

# Sernac fiscaliza servicios de telefonía e internet ofrecidos por empresas del rubro

**Coyhaique.** La Dirección Regional del Sernac en Aysén fiscalizó diversos locales y tiendas comerciales que ofrecen servicios y productos de telefonía e internet en Puerto Aysén con el objetivo de verificar el estricto cumplimiento de los derechos de los y las personas consumidoras en la región.

“Como Sernac nos interesa verificar que los derechos de las personas sean estrictamente respetados, recibiendo toda la información relevante, de forma veraz y oportuna, pero también deben actuar de manera profesional en la entrega del servicio y cumplir con las condiciones ofrecidas”, señaló la directora regional, Sandra Espinoza.

El objetivo principal de esta acción fue verificar el cumplimiento de la Ley del Consumidor en diversos aspectos fundamentales, como la información clara sobre precios y servicios; y que las promociones y ofertas se cumplan.



El llamado a las personas consumidoras es a comprar productos y contratar servicios sólo en el comercio establecido, pues es la única forma de poder exigir sus derechos en caso de cualquier problema. Finalmente, el llamado a las empresas es a ser profesionales y cumplir estrictamente con la Ley del Consumidor.

## Reclamos

Respecto de los ingresos de los usuarios/as atendidos por el Sernac en la región de Aysén el año 2024, el mercado de telecomunicaciones es el segundo más reclamado, con un 23,8% del total. En el caso de los servicios móviles, los consumidores se quejaron, principalmente, por las formalidades del contrato y la dificultad para ponerle término, mala calidad de la atención e información a los clientes recibida de parte de las compañías, inconvenientes de calidad técnica y problemas del servicio.

En caso de cualquier incumplimiento, el llamado es a reclamar en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) con su clave única, llamando gratis al 800 700 100 o de forma presencial en la oficina de la Dirección Regional de Aysén, ubicada en calle Presidente Ibáñez N°355, Coyhaique, de lunes a viernes entre 9 y 14 horas.