

El caso de Nicolás Merovich Bellolio: Un año sin acceder al sistema de citas consulares para su pasaporte italiano

Se conecta a diario, al mediodía, y no consigue acceder a la plataforma de horas. "Es poco amigable", reclama. La explicación de la Embajada.

"Cada lunes, a las 12:00 horas en punto, desde agosto del año pasado, intento conectarme al sistema de la Embajada de Italia para conseguir hora para obtener el pasaporte, pero el sistema nunca me ha dejado entrar y me bota automáticamente", comentó a Línea Directa el lector Nicolás Merovich Bellolio.

Cuenta que es chileno, con ascendencia y ciudadanía italiana por su familia materna, "y llevo más de un año tratando de obtener mi pasaporte italiano, al cual tengo derecho por ser beneficiario de la ciudadanía, pero ha sido una odisea. Quienes deseen renovarlo deben conectarse solo los lunes de cada semana, a las 12:00 horas de Chile, a una dirección *online* que indica la embajada para solicitar hora", relata.

Y afirma que él se ha conectado cada lunes al mediodía en punto, sin lograrlo. "Es lamentable que el sistema no funcione y que, al final, pareciera ser un engaño. Para qué decir que he llamado más de cien veces a los teléfonos de la embajada tratando de obtener una respuesta, y no contesta nadie. Deberían tener un sistema más amigable y confiable", concluye Merovich.

Contactamos a la Embajada de Italia y nos explicaron que el sistema de reservas de citas para pasaporte y ciudadanía (*Prenot@mi*) es una plataforma implementada por el Ministerio italiano de Relaciones Exteriores, y que es utilizada en todos los consulados italianos en el mundo.

"Nos permitimos mencionar que en Chile hay más de 80.000 compatriotas que solicitan pasaporte y que expedimos más de 6.000 de estos al año, con un promedio de alrededor de 100 citas semanales. Estamos trabajando para mejorar nuestros servicios, incluida la colaboración con las autoridades italianas y locales para acabar con los intentos de intermediar en un servicio de reservas que menoscaaba los derechos de los solicitantes de pasaportes", aseveraron.

Asimismo, informaron que la platafor-



■ Casos urgentes

En caso de efectiva y comprobable urgencia, quienes necesiten imperiosamente viajar con un pasaporte italiano —sobre todo si es que no tienen documento de viaje emitido por otro país (Chile, por ejemplo)—, indican que pueden escribir al correo electrónico *consolato.santiago@esteri.it*, adjuntando los documentos de respaldo necesarios.

ma de agendamiento de citas para el pasaporte italiano se abre cada lunes al mediodía y, debido a la alta demanda, la disponibilidad de horas se agota rápido. "Por este motivo, pedimos a los usuarios perseverancia y paciencia, además de cumplir con los requisitos necesarios para la expedición del pasaporte (estos están claramente indicados en nuestra página web oficial www.amsantiago.esteri.it)", dijeron.

Adicionalmente, informaron que sus líneas telefónicas de atención al usuario funcionan todos los días, de lunes a viernes, entre las 10:00 y 12:00 horas.