

COMUNICACIÓN PÚBLICA Y A TODOS NUESTROS CLIENTES

Implementación del Procedimiento Voluntario Colectivo con el SERNAC

Informamos a todos nuestros clientes que, en el marco del procedimiento Voluntario Colectivo con el SERNAC, se llegó el pasado 10 de abril de 2025 a un acuerdo, a través del cual MUNDO se compromete a compensar a los clientes que se habrían visto afectados por interrupciones justificadas y/o injustificadas del servicio de televisión de pago ocurridas durante el año 2023 y/o el primer semestre de 2024.

De hecho, desde el mes de junio del año 2024, MUNDO ya ha realizado los reembolsos y pago de indemnizaciones en las respectivas boletas de cobro a los consumidores afectados por interrupciones del servicio de televisión de pago durante el año 2023 y primer semestre 2024, todo lo cual será revisado por una empresa auditora externa.

Queda pendiente el pago por concepto de costo reclamo SERNAC, cuyo monto dependerá del canal por el cual ingresó el caso. Estaremos contactando vía correo electrónico a los consumidores respectivos.

Adicional a lo anterior, MUNDO comprometió una serie de medidas de cese de conducta, es decir, acciones para que este tipo de situaciones no se repitan a futuro. Por ejemplo, respecto de las interrupciones del servicio de televisión de pago, los descuentos, reembolsos y las indemnizaciones, en la actualidad se realizan de forma directa y automática a los consumidores.

Además, con el objeto de otorgar información clara, expedita y oportuna a los consumidores respecto a las interrupciones de servicios, tanto justificadas e injustificadas, en las respectivas boletas de cobro se comprometieron otras medidas, las cuales, usted puede consultar en el siguiente enlace de SERNAC:

<https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-82994.html>