



La autoridad dice que se obligó a las personas a contratar planes especiales o bolsa de datos adicionales, lo que no corresponde. La empresa dice que actuó apegada a la ley.

El beneficio de roaming a valor local corre desde 2020 y beneficia a chilenos en Argentina y a argentinos en Chile.



CRISTIAN CARVALLO

Chile tiene un acuerdo con el vecino país para que las llamadas y los datos tengan precio local

A 964.000 clientes de Entel les cobraron el roaming en Argentina: Sernac exige compensación

FRANCISCA ORELLANA

El servicio de roaming internacional en Argentina tiene el mismo precio que las comunicaciones locales desde 2020, sin embargo, Entel cobró a casi un millón de clientes dinero extra por el servicio. El Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) inició un proceso para pedir compensaciones a los afectados.

“Si un cliente paga un plan de telefonía y datos por \$10.000 o más al mes, viaja a Argentina y ocupa su teléfono no tiene que pagar más. Tiene que pagar los \$10.000 de siempre porque lo que consume tiene precio local. Es lo que tiene que aplicarse”, explica Hernán Calderón, presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus).

El fin del cobro del servicio de roaming para los chilenos también opera en Brasil y, desde este año, en Colombia.

Sin embargo, lograr que las operadoras de servicios de telefonía y de datos dejen de cobrarlo como un adicional ha sido una pelea de largo aliento. La Subsecretaría de Telecomunicaciones las ha oficiado para que cumplan con la normativa y en 2023 el caso con Entel arribó a la Corte

de Apelaciones de Santiago, que corroboró una multa a la empresa de 800 UTM (\$53.943.200).

Ahora el Sernac tomó la posta y este lunes anunció el comienzo de un Procedimiento Voluntario Colectivo con Entel PCS Telecomunicaciones para lograr, en un plazo de tres meses, reembolsos, compensaciones y/o indemnizaciones para 964.000 personas afectadas por el cobro que califican como improcedente.

“Hay que tomar en cuenta que hubo consumidores que se vieron obligados a contratar bolsas, programas viajeros, entre otros, por lo que se buscará dicha restitución. Es el primer Procedimiento Voluntario Colectivo relacionado con el servicio de roaming internacional. No obstante, estamos evaluando posibles casos en otras compañías”, explicaron por escrito desde el Sernac.

El servicio detectó cobros de tarifas superiores al precio local en Chile por los servicios de voz, mensajería y de datos móviles y que la compañía no informó “de forma clara, veraz y oportuna” a los consumidores que la prestación del servicio de roaming internacional en Argentina tiene precio local.

Desde Entel, también por escrito, co-

mentaron por escrito que el proceso está recién comenzando.

“Tenemos la convicción de haber actuado apegados a la ley”, declaró la empresa.

Más afectados

El Sernac registra 140 reclamos por cobros indebidos de roaming.

“Si bien no es una gran cantidad de casos considerando el universo de eventuales afectados, el motivo de esta cantidad podría obedecer al desconocimiento de las y los consumidores de los alcances de la norma”, detallaron.

Coincide Calderón: “Casi un millón de afectados es hartito, pero si uno ve las cifras de Telecomunicaciones, hay poco más de 25.000.000 líneas de telefonía móvil en Chile, por lo que no alcanza a ser el 10% de afectados. El problema es que mucha gente desconoce que existe este beneficio en Argentina. Se los cobraron y no se dieron cuenta de que lo pagaron, por lo que deben ser muchos más”.

No es un problema puntual, dice Stefan Larenas, presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (Odecu), porque es un cobro que también se está haciendo en otras operadoras.

“Hemos recibido diversos reclamos

sobre el roaming, hay bastantes quejas y sobre todo preguntas de si es válida esta normativa, porque la persona ha viajado y le han cobrado”, detalla.

Al recorrer las páginas web de otras empresas de telefonía, se puede ver que Wom, por ejemplo, incluye una bolsa de 1 GB sin costo dentro del plan, pero si se excede de esa cuota, hay que pagar un monto extra. Movistar, en tanto, ofrecen la bolsa “Pasaporte Roaming” por 2 GB a planes de prepago desde \$2.700 los tres días, mientras que los clientes con planes mensuales -explican en la página- deben activar el servicio de roaming antes de viajar y cuentan con 2 GB incluidos, mientras que el valor de la llamada por voz será de \$70 el minuto emitido y recibido y \$70 el SMS enviado. El consumo no puede exceder de los 90 días continuos.

Desde la Subtel indicaron que es importante que cuando una persona reclame ante su compañía por un cobro errado, también dé aviso a la autoridad regulatoria para detectar si hay un incumplimiento.

“No solo podemos advertir el no cumplimiento de los acuerdos, sino también tomar acciones para que los derechos de los usuarios sean respetados”, detallaron, también por escrito.