



Persisten problemas de conectividad móvil en sectores rurales de Los Ángeles: Vecinos acusan abandono de empresa

Tras múltiples reclamos y compromisos no cumplidos, los residentes esta vez del sector La Capilla, reiteran su llamado urgente para mejorar la cobertura en lugares donde la comunicación es vital para la seguridad y el diario vivir.

María Paz Rivera Arévalo
prensa@latribuna.cl

Desde marzo la empresa de telefonía e internet, Entel, enfrenta conflictos con vecinos de distintos sectores rurales de Los Ángeles, entre ellos localidades como Villa Santa Clara, Santa Matilde, Pedregal, Paraguay, Los Molinos, Luanco y otras comunidades aledañas, debido a graves problemas de conectividad tanto de internet, como telefónica.

Cada día, el conflicto es más complejo, lo que llevó a la Junta de Vecinos La Capilla, encabezada por su presidenta Ruth Sanhueza, a reunirse para –a través de una carta a la empresa– exigir soluciones definitivas al problema.

La comunidad afectada abarca desde el límite de San Gerardo hasta Puente Peñasco, y está

formada mayoritariamente por adultos mayores y familias que dependen de la conectividad para mantenerse comunicados, especialmente en situaciones de emergencia.

PROBLEMAS DE CONECTIVIDAD

Durante la asamblea, los residentes del sector cansados por esta situación que se viene generando desde hace años, manifestaron su descontento por la calidad de la señal en la zona, que calificaron como “prácticamente nula”.

Al respecto, presidenta de la Junta de Vecinos señaló a Diario La Tribuna que, a pesar de las promesas realizadas por la empresa de mejorar la cobertura, especialmente en áreas rurales como La Capilla, los problemas persisten.

“Esta situación ha generado serias preocupaciones entre los vecinos, ya que la falta de señal



LA COMUNIDAD AFECTADA POR LA FALTA de señal abarca desde el límite de San Gerardo hasta Puente Peñasco.

interrumpe no solo la comunicación diaria, sino también el acceso a servicios de emergencia, como Carabineros o ambulancias”, planteó.

Agregando que “es inaceptable que, en pleno siglo XXI, en una zona donde la mayoría de los habitantes son adultos mayores, no tengamos acceso a un servicio de telecomunicaciones adecuado. Para muchos de ellos, la única forma de comunicarse con sus familiares o pedir ayuda en una emergencia es a través de su teléfono móvil”.

El descontento también se ha visto reflejado en las numerosas quejas presentadas por los vecinos ante el servicio al cliente de Entel. Según las denuncias, muchos residentes han intentado contactar a la empresa para exponer su situación, solo para ser atendidos con promesas de visitas a terreno o descuentos en sus boletas, compromisos que nunca se cumplen.

En lugar de resolver el problema, las quejas siguen acumulándose, y los vecinos continúan pagando sus facturas a pesar de no contar con el servicio contratado.

“Han llamado más de 60 familias para hacer el reclamo, y la respuesta de la operadora

es siempre la misma: ‘Vamos a enviar a un técnico a terreno’, pero eso nunca ocurre. Además, nos dicen que en la próxima boleta habrá un descuento por los inconvenientes, pero eso tampoco se cumple. Y lo peor de todo es que, a pesar de no tener señal, nos siguen cobrando como si todo estuviera en orden”, detalló Sanhueza.

PIDEN SOLUCIONES DEFINITIVAS

La presidenta de la Junta de Vecinos hizo un llamado público a Entel para que se haga cargo de la situación y ofrezca una solución efectiva que garantice la conectividad en la zona. Además, subrayó que la comunidad está dispuesta a colaborar con la empresa para encontrar una solución, ya sea a través de la instalación de nuevas antenas o cualquier otra medida técnica que sea necesaria.

“Como comunidad organizada, estamos dispuestos a trabajar en conjunto para encontrar una solución a este grave problema. No pedimos nada más que lo que nos corresponde: un servicio digno y adecuado para nuestros vecinos, especialmente para aquellos más vulnerables,

como los adultos mayores”, afirmó Sanhueza.

Por otro lado, la presidenta también expresó su preocupación por la actitud de la empresa que, según los testimonios de los vecinos, ha mostrado una falta de respeto al cortar las llamadas de los clientes que intentan plantear sus problemas. Esta situación ha incrementado la frustración de los usuarios, que sienten que sus necesidades no están siendo atendidas.

Ante este panorama y al no sentirse escuchados por la empresa, la Junta de Vecinos La Capilla ha decidido hacer público este reclamo para que la compañía cumpla con sus obligaciones. “Queremos que esta situación no se siga ignorando. Los vecinos de La Capilla tienen derecho a recibir un servicio de calidad, y no podemos seguir tolerando esta situación”, concluyó Ruth Sanhueza.

Finalmente, vecinos y vecinas cansados y estresados por vivir en esta situación y constantemente estar incomunicados, especialmente en temporadas de lluvias, hacen un llamado a que Entel “tome cartas en el asunto” y busque una solución definitiva para mejorar la calidad de su servicio en el sector.

DESDE ENTEL

Diario La Tribuna tomó contacto con la compañía de telefonía Entel para conocer mayores antecedentes de esta problemática que no sólo afecta al sector rural la Capilla, sino que también –como fue informado anteriormente por La Tribuna– localidades como Villa Santa Clara, Santa Matilde, Pedregal, Paraguay, Los Molinos, Luanco y otras comunidades aledañas.

No obstante, en esta ocasión declinaron referirse al tema señalando que se trataba de “un mismo sector”, al que se hizo referencia en nota de prensa del pasado 29 de marzo.

En ese minuto la empresa emitió una declaración oficial a este medio señalando que, tras una evaluación preliminar, “no se han detectado fallas en la señal, más allá de intervenciones técnicas programadas a inicios de marzo”.

Agregando que algunos problemas percibidos por los usuarios podrían “estar relacionados con factores externos a la operación de la red, como el vandalismo a la infraestructura crítica, cuyo aumento ha sido significativo en el último tiempo, o bien con la existencia de zonas que se encuentran fuera del polígono de cobertura autorizado”.