

Spam telefónico: ¿Llamadas de cobranza tendrán prefijo 809 o 600?

Desde hace años, las llamadas de empresas de cobranza son parte del paisaje sonoro cotidiano de miles de personas en Chile. A cualquier hora del día –y a veces incluso los fines de semana– los teléfonos suenan para recordar un pago pendiente. Pero tras la reciente Resolución Exenta N° 286, publicada el 7 de febrero de 2025 por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, cabe hacerse una pregunta esencial: ¿son estas llamadas consideradas comunicaciones masivas no solicitadas?

La norma en cuestión modifica la antigua Resolución N° 1.319 del año 2004, y crea dos nuevas categorías de servicios telefónicos complementarios: Comunicaciones masivas no solicitadas (como las llamadas publicitarias o de televenta no autorizadas por el usuario), y comunicaciones masivas solicitadas (aquellas en que existe consentimiento, contrato o relación comercial entre el emisor y el receptor).

La importancia de esta distinción no es menor: a cada categoría se le asigna un bloque de numeración específico (809 para las no solicitadas, 600 para las solicitadas), el cual deberá utilizarse obligatoriamente en un plazo de seis meses desde la publicación de la resolución. A contar de ese momento, ningún tipo de comunicación masiva podrá hacerse desde otro número.

¿Dónde quedan entonces las empresas de cobranza? La resolución no las menciona explícitamente, y a falta de una definición clara, queda interpretar la norma a la luz del espíritu que la inspira.

En mi opinión, si una persona tiene una tarjeta de crédito con un retail, y esta empresa la contacta para recordarle un pago atrasado, se trata de una



Andrés Acosta, académico de la Facultad de Derecho UNAB

relación comercial existente. La llamada puede ser automatizada y masiva, sí, pero no es “no solicitada” en el sentido de la ley. Debe entonces utilizar numeración con prefijo 600, porque hay una relación contractual y un interés legítimo de comunicación entre las partes.