



CRISTIAN CARVALLO

TARIFA DINÁMICA. —Los usuarios también dicen que el alza de precios por mayor uso del servicio se ha hecho frecuente.

Tiempos de espera incumplidos: Crecen reclamos de usuarios de Uber por fallas en el servicio

Empresa dice que, en promedio, la demora es de cinco minutos y llama a reportar los problemas.

MANUEL VALENCIA

Gabriel Aldana es un usuario frecuente de Uber, pero está pensando seriamente en dejar de utilizar el servicio tecnológico. ¿La razón? Ha tratado de usarla en los últimos 15 días y cada vez que lo hace tiene problemas.

“La aplicación me ofrece un tiempo de llegada. Me dice que el auto llega en 10 minutos, que terminan siendo 15 y al final me bota. Incluso se me ha cobrado y luego reclamo y me devuelven la plata, pero se vuelve muy desagradable. Estoy volviendo a usar Easy Taxi, al final”, dice.

Su caso no es aislado y es motivo frecuente de quejas de los usuarios de Uber en redes sociales como Twitter, Facebook y en otros foros.

Karina Englander viaja todos los días en Uber desde su casa al trabajo.

“Me dice que llega a una hora y a veces los autos pasan de largo y me cancelan, y tengo que volver a esperar. A veces termino yéndome en micro”, se queja.

Uber no cuenta con una estadística de quejas pública y tampoco la Subsecretaría de Transportes maneja una, al no haber legalizado la aplicación aún. Hoy, un proyecto de ley, que está iniciando su tramitación, busca conseguirlo.

El subsecretario de Transportes, **Carlos Melo**, señala

que “al operar en la informalidad este tipo de plataformas, los usuarios se exponen a las malas prácticas o abusos a los que pueden verse afectados”.

Consultada la empresa Uber, el gerente de comunicaciones, Felipe Contreras, señaló por escrito que la empresa siempre monitorea “el correcto funcionamiento de nuestra plataforma. Actualmente, en Chile, los tiempos estimados de espera, en promedio, no superan los cinco minutos. Esta cifra es aún menor de la que registrábamos a comienzos de 2017”. Añade que si bien “entendemos la molestia de los usuarios que tuvieron experiencias que no fueron óptimas y decidieron expresarse a través de las redes sociales, estos casos no representan una realidad mayoritaria del servicio en Chile”.

La aplicación ha crecido en forma explosiva en el último tiempo en el país: ya roza los 2,5 millones de usuarios, casi 500 mil más que hace un mes.

A la luz de este incremento, el experto en transportes de la UDP **Louis de Grange** sostiene que, “cuando aumenta la demanda más rápido que la oferta, se genera un alza en la tarifa promedio y una mayor espera. Esto, ya que los conductores se ponen más selectivos y privilegian las carreras más largas sobre las cortas”.

ALZA

Según Uber, ya hay casi 2,5 millones de personas que utilizan el servicio en el país.