



Cooperativas piden que nuevos prefijos telefónicos obligatorios para evitar spam no apliquen para llamadas de cobranza

En un par de semanas empezará a operar una numeración especial que permitirá a las personas reconocer las llamadas comerciales y evitar el spam telefónico. Desde los gremios que agrupan al retail financiero y las cooperativas han encendido sus alertas en caso de que allí se incluya a las llamadas de cobranza.

MARIANA MARUSIC

Quedan tan solo un par de semanas para que en agosto próximo empiece a operar una numeración especial que permitirá a las personas reconocer las llamadas comerciales y evitar el spam telefónico, así como prevenir fraudes.

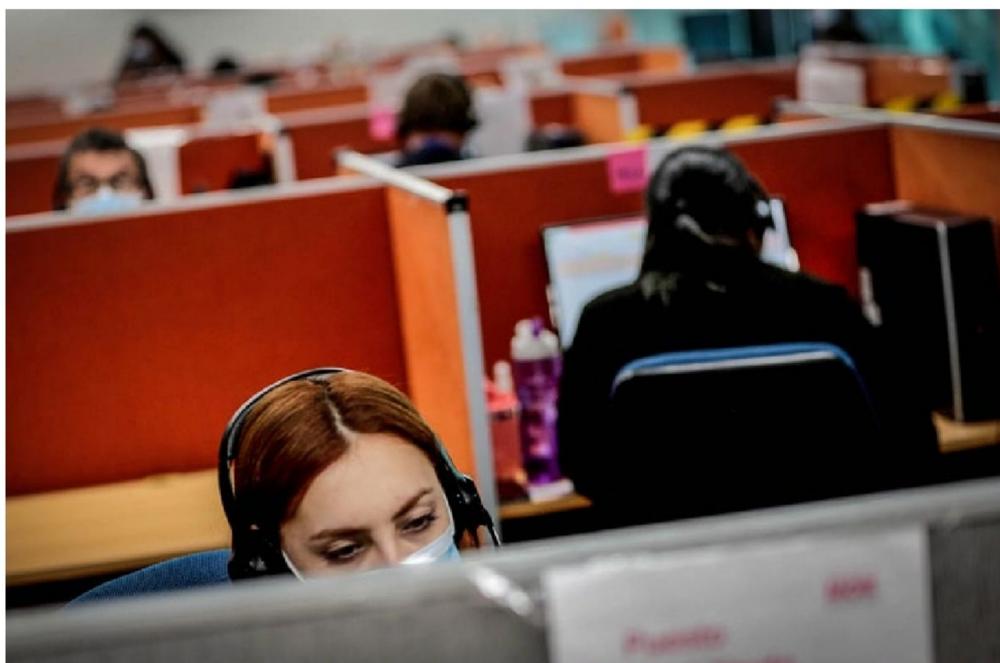
A partir de una resolución que publicó en febrero la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), toda llamada telefónica de una casa comercial que tenga como objetivo hacer una oferta, y que no ha sido solicitada por el usuario, va a tener un prefijo 809 para identificarla. Esta es la denominada categoría "comunicaciones masivas no solicitadas".

Se entiende como comunicaciones masivas no solicitadas "todo servicio de información y/o con fines publicitarios al usuario dueño del dispositivo móvil, a través de comunicaciones originadas de forma automatizada y/o masiva, que no han sido solicitadas ni autorizadas por el usuario. Considera todo tipo de comunicación, verbal, escrita, pre grabada, generada por inteligencia artificial, entre otras. Se excluyen de esta definición las comunicaciones de emergencia y otras que la Subsecretaría defina mediante resolución", precisa la Subtel. Esta descripción es similar a la definición en el diccionario en inglés Merriam-Webster para spam.

En cambio, las llamadas autorizadas por las personas, como las provenientes de empresas en donde se tiene un contrato por servicios, tendrán un prefijo 600. Así, esta categoría se identifica como "comunicaciones masivas solicitadas".

Desde el Retail Financiero manifestaron su preocupación a la Subtel en caso de que esta exigencia aplique para llamadas de cobranza, porque creen que "terminará por debilitar la legitimidad y eficacia" de la misma y afectará la cadena de pagos, según mencionaron en una carta de once páginas que enviaron a la Subtel.

Y el gremio que agrupa a las principales cooperativas del país también está preocupado por este asunto. En concreto, Coopera, la asociación gremial que reúne a las cooperativas de ahorro y crédito Coocretal, Coon-



Coopeuch y Detacoop, que son supervisadas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), comentan que valoran "el espíritu que inspiró la Resolución Exenta N.º 286 de 2025, dictada por la Subtel, en el marco de la agenda de seguridad digital impulsada por el Ejecutivo".

Agregaron que "reconocemos y compartimos plenamente el objetivo de fortalecer la transparencia en las comunicaciones, proteger la privacidad de los usuarios y combatir prácticas como el spam telefónico, el fraude y la suplantación de identidad. Y enfatizamos nuestro compromiso con la protección de los consumidores y con el cumplimiento de la normativa vigente".

Sin embargo, advirtieron que "como actores del ecosistema financiero, manifestamos nuestra preocupación por los efectos que podría generar una interpretación ex-

tensiva de esta normativa, particularmente si se llegara a aplicar a las comunicaciones realizadas con fines de cobranza".

En ese sentido, señalaron que "es importante precisar que las gestiones de cobranza no constituyen comunicaciones masivas ni publicitarias, y se encuentran reguladas por normativas específicas del ámbito financiero. En este sentido, entendemos que la exigencia de utilizar numeración especial –como el prefijo 600– está orientada a campañas masivas y/o automatizadas, tales como mensajes de texto, WhatsApp o llamadas realizadas por sistemas automáticos".

Al respecto, el gremio de cooperativas estima que "aplicar esta exigencia a los contactos de cobranza podría generar una carga técnica y económica significativa para las cooperativas, afectando no solo la efi-

ciencia de los procesos de gestión de cartera y recuperación de activos, sino también el éxito mismo de las gestiones de cobranza, con el consiguiente perjuicio para la sostenibilidad financiera de las cooperativas, sus socios y la sanidad del sistema financiero cooperativo en su conjunto".

Por lo tanto, alertaron que "sería deseable que el regulador emita una norma aclaratoria respecto de lo planteado, de manera que la implementación de esta regulación se realice de forma armónica con el resto del ordenamiento jurídico, de manera que se aclare que las llamadas con fines de cobranza no se encuentran comprendidas en esta resolución".

En su conjunto, las cooperativas que integran el gremio mantienen más de 1,9 millones de socios en todas las comunas del país. ●