

Clientes podrían beneficiarse de procedimiento compensatorio con Entel tras 964 mil casos de cobros de roaming en viajes a Argentina

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y Entel acordaron iniciar un Procedimiento Voluntario Colectivo para compensar a las y los consumidores que fueron afectados por cobros indebidos relacionados con servicios de roaming en Argentina.

Esta gestión se inició luego que se detectara que la empresa de telecomunicaciones estaba incurriendo en una interpretación errónea de la Norma Técnica dictada por la SUBTEL el 28 de agosto de 2020, que derivaba en que no debía existir cobro de roaming internacional en Argentina.

Esta situación repercutió en la aplicación de cobros de tarifas superiores al precio local en

Chile por los servicios de comunicaciones de voz, mensajería y datos móviles, al aplicar un monto promedio único para cada segmento de clientes y/o al condicionar su prestación a la contratación de servicios adicionales, como bolsas, Programa Viajero, cambio del plan vigente, entre otros.

A raíz de estos cobros, SERNAC recibió más de 140 reclamos de parte de las y los consumidores desde la entrada en vigencia de la Norma que regula la materia. No obstante, el universo de afectados, según la propia información de la empresa, alcanzaría un grupo aproximado de 964 mil casos.

Además de los cobros indebidos, el Servicio detectó que la compañía de telecomunicaciones incurrió en la falta de información clara, veraz y oportuna a los consumidores relativa a la prestación del servicio de roaming internacional Argentina a “precio local”.

Hay que tomar en cuenta que SUBTEL formuló cargos en contra de Entel por esta situación, siendo sancionada por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT), pena que fue confirmada posteriormente por la Corte de Apelaciones de Santiago.

En Procedimiento Voluntario Colectivo se buscará ahora encontrar un acuerdo en el monto a com-

pensar y otros aspectos, como medidas correctivas. Para ello existe un plazo de tres meses en el que ambas partes logren un acuerdo, prorrogable a otros tres. En caso de no encontrar una solución común, SERNAC no descarta iniciar acciones legales.

¿QUÉ DICE LA NORMA?

Recordemos que el 28 de agosto de 2020 SUBTEL dictó la Norma Técnica RES. N° 1.395 que establece las disposiciones sobre el funcionamiento del roaming internacional a precio local entre la República de Chile y la República Argentina, normativa que se enmarca en el Acuerdo de Libre Comercio entre ambos países.

De esta forma, se puso término al cobro por sobre el precio local por uso del Servicio de Roaming entre ambos países, Chile y Argentina. Esta resolución rige respecto de todas las compañías de telecomunicaciones del país, entre las cuales se encuentra Entel.

SERNAC hace un llamado a las personas consumidoras que hayan sido afectadas por este tipo de cobros, a interponer sus reclamos describiendo los hechos ocurridos o explicando la situación en www.serna.cl o llamando al 800 700 100.

El objetivo de esta acción es que la compañía compense a las personas afectadas a las que se les cobró roaming internacional siendo que dicho cobro no procedía. Esto debido a que, tras un acuerdo alcanzado entre Chile y Argentina, vigente desde el 29 de agosto de 2020, se puso término al cobro del servicio de roaming, teniendo que pagar a “precio local” el uso de este servicio.

