

C

Columna

Compensaciones por contratos de Entel



Carla Araya Sepúlveda
Coordinadora Sernac Los Ríos

Tras meses de trabajo, el SERNAC logró un acuerdo con la empresa Entel, lo que implicará que más de dos millones de clientes sean compensados tras el proceso de no renovación y oferta de nuevos contratos realizado por parte de la compañía.

Este acuerdo beneficiará a consumidores de servicios de telecomunicaciones móvil, fijo y televisión de pago, que se vieron afectados por estos cambios. Las compensaciones e indemnizaciones acordadas ascienden a un monto de más de ocho mil quinientos millones de pesos, que se distribuyen en dos grupos: restituciones e indemnizaciones.

Adicionalmente, quienes reclamaron ante el SERNAC hasta diciembre del año pasado, recibirán un monto de dinero adicional. Además, la compañía de telecomunicaciones se comprometió a implementar una serie de medidas en sus comunicaciones y proce-

dimientos para el término y propuesta de nuevos contratos. Una de las medidas es que sólo podrá ejercer su derecho de no renovación una vez transcurrido un plazo de duración inicial fijo y común para todos los clientes, lo anterior basado en parámetros objetivos y no discriminatorios. Adicionalmente, a través de este acuerdo, la compañía, al momento de proponer un nuevo contrato, deberá dejar claro que el consumidor puede aceptarlo o rechazarlo. La voluntad del consumidor debe ser inequívoca y concluyente. El silencio en ningún caso constituirá aceptación.

Por otro lado, Entel deberá especificar que el consumidor puede poner término al contrato o sus renovaciones en cualquier momento, utilizando las mismas condiciones y mecanismos simples disponibles para la contratación.

A través de este acuerdo entre el SERNAC y Entel

se resuelve, en el plano extrajudicial y en un período acotado de tiempo, un problema de consumo que afectó a muchos consumidores a lo largo del país.

Este proceso ratifica también la importancia de los Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC como mecanismos para resolver problemas de consumo que afectan a grupos de consumidores, logrando soluciones en períodos acotados.

Finalmente, este resultado ratifica una vez más la relevancia del trabajo que realiza permanentemente el SERNAC en defensa de los derechos de las y los consumidores. No obstante, lo más importante es que las personas, cada vez que sufran un problema de consumo, acudan al Servicio, interponiendo sus reclamos, pues gracias a esta acción nosotros podemos detectarlos y tomar de forma oportuna las acciones pertinentes de acuerdo a nuestras facultades para resolverlos.