

Fecha: 10-01-2026
Medio: Buenos Días Curacaví
Supl.: Buenos Días Curacaví
Tipo: Noticia general
Título: Tras acuerdo de SER

Título: Tras acuerdo de SERNAC más de dos millones de personas serán compensadas por Entel

Pág. : 3
Cm2: 467,0

Tiraje: Sin Datos
Lectoría: Sin Datos
Favorabilidad: No Definida

Tras acuerdo de SERNAC más de dos millones de personas serán compensadas por Entel



- Esta gestión del SERNAC se inició tras el proceso de no renovación y oferta de nuevos contratos de Entel que comenzó a regir

- El acuerdo incluye a consumidores y consumidoras 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 total de 8 mil quinientos millones de pesos.

Tras meses de trabajo, el Servicio Nacional del Consumidor (SER-NAC) y Entel llegaron a un acuerdo a través de un Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC), luego de que la compañía de telecomunicaciones realizará un proceso de no renovación y oferta de nuevos contratos que comenzarían a regir a partir del 1 de enero de 2023.

Ante este escenario, el SERNAC inició un PVC con Entel, proceso que culminó con un acuerdo que establece que 2.633.487 consumidores y consumidoras de servicios de telecomunicaciones móvil, fijo y televisión de pago, que se vieron afectados por estos cambios, sean compensados.

Costo del reclamo

Además, los consumidores que reclamaron ante el SERNAC (hasta el 18 de diciembre de 2025) recibirán un monto adicional por el denominado "costo del reclamo".

En el caso de las personas que acudieron al Servicio en forma presencial, obtendrán cercano a los \$13.250, mientras que quienes llamaron al Servicio a través del call center recibirán alrededor de \$1.390; mientras que quienes lo hicieron a través del sitio web www.sernac.cl obtendrán alrededor de \$1.185.

Cómo se pagará

Los mecanismos de pagos de la empresa dependerán de la situación de cada beneficiario:

Las compensaciones e indemnizaciones acordadas ascienden a un monto total de \$8.500.243.960, que se distribuyen en dos grandes grupos:

Grupo	Nº consumidores	Monto promedio por consumidor	Concepto
1	132.566	\$17.071	Restituciones (diferencias de precios cobrada, incluyendo reajustes e intereses)
2	2.500.921	\$2.493	Indemnización por errores de información.

- Clientes sin deuda: Bonificado o descontado automáticamente de la boleta.
 - Clientes con deuda: Bonificado al monto adeudado.

En caso de ya no ser cliente de la empresa de telecomunicaciones:

 - No cliente y sin deuda: Transferencia bancaria a la Cuenta Rut de BancoEstado
 - No cliente y con deuda: Bonificado al monto adeudado, y el saldo, si existiere, mediante Cuenta Rut.
 - Beneficiarios sin cuenta rut activa: Emisión de un Vale Vista Electrónico que podrá ser cobrado en cualquier sucursal bancaria o financiera del país con la cédula de identidad. La institución bancaria o financiera será informada por Entel.

Medidas adicionales

Además, la empresa Entel se comprometió a implementar una serie de medidas en sus comunicaciones y procedimientos para el término y propuesta de nuevos contratos, entre ellos:

- Entel 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.
 - Proponer un nuevo contrato, dejando claro que el consumidor puede aceptar o rechazar. La voluntad del consumidor debe ser inequívoca y concluyente. El silencio en ningún caso constituirá aceptación.
 - 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. Adicionalmente, Entel se comprometió a informar a las y los consumidores los alcances de este acuerdo mediante una serie de acciones, entre ellas, avisos en la página web, comunicación por

correo electrónico e inclusión de una glosa explicativa en las boletas enviadas a sus clientes. Por último, es importante señalar

enviadas a sus clientes.
Por último, es importante señalar

que la información sobre el universo de consumidores y los montos será determinada y verificada por un informe de auditoría externa.

