclamos de VTR de este año versus el mismo período del año 2019 (3.040 casos), registró un aumento de un 268%.

Del total de los reclamos recibidos por VTR, un 42% (4.772 reclamos) fueron por problemas de señal. De ellos un 67% apuntan a servicios de internet (3.209 reclamos).

La situación de la empresa se confirma con la decisión de la SUBTEL de cursar cargos por calidad de servicio, situación que también involucra a las compañías Claro, Entel, y Wom, las cuales de acuerdo con el marco legal vigente pueden ser de hasta 1.000 UTM por cada cargo y de hasta 3.000 UTM en caso de reincidencia, esto es, entre 50 y 150 millones de pesos.

En ese contexto la Subsecretaria de Telecomunicaciones, Pamela Gidi, señaló que “en nuestro rol fiscalizador estamos permanentemente realizando monitoreo a las redes de todas las concesionarias que prestan el servicio de Internet en el país y en las que hemos detectado incumplimientos a la normativa, se han cursado los cargos correspondientes. Por eso, y considerando el actual escenario en que los usuarios necesitan estar constantemente conectados, es fundamental que las compañías realicen los esfuerzos técnicos y económicos para robustecer sus redes y entregar la calidad de servicio contratada a sus clientes de banda ancha”.

Dado lo anterior, la Subsecretaria enfatizó que la entrada en vigencia del Reglamento de

Velocidad Mínima Garantizada es fundamental, “pues será una herramienta eficaz para que los usuarios puedan hacer valer sus derechos, generando más claridad sobre los servicios que contratan y la información en cuanto a las condiciones comerciales y técnicas que reciben”.

Cabe destacar que, según datos de SUBTEL, entre marzo y julio de 2020 se recibieron 3.437 reclamos contra VTR asociados a “velocidad de Internet”, lo que se traduce en un alza de más de 1.000% si se compara con el mismo ejercicio el año pasado.

Adicionalmente, del total de solicitudes que ha recibido la plataforma “Me Quiero Salir” para terminar contratos con compañías de telecomunicaciones, el 41% se concentraron en la empresa VTR, es decir, unos 5.300 requerimientos.

La demanda colectiva solicita también la aplicación de multas que pueden determinarse por un monto global de 1.500 UTM, esto es, cerca de 75 millones de pesos por el tribunal, o montos más considerables si así se determina, según la naturaleza de la infracción; así como las compensaciones, descuentos y restituciones que determine el tribunal de acuerdo a los antecedentes presentados.

y tú, ¿qué opinas?