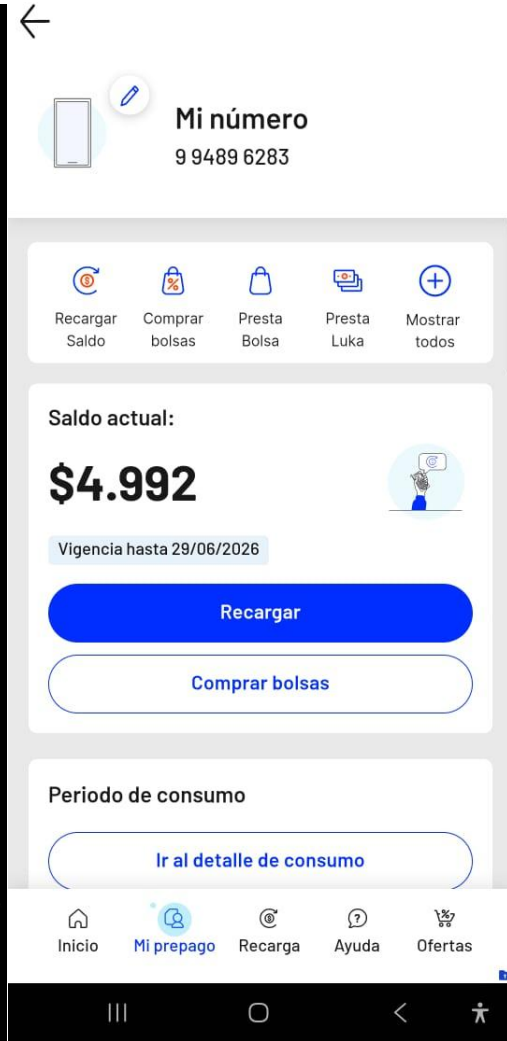
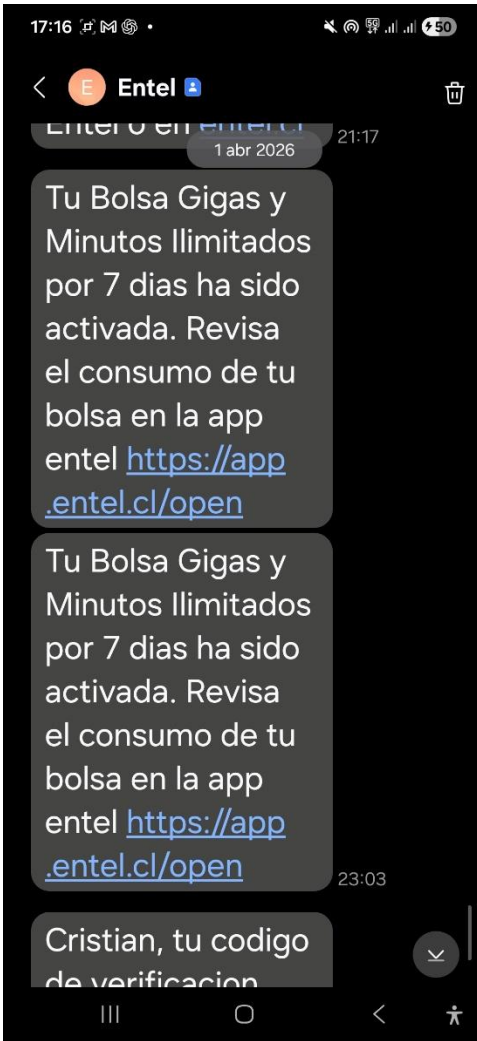
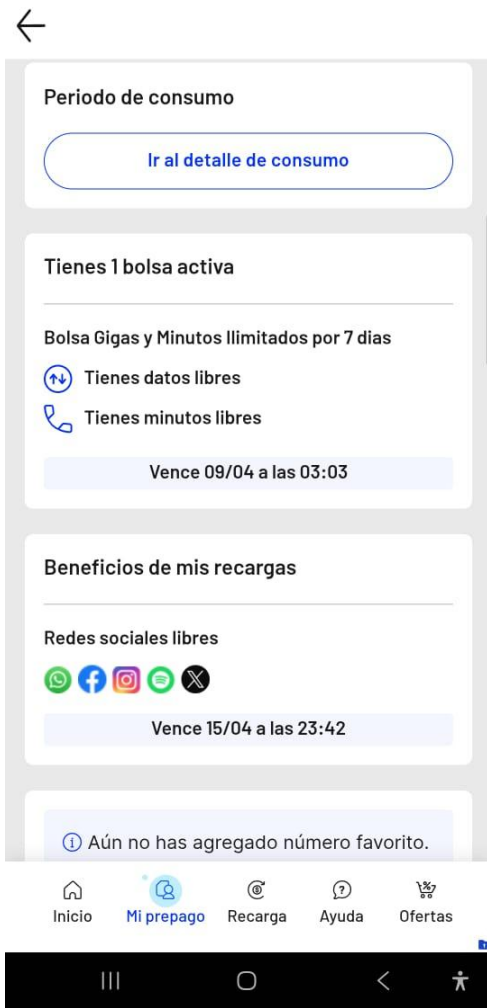


Hola

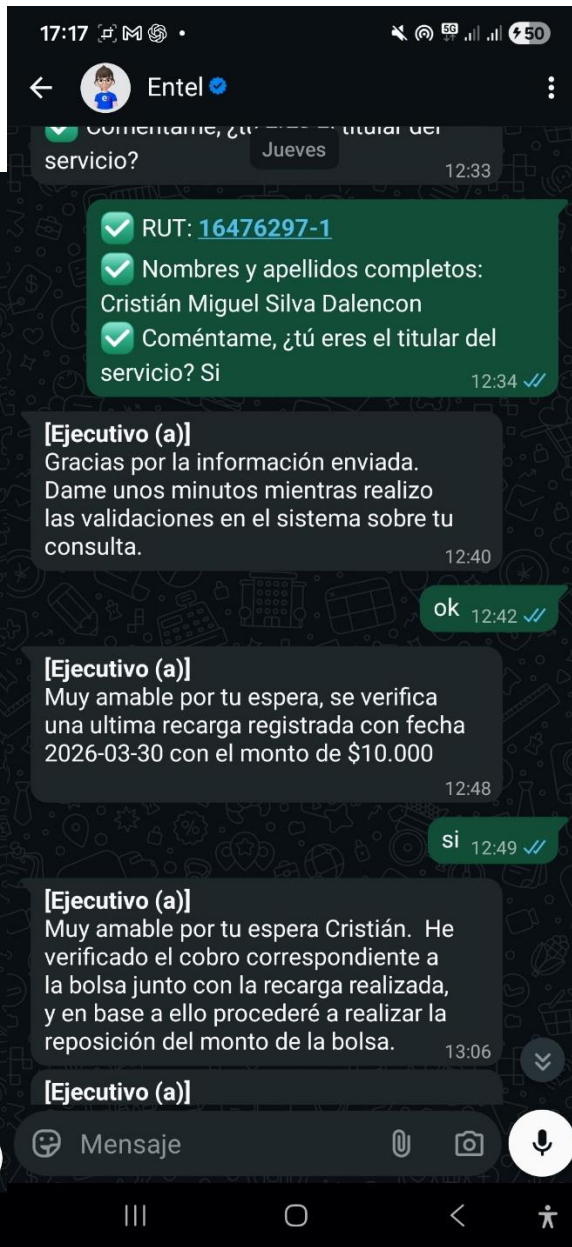
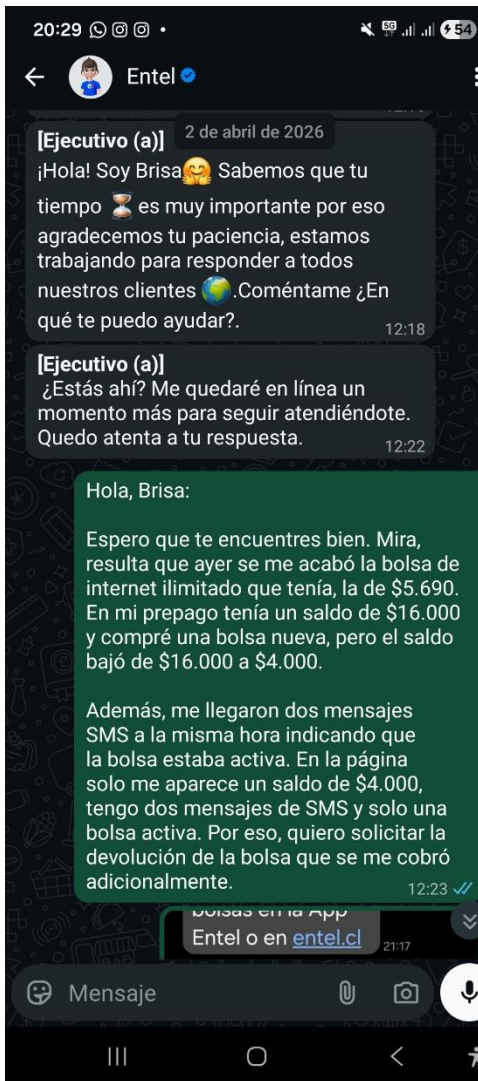
Tengo el siguiente problema: el día 1 de abril de 2026, a las 23:37, se me terminó una bolsa de internet ilimitado que había comprado por un monto de \$5.690, la cual compro habitualmente. En ese momento tenía un saldo aproximado de \$16.000, pero este bajó a \$4.992.

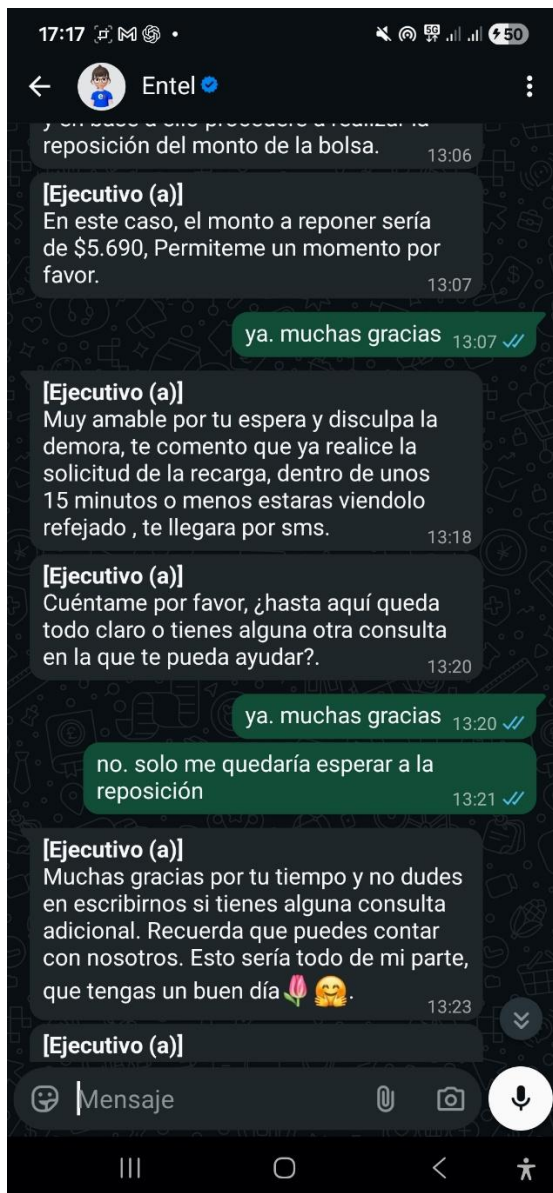
Al revisar mi bolsa, me aparece que tengo solo una bolsa activa. Sin embargo, si tenía \$16.000 y se descontaron \$5.690, debería haber quedado con un saldo aproximado de \$10.000. Aun así, el saldo bajó a cerca de \$4.000. Además, al revisar los SMS, constaté que me llegaron dos mensajes a la misma hora, lo que correspondería a un doble cobro.





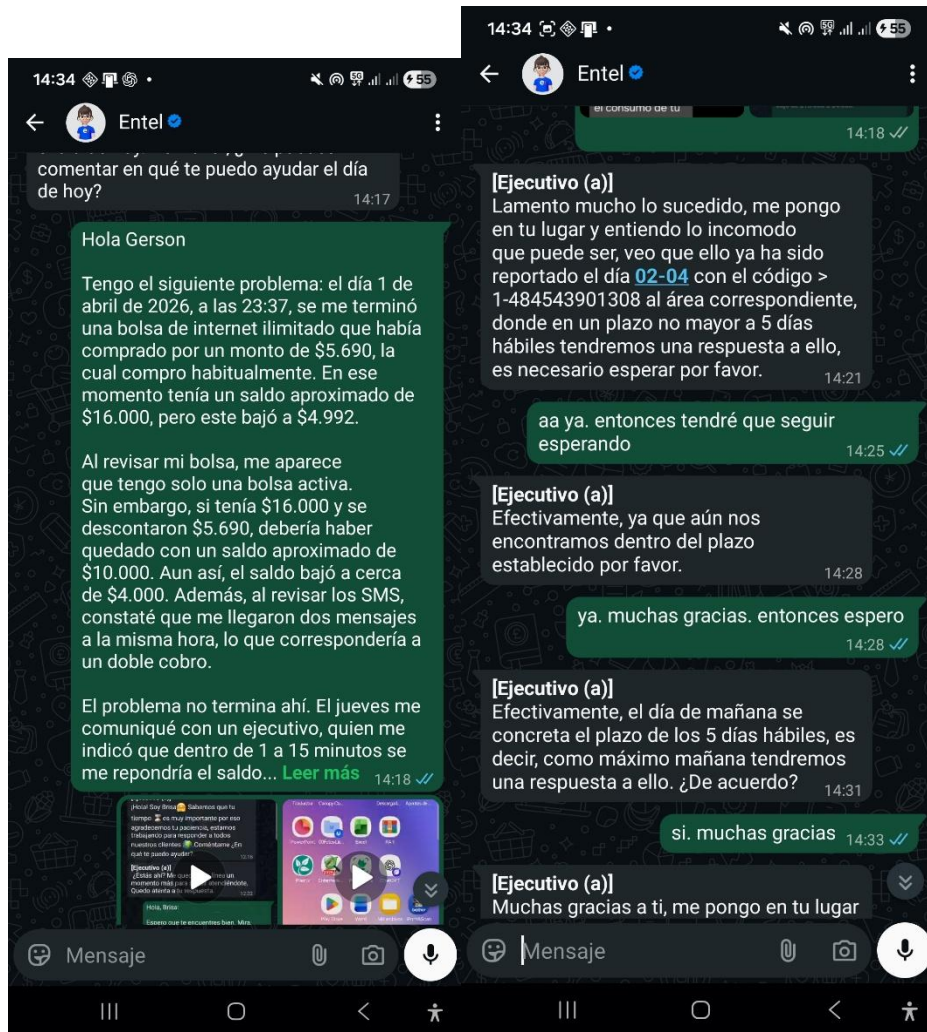
El problema no termina ahí. El jueves 2 de abril me comuniqué con un ejecutivo, quien me indicó que dentro de 1 a 15 minutos se me repondría el saldo y que recibiría un mensaje SMS de confirmación. Sin embargo, ese mensaje nunca llegó. Esperé un día más y tampoco hubo ninguna reposición. Hasta el día de hoy, sigo teniendo un saldo de \$4.992.



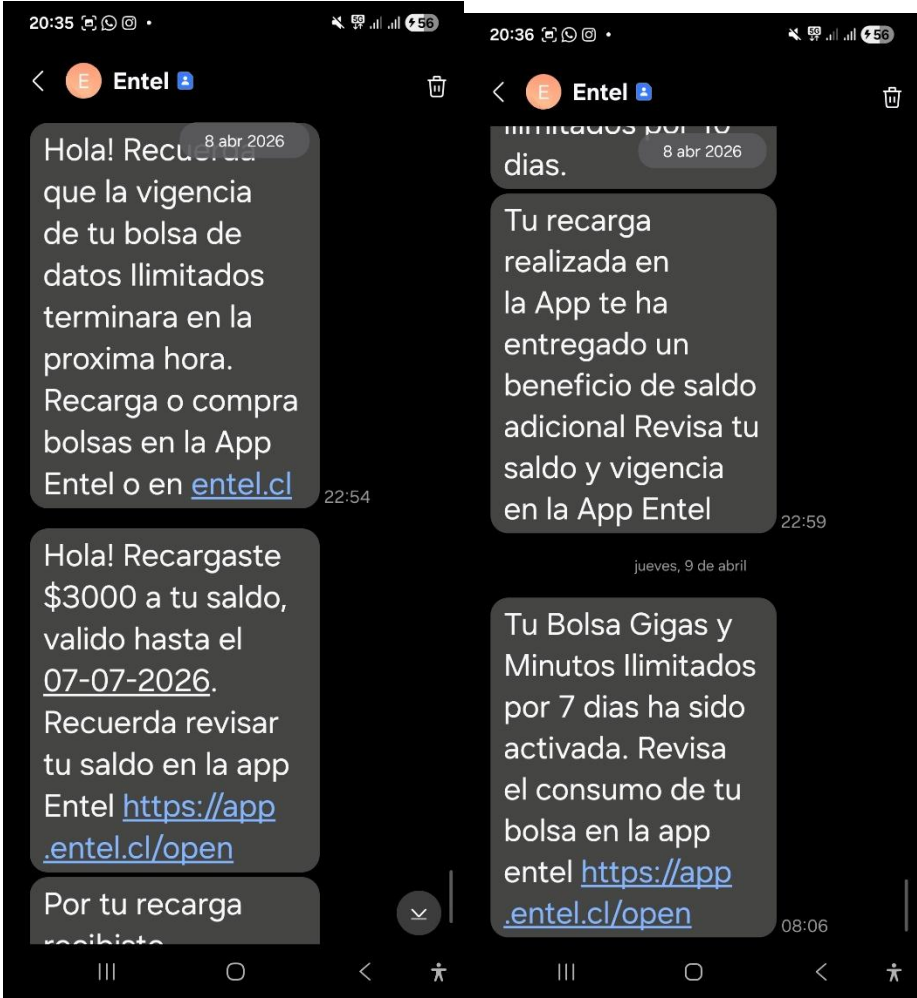


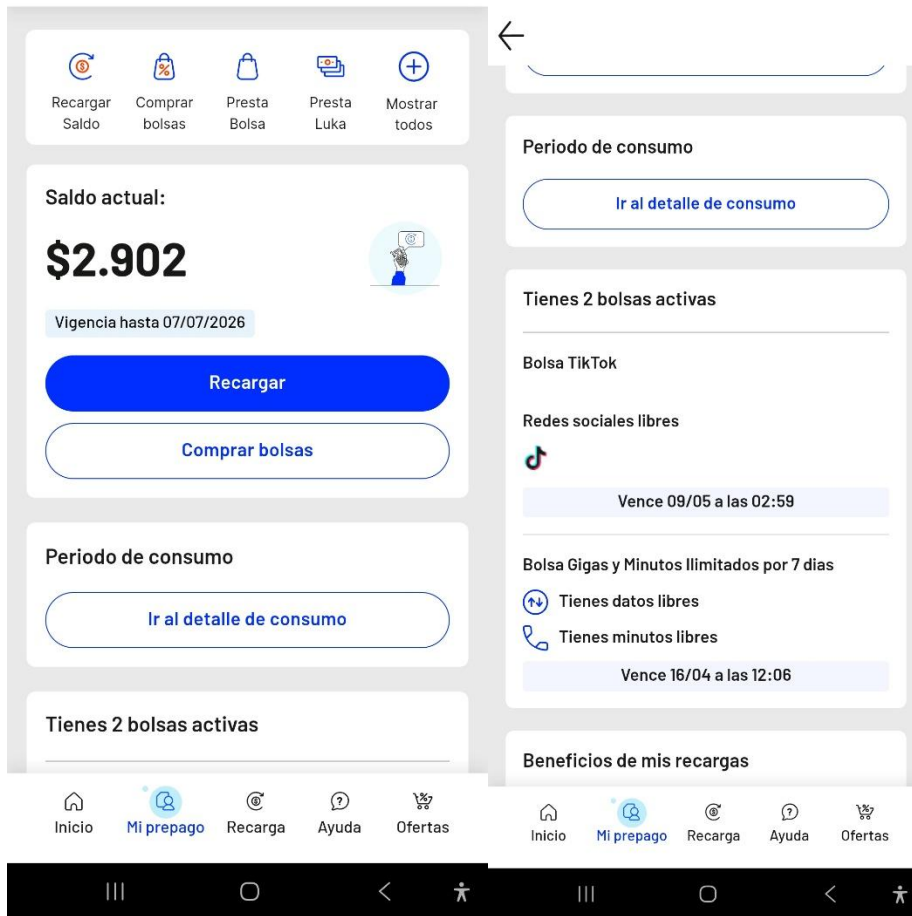
Pero el problema continúa, porque volví a comunicarme con otro ejecutivo, Gerson, el miércoles 8 de abril, y me indicó que no eran 15 minutos, sino 5 días

hábiles.



Le hice caso, pero la recarga nunca me llegó. No recibí nada ni el viernes, que era el día hábil indicado, ni el lunes, ni el martes, ni siquiera hoy que redacto este párrafo el 15-04-2026. El SMS de recarga por el doble cobro nunca llegó y me vi obligado a cargar \$3.000 el 8 de abril para tener saldo y poder comprar otra bolsa, ya que estas duran 7 días, todo eso el mismo día.





$$(4992 + 3000 + 600) - 5690 = 2902$$

4992: saldo anterior afectado por el doble cobro

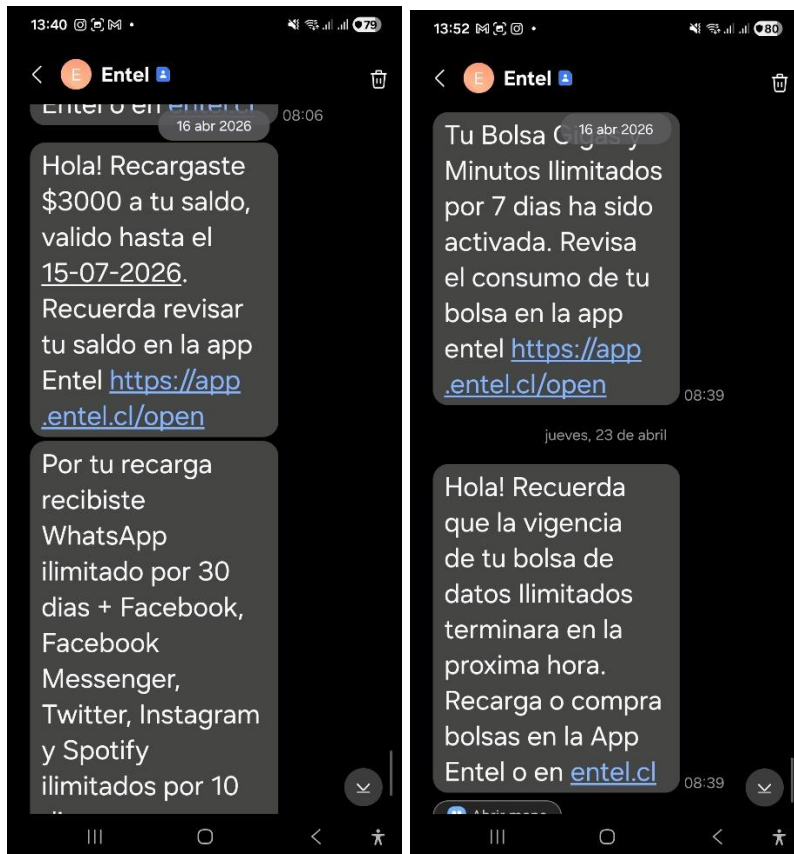
3000: recarga realizada

600: saldo adicional por promoción

5690: compra de bolsa de internet ilimitado

2902: saldo actual al momento de este mensaje

El 16 de abril tuve que cargar nuevamente con 3000 pesos para comprar otra bolsa de 5690



$$(2902+3000 + 600)-5690 =812$$

2902: saldo anterior afectado por el doble cobro

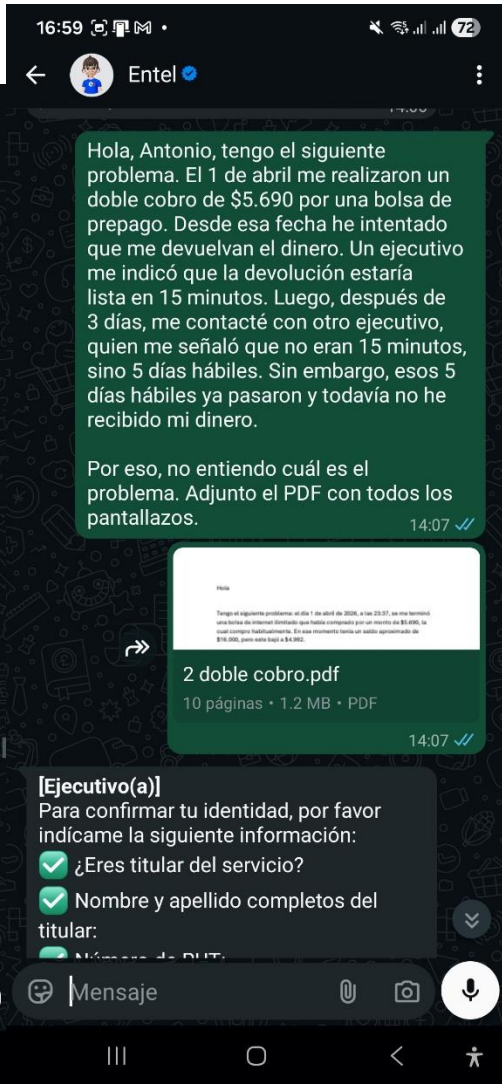
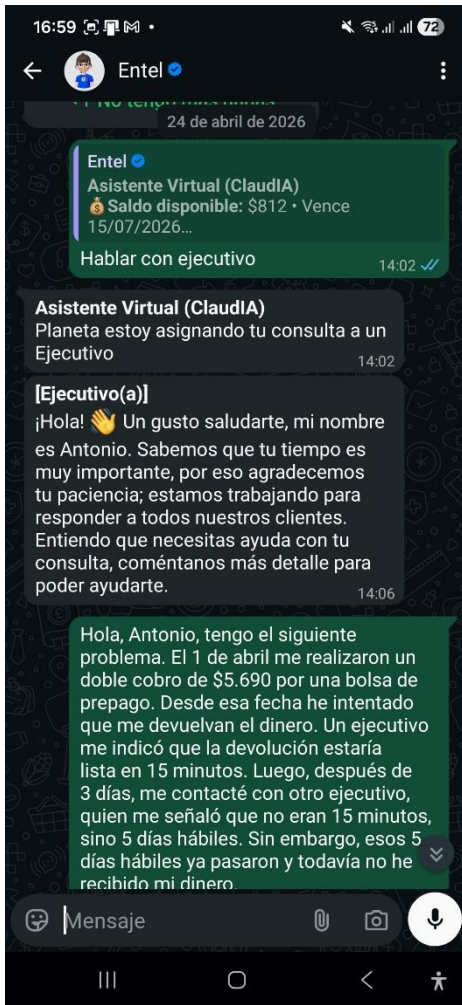
3000: recarga realizada

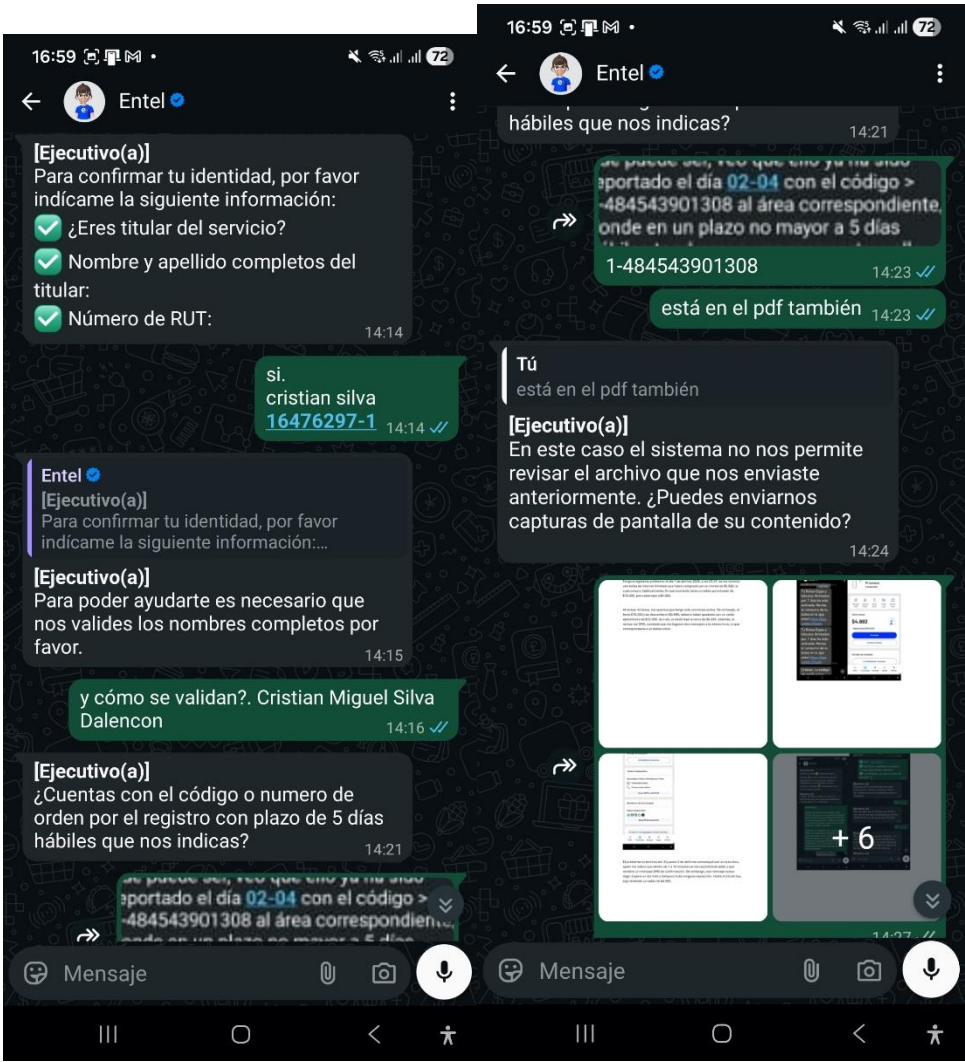
600: saldo adicional por promoción

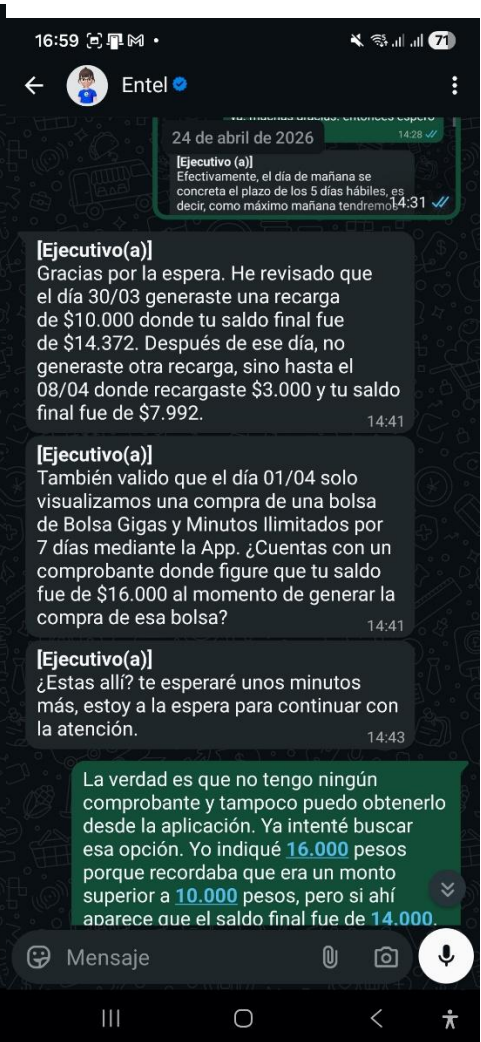
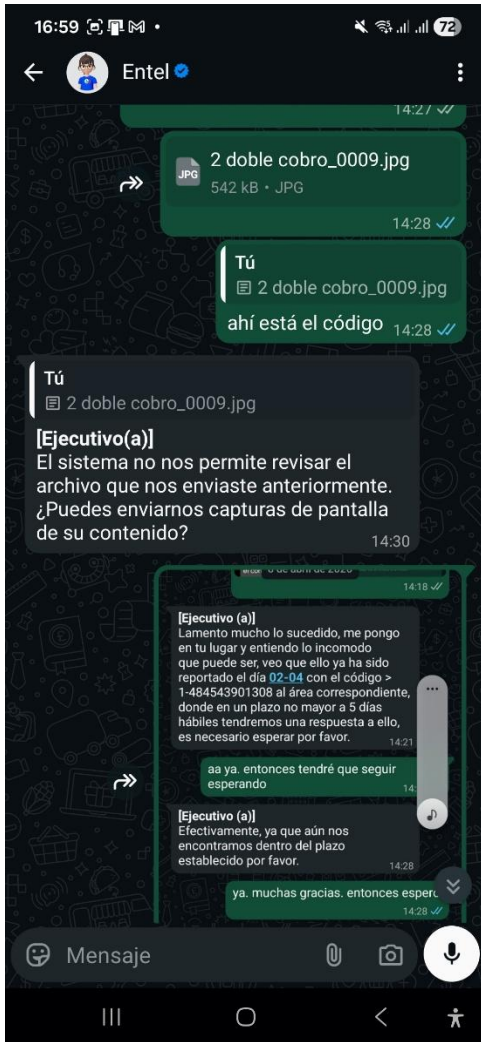
5690: compra de bolsa de internet ilimitado

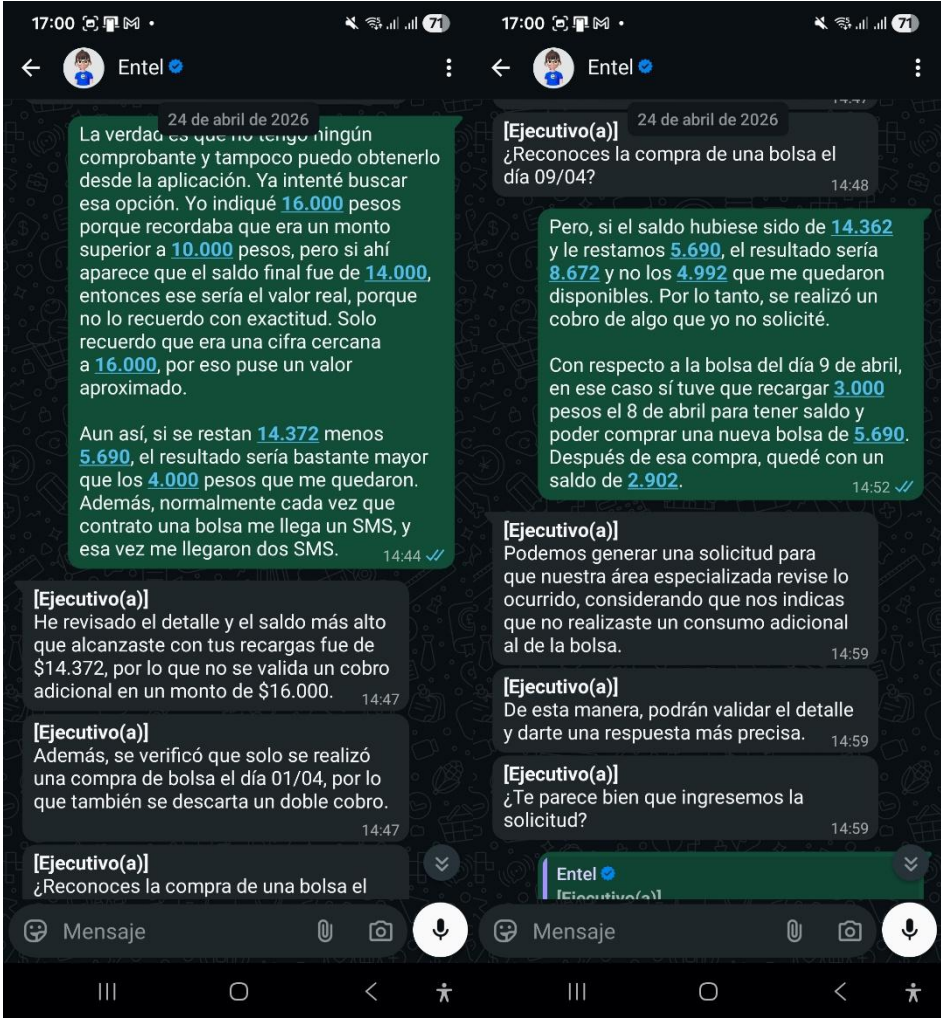
812: saldo actual al momento de este mensaje

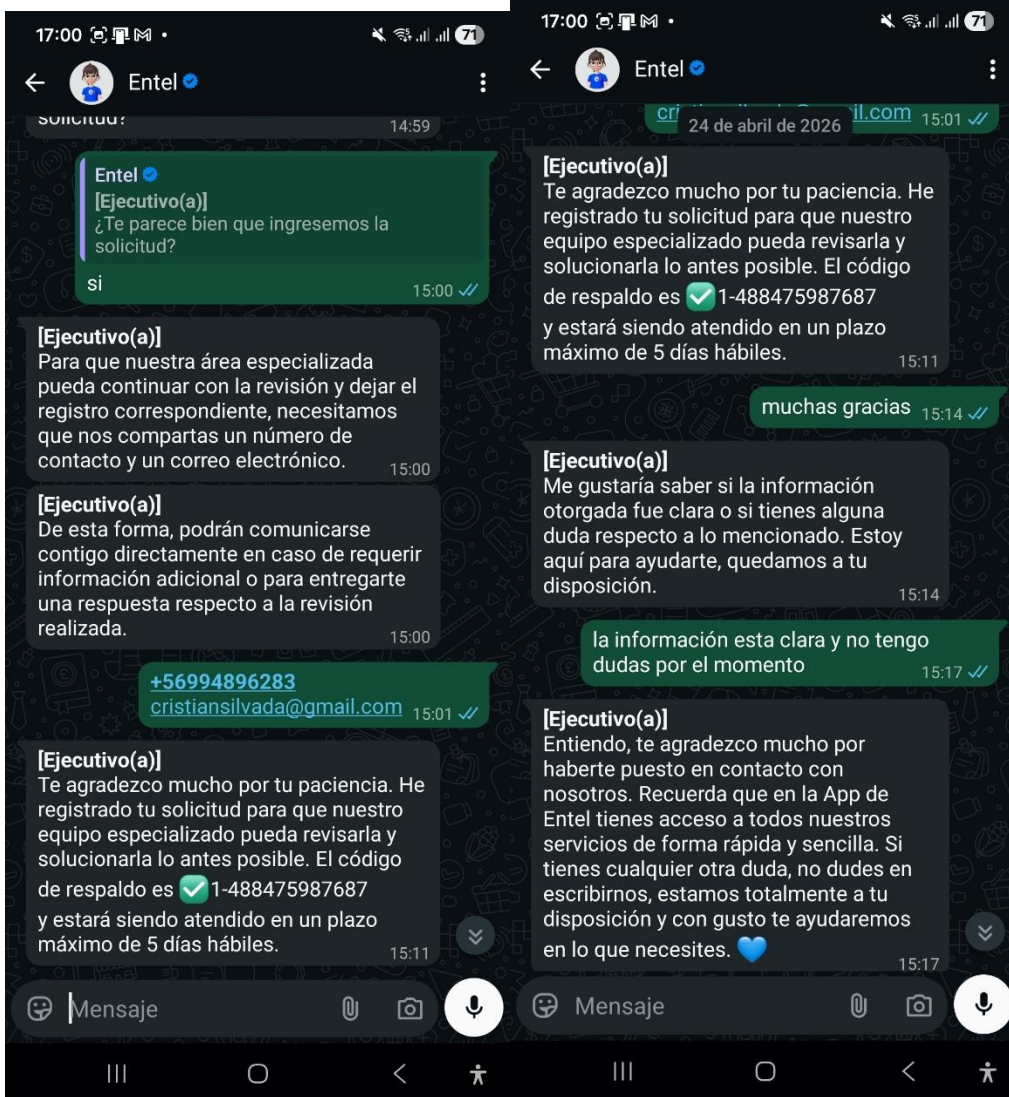
El 24 de abril me comuniqué nuevamente, por tercera vez consecutiva, debido a que mi solicitud no había sido resuelta y no había obtenido resultados en las dos ocasiones anteriores. En esta oportunidad hablé con otro ejecutivo nuevo, a quien le adjunté la misma información entregada al primer ejecutivo, junto con la información actualizada correspondiente a la comunicación con el segundo. También le envié un documento con todos los detalles del caso.

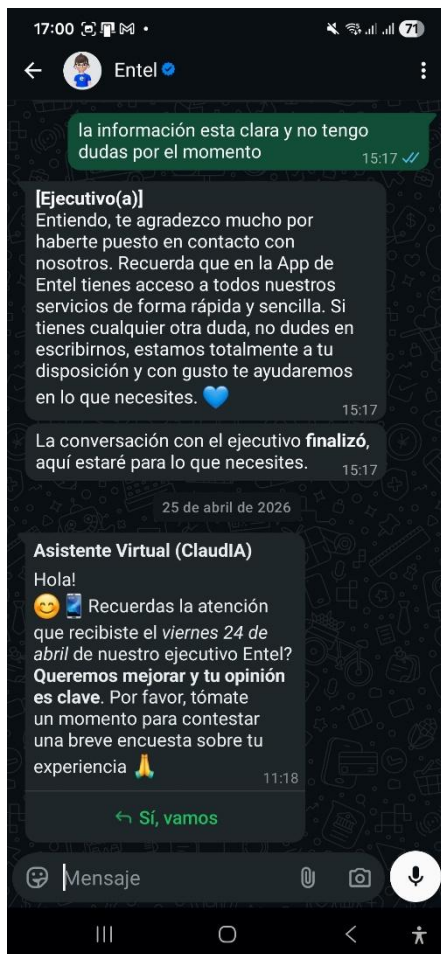








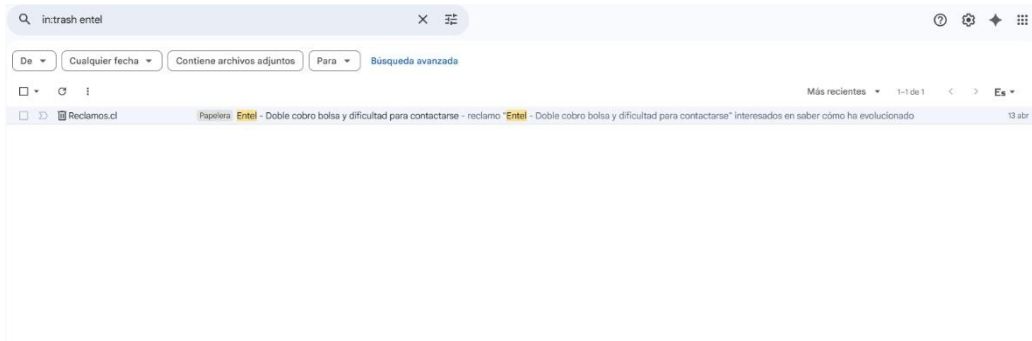




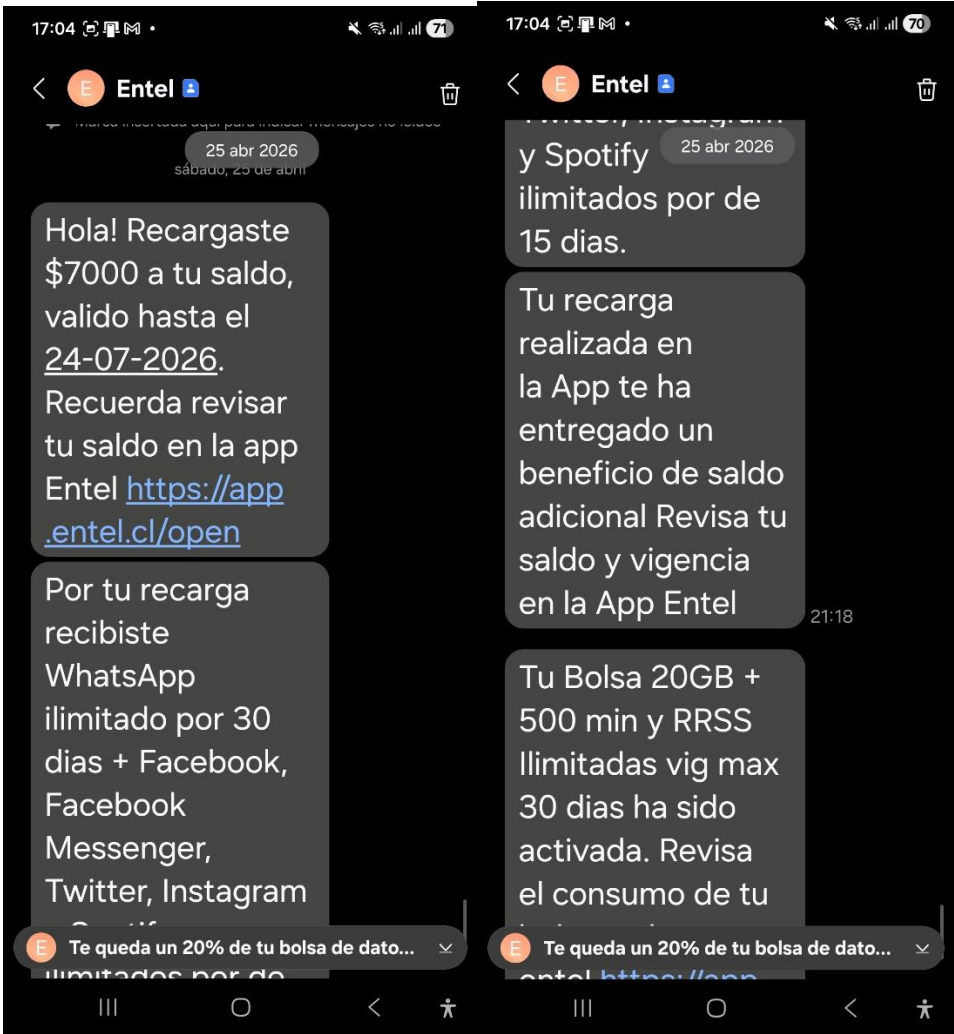
Sin embargo, comenzó a solicitarme nuevamente las fotografías e información adicional. Dentro de esa conversación, lo que se puede destacar es que, una vez más, no pudieron darme una solución inmediata. Lo más llamativo fue que me indicó que el saldo estaba correcto y que no eran 16.000 pesos, sino 14.000 pesos, lo cual acepté porque me pareció lógico, ya que yo acostumbraba dejar un saldo adicional.

Aun así, le expliqué que 14.000 pesos menos 5.690 no daban como resultado 4.000 pesos. Frente a eso, me señaló que iba a elevar una solicitud y que se comunicarían conmigo por correo electrónico. Sin embargo, ese correo nunca llegó.





Si tomamos esta solicitud y consideramos como fecha de solución el 1 de mayo, y además adjuntamos los movimientos siguientes que realicé en la cuenta, correspondientes a una recarga y a la compra de una bolsa de \$8.000, el saldo que debería quedar sería el siguiente.





$$(812+7000+1400-8000)= 1212$$

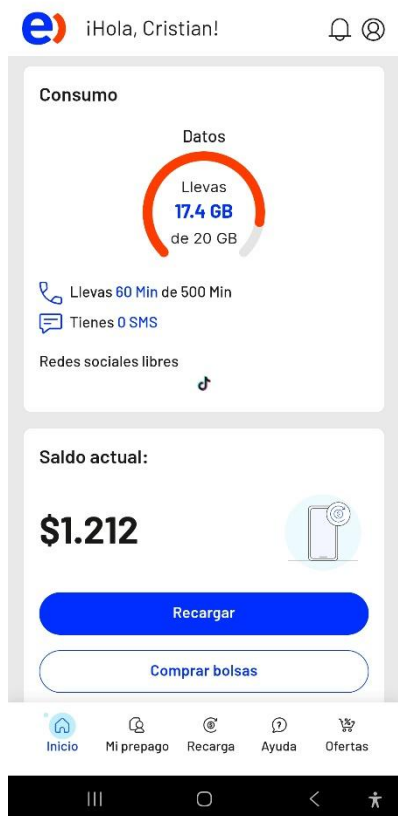
812: saldo anterior al momento del mensaje

7.000: recarga realizada

1.400: saldo adicional por promoción

8.000: compra de bolsa de internet ilimitado

1.212: saldo que debería quedar después de aplicar la recarga, la promoción y el descuento de la bolsa.



Entonces, siendo 8 de mayo de 2026 y aún sin solución, las capturas de pantalla del correo electrónico fueron tomadas ese mismo día, 8 de mayo de 2026. Esto me lleva a concluir que, si no intento una cuarta vez solicitar explicaciones, nuevamente utilizarán otro argumento para indicarme que se me devolverá el dinero, aun cuando ello no ocurrirá en la fecha prometida.

Por lo tanto, considero que esto constituye una estafa, ya que no es la primera vez que me sucede. La diferencia es que esta vez decidí denunciarlo. En otras ocasiones me ha ocurrido entre una y tres veces al año, con bolsas de \$8.000 y también con bolsas de \$5.000. Es decir, no se trata de un hecho aislado, sino de una situación que ya se ha repetido.

Como conclusión, voy a elevar denuncias ante SERNAC.cl, Subtel.cl y otras instancias que estime pertinentes, ya que no están siendo transparentes ni están solucionando el problema. Más aún, la solicitud y recopilación de todos estos documentos me ha significado la pérdida de un día laboral, y el valor de un día de trabajo para mí es de \$60.000. Por lo tanto, como mínimo deberían reembolsarme el valor de la bolsa y, de manera ideal, el valor de la bolsa más los \$60.000, por todo el tiempo que he invertido en realizar esta denuncia y reunir los antecedentes.

Por lo tanto, solicito que se considere que este tipo de errores de doble cobro podría estar afectando a más personas. Sin embargo, denunciarlo resulta extremadamente difícil, porque existe demasiada burocracia para recuperar el dinero y una alta probabilidad de que finalmente no sea devuelto, como ha ocurrido en este caso.

Nunca se me abonaron en mi saldo los \$5.690 que se me cobraron adicionalmente. Nunca recibí ningún correo electrónico ni ningún SMS. Además, en las tres ocasiones en que contacté a ejecutivos, nunca me solucionaron el problema; solamente fueron postergándolo hasta que yo me cansara de reclamar.

Lo último que puedo mencionar es que contar con un sistema o una plataforma donde uno abona dinero y este se activa de inmediato para luego comprar una bolsa es, en principio, un sistema muy bueno. Sin embargo, también puede prestarse para un uso inescrupuloso por parte de la empresa, aplicando dobles cobros a clientes al azar.

El problema no es solo el doble cobro en sí, sino que ya he intentado en tres oportunidades que se me devuelva un saldo que fue descontado incorrectamente, y aun así se genera una gran burocracia para restituir algo que perfectamente podría resolverse con un botón.

Por lo tanto, estos errores, que muy pocas personas denuncian, terminan siendo una ventana para realizar actividades fraudulentas y una forma de estafa encubierta. Porque, ¿cuál es la probabilidad de que una persona reclame de la forma en que yo lo estoy haciendo ahora, con todos estos antecedentes? Menos del 0.1 %.