

Fecha: 16-03-2026
 Medio: El Mercurio
 Supl.: El Mercurio - Cuerpo A
 Tipo: Cartas
 Título: Cartas: Retiro de la universidad

Pág.: 8
 Cm2: 540,7

Tiraje: 126.654
 Lectoría: 320.543
 Favorabilidad: ☐ No Definida

Corte eléctrico dañó su TV

MARÍA INÉS ESPINOZA FUICA

Soy profesora normalista de 82 años, y el 8 de diciembre hubo en mi sector un corte de electricidad no programado, a raíz del cual se dañó la pantalla de mi televisor. Comunicé esta situación a CGE y después de un intercambio de varios correos electrónicos me pidieron dos cotizaciones y el diagnóstico de un técnico certificado (cuyo informe me costó \$35.000). Tras ello, me informaron que la empresa no era responsable de lo que sucede dentro del domicilio... ¡pero si la luz se corta desde afuera!

✓ **RESPUESTA.**— CGE se comunicó con la lectora para informarle que según los registros de la compañía no existieron fallas asociadas al sector donde vive en las fechas mencionadas. "No obstante, y para revisar su caso de manera particular, le solicitamos un informe de un técnico certificado, ya que el documento que nos hizo llegar con anterioridad correspondía a una cotización por la rotura de pantalla, evento no relacionado a un posible corte de suministro", advirtieron.

Celular sin internet

SERGIO FELIÚ AGUILERA

Desde 1996 tengo mi número en Movistar —que entonces era Bellsouth— y en estos 30 años, como dice el refrán: "cliente cautivo, cliente fregado". En el 2006 firmé contrato por un nuevo número, manteniendo convenios en la actualidad por otros dos. Ayer, uno de ellos amaneció sin internet; solo recibía y generaba llamados. Reclamé tres veces a la compañía, con esperas de 30 a 40 minutos, sin éxito.

✓ **RESUELTO.**— De Movistar contestaron que "nuestro cliente ya fue contactado y atendido satisfactoriamente. Su caso quedó regularizado y, en la ocasión, el usuario se manifestó conforme con la solución".

Facturación discutible

CRISTIÁN PÉREZ INOSTROZA

A fines de diciembre, Enel me cambió el medidor por uno bidireccional, debido a que instalamos paneles solares. En febrero, en la visita de toma de lectura, el técnico señaló que el nuevo equipo no aparece informado en el sistema y de igual forma anotó el registro. Sin embargo, en la última boleta se indicó que no fue posible obtener el consumo aunque impuso un pago promedio de casi \$76 mil. Esta suma excede cualquier uso nuestro pues funcionamos con energía solar.

✓ **RESUELTO.**— De Enel respondieron que se revisó el caso y ya se encuentra solucionado. "Se tomó contacto con el cliente para entregarle los detalles al respecto", afirmaron.

Transacciones fraudulentas

ROCÍO VEAS R.

Por medio de la presente deseo denunciar una grave situación de inseguridad bancaria de parte del Banco de Chile, donde he sido víctima en tres ocasiones en menos de 15 días. El 19 de diciembre, mi tarjeta de débito registró más de 20 transacciones fraudulentas, por un monto superior a \$1.500.000, sin mi autorización ni notificación del banco. Tras bloquear tarjetas y claves, el 20 de diciembre se realizaron nuevos cargos fraudulentos por más de 600 dólares desde mi tarjeta Mastercard. Posteriormente, aun con nuevas tarjetas, series y claves, el 24 de diciembre se efectuaron seis movimientos no reconocidos por montos superiores a \$250.000 desde mi tarjeta de crédito nacional, de nuevo sin aviso alguno. A la fecha, el banco no ha restituido los fondos, obligándome además a perder un día laboral en trámites presenciales. Esta reiteración de fraudes evidencia una preocupante falta de seguridad y protección al cliente.

✓ **RESPUESTA.**— Del Banco de Chile contactaron a la lectora para enviarle una solución por escrito a su correo electrónico.

Retiro de la universidad

PATRICIA TOBAR ALVEAR

Con fecha 20 de enero mi hija presentó su retiro a la Universidad del Desarrollo. Le indicaron que debían estudiarlo para dar respuesta. Ella no adeuda nada, ya que está estudiando con beca de la misma UDD y ministerial. Se matriculó para segundo año en ingeniería en biomedicina con excelente resultado académico, que consta en carta de felicitaciones enviada por la universidad posterior a su retiro. El 31, a las 15:30, recibí por e-mail una carta fechada el día anterior, aceptando el retiro e indicando que debía gestionar el tema de pagos en los horarios que se indicaban. Sin embargo, el plantel entró en receso a esa misma hora. Hemos enviado numerosos correos a través de su portal y no obtenemos respuesta. Según dice la carta el retiro no la exceptúa de pagos, lo que es ilógico ya que ella no cursará el año y está dentro de los plazos. Por otro lado la matrícula pagada tampoco la devuelven.

✓ **RESUELTO.**— De la UDD nos contestaron que la notificación de la aceptación de la re-

nuncia voluntaria presentada por la alumna a la que se refiere el reclamo, fue enviada a la estudiante con fecha 30 de enero, mismo día en el que la universidad dio inicio a su período de vacaciones colectivas. Señalan que el 10 de febrero, la estudiante abrió un *ticket* de consulta en la mesa de ayuda, pidiendo información sobre temas económicos asociados a su renuncia. Pero, como el plantel se encontraba en receso no se le respondió sino hasta el 17 de febrero, a las 17:38 horas. Se le comunicó que por la fecha en que presentó su renuncia se le había condonado el 100% del arancel correspondiente al período 2026. En cuanto a la devolución de la matrícula, indican, solo se le retuvo el monto pagado que corresponde al 30% del valor de la misma. "Lo anterior, conforme a la normativa vigente, conocida y aceptada por la alumna y su responsable financiero, al momento de suscribir el contrato de prestación de servicios educacionales respectivo", finalizaron.

Devolvió la compra

JOSÉ MERINO

Devolví dos camisas a H&M, pero ya han pasado semanas y no he tenido respuestas sobre el reembolso de mi dinero.

✓ **SOLUCIONADO.**— Nos indicaron de la empresa que ya realizaron la devolución del dinero.

No puede traer sus ahorros a Chile desde Países Bajos

ROLANDO SOTO GONZÁLEZ

Mi hijo vivió 30 años en La Haya, Países Bajos, y adquirió la nacionalidad holandesa. Allí, junto a su familia, formó un patrimonio. Volvió a Chile a fines de julio del 2025 y comenzó un periplo para lograr traer sus ahorros desde el Banco ABN AmroBank, ya que aquí le piden confirmar el origen de sus fondos y para eso es necesario traducir y legalizar en la embajada un protocolo que está escrito en holandés. Después de meses de intentos, no ha logrado una hora para que lo atiendan.

✓ **RESPUESTA.**— La Embajada de los Países Bajos indicó que, debido a los robos de cables de cobre que sufrió su proveedor, no han estado disponibles por teléfono, ni tienen registros de consultas presenciales o por correo sobre este tema. "Por lo demás, el consulado neerlandés en Santiago no puede ayudar al respecto con la traducción ni legalización de documentos neerlandeses. En el sitio web del Gobierno neerlandés: <https://www.netherlandsworldwide.nl/legalisation/hotat-is-legalisation> hay mucha información sobre el tema de legalización", dijeron.

Envío de copas

ANA MARÍA FACUSE APARA

Adquirí 20 copas de vino en la página de Copec, señalando como lugar de entrega el servicentro de Los Andes. Luego de varios e-mails no pude cambiar la dirección de modo que recibí un llamado solicitando el dato y quedó claro que el despacho se haría en mi domicilio al día siguiente. Aún no lo mandan.

✓ **RESUELTO.**— De Copec nos informaron que tras algunos cambios de parte de la lectora, el despacho se realizó en forma exitosa.

No lo dejaron estacionar

CRISTIÁN BUSTAMANTE

Llevamos a mi madre, persona mayor, a pasear en el teleférico y funicular del Parque Metropolitano y al llegar al estacionamiento en la mañana, un funcionario del recinto nos señaló que no había espacio. Nosotros vimos que sí existían al menos tres, uno de los cuales tenía un *new jersey* de plástico. Luego se acercó un acomodador informal que nos guió a un espacio en la calle indicando que "ahí se lo cuidarán bien". Justo salió un vehículo y preguntamos si podíamos ingresar pero se negaron argumentando que era para otro conductor y después de eso pasaron cuatro más. Cuando nos quejamos, solo se encogió de hombros. O sea, ellos administran "espacios reservados" y no respetan el orden de llegada. Cuando nos fuimos, no le dimos propina al informal, y nos llenó de garabatos. Deberían regular esta situación.

✓ **RESPUESTA.**— Del Parque Metropolitano de Santiago nos explicaron que instruyeron el levantamiento de los antecedentes y su derivación a la Unidad de Operaciones y Seguridad de Parquemet, con el fin de verificar el correcto actuar del personal involucrado, aun cuando se trate de equipos externos empadronados y autorizados por ellos. Este proceso contempla la revisión de los protocolos vigentes, el refuerzo de las instrucciones operativas y la reiteración de los principios de buen trato, no discriminación y respeto hacia los usuarios, que son exigibles a todas las personas que prestan servicios al interior del parque. Asimismo, quedaron en evaluar la necesidad de ajustar los mecanismos de supervisión en terreno y de fortalecer las instancias de control y coordinación con las empresas y equipos responsables, con el objetivo de prevenir la reiteración de situaciones como la descrita. Valoraron los comentarios de nuestro lector.