

SERNAC y ENTEL logran acuerdo que beneficiará a más de 90 mil consumidores por cobros en roaming

A fines del año pasado, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) inició un Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC) con Entel PCS Telecomunicaciones S.A. con el objetivo de compensar a todas las y los consumidores afectados por cobros indebidos relacionados con el servicio de roaming internacional en Argentina.

Los hechos ocurrieron entre marzo de 2021 y marzo de 2024 y afectaron principalmente a consumidores que debieron contratar bolsas de datos para navegar

en el país trasandino.

Tras meses de trabajo, finalmente se logró un acuerdo con la compañía de telecomunicaciones que beneficiará a 90.401 clientes del servicio «postpago», que recibirán la restitución de los montos cobrados injustificadamente.

El acuerdo considera un monto total de \$1.243.854.283, entre los consumidores de postpago y 105.169 líneas telefónicas del servicio de prepago que contrataron bolsas de datos para su uso en Argentina a un precio superior a lo cobrado en Chile por el mismo servicio. Además, contempla diversas medidas para asegurar que los consumidores tomen conocimiento de sus derechos y puedan verificar si están dentro del universo de beneficiarios, sólo ingresando su rut en un banner o link que habilitará la compañía en su sitio web.

Finalmente, Entel PCS Telecomunicaciones compensará a 140 consumidores por «costo de reclamo», es decir a cada consumidor

que ingresó un reclamo al SERNAC.

La ejecución del acuerdo se hará de manera paulatina en los próximos meses según el cronograma de implementación definido.

MECANISMOS DE PAGO

Cientes sin deudas en Entel: El monto que le corresponda será abonado o descontado automáticamente de la boleta del consumidor.

Cientes con deudas en Entel: El monto que le corresponda se abonará al monto adeudado que mantenga la persona consumidora.

Beneficiarios que ya no son clientes Entel: En estos casos, se realizará el pago mediante transferencia bancaria a la cuenta RUT de BancoEstado del consumidor. Si no cuenta con ella, se emitirá un vale vista electrónico que podrá ser solicitado en cualquier sucursal que corresponda.

Con este acuerdo, la compañía de telecomunicaciones se comprometió a

poner fin a las prácticas que originaron los cobros injustificados en el servicio de roaming en Argentina. Por ello, una vez implementadas las medidas comprometidas por la compañía, todas aquellas personas que viajen al país trasandino y que cuenten con un plan de postpago, sea que tenga o no servicio de roaming incluido, podrán utilizar sus servicios móviles, descontando el consumo a precio o tarifa local, debiendo solo activar su roaming. Asimismo, Entel se compromete a ofrecer, a lo menos, 2 bolsas de prepago para el servicio de roaming en Argentina bajo las mismas condiciones que las disponibles en Chile.

Por último, también fue sometido a consulta pública y sus términos fueron validados con las observaciones de las y los consumidores. En los próximos días será presentado ante los tribunales para que sea válido para todos aquellos consumidores afectados, incluso a aquellos que no reclamaron.