



Usuarios esperan que Corte confirme condena a Entel por mal servicio de telefonía e Internet

Coyhaique.- Dentro de algunas semanas, la Corte de Apelaciones de Coyhaique deberá pronunciarse con un fallo en una causa que agrupa a 48 clientes del servicio de telefonía móvil e internet ofrecido por Entel PCS en Lago Verde.

El caso se viene discutiendo en distintas instancias desde 2020, cuando estos 48 habitantes de la localidad presentaron demandas individuales ante el Juzgado de Policía Local de dicha comuna, debido a los constantes incumplimientos de la compañía de telecomunicaciones en el servicio ofrecido, que se traducían en la imposibilidad de hacer llamadas y navegar por internet por períodos de varios días.

Corte del servicio durante pandemia

La situación incluso se extendió durante la pandemia de Covid-19, cuando los servicios de Internet se transformaron prácticamente en la única manera de comunicarse y ver a los familiares e, incluso, de trabajar de forma remota.

La demanda fue presentada con la ayuda del abogado Sergio Guzmán Silva, quien en esa época se desempeñaba como funcionario de la Municipalidad de Lago Verde. “Al llegar nos dimos cuenta de que la señal era pésima”, comenta. Sin embargo, “después de dos años de estar allá, surgió la molestia porque la señal se cortaba uno o dos días seguidos, de repente estábamos cuatro días sin internet ni posibilidad llamar. Hay mucha gente de allá que es de afuera y no podíamos hablar con la familia”.

Andrés Asencio, usuario demandante, comenta que en dicho período “no teníamos la opción de tener información de la familia o del trabajo por muchas horas. Nos vimos afectados por no tener un servicio que hubiéramos querido (...) Ni decir una emergencia. Quisiéramos que todo fuera más fluido. Cuando han ocurrido emergencias tenemos que pasarnos la voz de uno a otro y es tiempo que se pierde cuando está pasando algo con un familiar o un colega”.

Cecilia Guzmán también confirma que esta situación “no fue solo en pandemia, sigue siendo mala, ni siquiera hay cobertura para llamar y nos cobrar un disparate que es la rabia más grande que da. Uno necesita el teléfono para todo. En mi caso, tenía a mi papá enfermo en la pandemia, hay que llamar, pedir horas para el hospital y no se puede porque no hay señal y el internet no toma”.

Esto motivó a que Guzmán y su esposa presentaran una demanda similar que le ganaron a la empresa de telecomunicaciones. Esto llamó la atención de otros usuarios afectados por el mal servicio, quienes en 2020 se acercaron al Juzgado de Policía Local para formalizar su acción. “En 2023 se dictó la sentencia en primera instancia y el juez condenó a Entel a pagar \$1.600.000 a cada demandante y aparte una multa de 250 UTM a beneficio municipal”, indicó el abogado.

Apelación y peritaje desfavorable

Entel PCS apeló a la sentencia de primera instancia, asegurando que la señal de telefonía e Internet era buena. Incluso, la propia compañía solicitó a la justicia la elaboración de un peritaje especializado para evaluar la calidad de la señal en Lago Verde.

“Se nombró el perito, estuvo dos días en Lago Verde y su informe en resumen dice que Entel no cumple en la localidad, porque la señal es pésima, no hay datos ni señal de teléfono y, según la concesión, la compañía debía tener dos antenas y solo tenía una”, señala el abogado Sergio Guzmán.

El fallo de primera instancia sentenció a la empresa de telecomunicaciones a pagar \$1.600.000 a cada uno de los 48 usuarios que demandaron por la constante interrupción del servicio, que fue verificada por un peritaje especializado.



El informe pericial elaborado el 21 de noviembre de 2022, señala en sus conclusiones que “la señal entregada hoy en día por Entel PCS Telecomunicaciones S.A. en la localidad de Lago Verde no es satisfactoria para poder disponer de una transmisión de datos confiable”.

En el detalle, el informe determinó que “ha quedado demostrado en las mediciones registradas (que) la señal que proporciona Entel PCS Telecomunicaciones S.A. es insuficiente; es decir, los valores medidos reflejan la condición que habitualmente se experimenta en la localidad de Lago Verde y que impide que se curse en ambos sentidos (subida y bajada) una transmisión de datos acorde a lo autorizado”.

También solicita “instalar la segunda estación base que indica el Decreto N° 10 del 7 de enero de 2010”, además de “reemplazar los equipos de tecnología actual 2G y 3G por equipos para 4G”.

Nueva sensación de abandono

Este problema no es un caso aislado. Es un problema que se ha repetido en diversas localidades de nuestra región, donde operan compañías de telecomunicaciones a través de un subsidio denominado Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. En este caso, Entel recibe un subsidio de la Subsecretaría de Telecomunicaciones para operar en localidades como Lago Verde, asegurándole al Estado un cierto estándar de servicio.

Sin embargo, este caso deja entrever, por un lado, que existe una falta de seguimiento y mantenimiento del servicio que están entregando en lugares aislados. Por otro lado, la empresa no solo adquiere un compromiso con el Estado, pues ofrece a los consumidores un determinado plan de datos y señal, un servicio que tampoco está entregando en la práctica.

De hecho, Andrés Asencio comenta que “sigue con intermitencia el servicio. Por poner un caso reciente, el domingo estuvo cortado entre las 9.00 y las 13.00 horas el servicio. Necesitábamos ubicar a una persona y tuvimos que salir a buscar presencialmente porque no teníamos servicio celular. Nos sentimos discriminados en cierto modo. Por la lejanía estamos a siete horas de Coyhaique y no podemos ir a hacer un reclamo. Tenemos que esperar y atenernos al servicio que nos están entregando”.

Cecilia Gómez lamenta que la empresa no ha tomado cartas en el asunto para mejorar el servicio. Trabaja cuidando a una pareja de adultos mayores que viven en una casa ubicada a pocos metros de la antena de Entel y aun así “ellos no tienen una buena cobertura y ni internet les llega. Cuando quieren llamar, ella tiene que ponerse en una ventana para hablar con sus familiares. No

se entiende que viviendo al lado de la antena no tengan servicio”.

Por esta razón, en este caso también configura una responsabilidad civil del proveedor del servicio, debido al perjuicio que causa a los consumidores por su incumplimiento, lo que permite presentar una querrela infraccional por infringir la Ley del Consumidor que esta sancionada con la aplicación de una multa que, en este caso, se fijó para un pago de 250 UTM que se debería hacer efectivo en beneficio de la Municipalidad de Lago Verde, según el fallo de primera instancia que debería ser ratificado por la Corte de Apelaciones.

Corte de Apelaciones tiene la última decisión

La causa fue alegada por las partes hace algunos días ante la Corte de Apelaciones de Coyhaique y la causa está en estudio previo al dictamen de sentencia, lo que podría tomar un par de semanas más.

Los demandantes esperan “que se haga justicia, porque es importante que la gente que reside en estos lugares aislados sienta que las instituciones del Estado funcionan cuando los proveedores de servicio no prestan un servicio de calidad y se les haga responsables e indemnicen los perjuicios que causan, porque el consumidor de Lago Verde, como persona, no tiene nada distinto de un consumidor de Santiago”, como señala el abogado Guzmán.

“No estamos demandando en cualquier lugar y tiempo. Estamos demandando en Lago Verde, uno de los cinco lugares más aislados de Chile y en el período anterior y coetáneo a la pandemia de Covid. Lago Verde fue el último lugar al que llegó el Covid en Chile, pero había restricción a la libertad de desplazamiento. Yo soy de Viña y estaba acostumbrado a viajar cada tres meses a ver a mi familia. No viajé, pero ni siquiera podíamos hablar con ellos, ni siquiera por teléfono. Fue súper difícil”, indica el abogado que lleva la causa.

Cecilia Gómez está esperanzada en que la justicia haga su trabajo, pues nos cuenta que “empecé pagando \$14.000 por mi plan y después asocié el plan de mi hijo por \$9.000 y hoy estoy pagando \$27.000 porque Entel va subiendo los planes sin ni siquiera preguntar y no tienes buena cobertura, no puedes llamar. Entonces yo espero que finalmente esto nos ayude a recuperar algo del dinero invertido en un servicio malo”.

El usuario demandante, Andrés Asencio también espera que la Corte de Apelaciones “resuelva favorablemente. Si hay una compensación es lo ideal, pero lo más importante es que mejore el servicio no siga con esa intermitencia prolongada. Que sirva como precedente para otras personas que no pueden acceder a una defensa”.