

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

Tras meses de trabajo, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y la empresa de telecomunicaciones Entel alcanzaron un acuerdo en el marco de un Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC), luego del proceso de no renovación y oferta de nuevos contratos impulsado por la compañía, los cuales comenzaron a regir a partir del 1 de enero de 2023.

A raíz de estos cambios contractuales, el SERNAC inició un PVC con Entel, proceso que concluyó con un acuerdo que beneficiará a 2.633.487 consumidores y consumidoras de servicios de telecomunicaciones móvil, fijo y televisión de pago que se vieron afectados.

El acuerdo contempla compensaciones e indemnizaciones por un monto total de \$8.500.243.960, que se distribuirán en dos grandes grupos: Grupo 1: 132.566 consumidores recibirán un monto promedio de \$17.071, correspondiente a restituciones por diferencias de precios cobradas, incluyendo reajustes e intereses.

Grupo 2: 2.500.921 consumidores accederán a una indemnización promedio de \$2.493, asociada a errores de información.

Pago adicional por costo del reclamo

Adicionalmente, las personas que ingresaron reclamos ante

el SERNAC hasta el 18 de diciembre de 2025 recibirán un pago extra por concepto de "costo del reclamo", el cual variará según el canal utilizado: Atención presencial: cerca de \$13.250

Call center: alrededor de \$1.390

Sitio web www.sernac.cl: aproximadamente \$1.185

Mecanismos de pago

Los pagos se efectuarán de acuerdo con la situación contractual de cada beneficiario:

Clientes sin deuda: el monto será bonificado o descontado automáticamente en la boleta.

Clientes con deuda: el monto será abonado a la deuda existente.

Para quienes ya no sean clientes de Entel:

Sin deuda: transferencia bancaria a Cuenta RUT de BancoEstado.

Con deuda: bonificación a la deuda y eventual saldo mediante Cuenta RUT.

Sin Cuenta RUT activa: emisión de un Vale Vista Electrónico, cobrable en cualquier sucursal bancaria o financiera del país con la cédula de identidad. La institución correspondiente será informada por Entel.

Medidas adicionales y compromisos

Como parte del acuerdo, Entel se comprometió a implementar mejoras en sus comunicaciones y procedimientos asociados al término y propuesta

de nuevos contratos. Entre las principales medidas destacan:

El derecho de no renovación solo podrá ejercerse una vez transcurrido un plazo inicial fijo y común para todos los clientes, bajo criterios objetivos y no discriminatorios.

La propuesta de nuevos contratos deberá dejar explícito que el consumidor puede aceptar o rechazar, siendo indispensable una manifestación de voluntad clara. El silencio no constituirá aceptación.

Se deberá informar expresamente que el consumidor puede poner término al contrato o a sus renovaciones en cualquier momento, utilizando mecanismos simples y equivalentes a los de contratación.