

Fecha: 31-01-2026

Medio: La Estrella de Iquique

Supl.: La Estrella de Iquique

Tipo: Noticia general

Título: Más de 10 mil reclamos recibió la oficina de Sernac Tarapacá durante el 2025

Pág.: 3

Cm2: 514,0

VPE: \$ 857.863

Tiraje:

Lectoría:

Favorabilidad:

9.500

28.500

■ No Definida

que tuvieron más reclamos.

ortales Durán
@estrellaiquique.cl

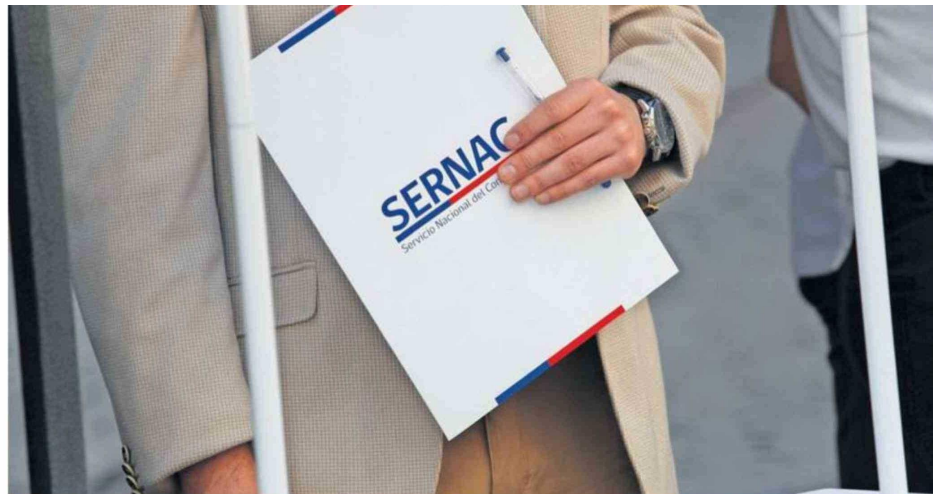
Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) confirmó que durante Tarapacá registró 5 reclamos, lo que representa un incremento del 120,5% en comparación con el año que cerró con 14 reclamos. El aumento refleja una creciente tensión entre consumidores locales y empresas proveedoras de telecomunicaciones, distribución y producción de energía.

Según el análisis del orden, las telecomunicaciones consolidaron como el sector más cuestionado, con el 20,5% de las quejas, las por el mercado fijo (18,4%) y el retail (18,4%). Entre las principales causas de reclamo, el incumplimiento de las condiciones pactadas lidera con un 15,2%, seguido de abusos improcedentes y acción excesiva, aspectos que según el Sernac están afectando el pre-

supuesto de los hogares tarapaqueños. Las empresas que concentraron la mayor cantidad de reclamos durante el año pasado fueron Entel PCS Móvil, CGE Distribución y Fenix Chile. Los productos y servicios más conflictivos correspondieron a la telefonía móvil, pasajes de transporte y suministro eléctrico.

El director regional del Sernac, Rodrigo Cortés, señaló que "existen problemas críticos en el mercado de las telecomunicaciones y en servicios básicos donde hemos recibido un volumen importante de reclamos por cortes de suministro". Agregó que, si bien algunos casos se relacionan con delitos como el robo de cables, "más allá de la diligencia del proveedor ante hechos ilícitos de terceros, la empresa debe asumir los riesgos de su giro y garantizar la continuidad y reposición de los servicios de manera oportuna".

Cortés indicó además que la institución ha monitoreado de cerca el impacto regional de contingencias mayores, mediante el Modelo de Atención al Consumidor, que permite detectar



EL DIRECTOR REGIONAL, EXPLICÓ QUE ES FUNDAMENTAL QUE LAS PERSONAS REALICEN SUS RECLAMOS.

fluctuaciones en función de las crisis anuales. "En el caso de CGE existió una problemática nacional con el apagón que afectó a gran parte del país, lo que incrementó exponencialmente los reclamos en nuestra región. Frente a ello, participamos en mesas de seguridad pública para contrarrestar los ilícitos, aunque el foco sigue siendo la protección del derecho del usuario a recibir lo que paga", explicó.

El balance geográfico del

Sernac Tarapacá muestra que el 72% de las denuncias provino de residentes de Iquique, seguido por Alto Hospicio (24,2%) y Pozo Almonte (2,4%). Sin embargo, el informe advierte una baja disposición de las empresas a resolver directamente los conflictos, ya que el 52% de los casos no fueron acogidos o no obtuvieron respuesta alguna por parte de los proveedores.

Ante este escenario, el director regional subrayó que

durante el año pasado "interpusimos 48 denuncias de interés general ante los tribunales locales y activamos procedimientos voluntarios colectivos, con el fin de exigir respuestas que los consumidores no lograron obtener por vía administrativa".

Finalmente, Cortés destacó que las cifras del 2025 operan como una hoja de ruta estratégica para focalizar la fiscalización en 2026. "La radiografía de los reclamos nos brinda una guía clara para orientar

nuestra gestión. Identificar los mercados donde existe mayor insatisfacción permite dirigir nuestras herramientas de protección hacia donde más se necesitan", precisó.

"El reclamo ciudadano es el motor de nuestra labor: al denunciar, el consumidor no solo busca una solución individual, sino que entrega la evidencia necesaria para corregir malas prácticas en beneficio de toda la comunidad", concluyó el jefe regional del Sernac.



LA ORGANIZACIÓN MSF YA SUPERA LOS MIL SOCIOS EN CHILE.

Organización Médicos Sin Fronteras visitarán por primera vez Iquique

La organización internacional Médicos Sin Fronteras (MSF) aterrizará entre el 30 de enero y el 7 de febrero en Iquique para dar inicio a una campaña de sensibilización. Un equipo de la institución recorrerá sectores estratégicos como la Plaza Prat, Playa Cavanha y el Mall Plaza, con el objetivo de difundir su labor en crisis globales y sumar nuevos colaboradores a su red de apoyo, que en Chile ya supera los mil socios activos.

En su labor territorial, todos los integrantes del equi-

po de sensibilizadores están identificados con uniformes de la organización, credenciales con foto y cédula de identidad. Están capacitados para responder las dudas de la población y quienes lo deseen pueden asociarse fácilmente, completando un corto formulario online. Por razones de transparencia y seguridad, no se recibe dinero en efectivo, sino que las donaciones se procesan a través de tarjetas de crédito, débito y cuentas bancarias.

Al respecto, Nancy Guerrero, directora general de

MSF para Latinoamérica, destacó la importancia de la autonomía financiera para intervenir en zonas de conflicto como Gaza o Ucrania. "Es gracias a los aportes y el compromiso activo de socios, socias y donantes, que nuestros equipos pueden evaluar cada situación de crisis y decidir rápidamente la mejor forma de brindar asistencia, con total independencia y siempre en favor de las poblaciones más necesitadas", enfatizó la directiva.

Con esta iniciativa, la or-

492

proyectos de acción humanitaria se encuentran desarrollando la organización MSF.

ganización ganadora del Premio Nobel de la Paz en 1999 busca consolidar en el norte del país el respaldo necesario para sostener sus 492 proyectos de acción médica y humanitaria en todo el mundo.