

INDUSTRIA SE PREPARA PARA PUESTA EN MARCHA DE NÚMERO ÚNICO: Televentas: aún existen dudas sobre mecanismo de fiscalización

La nueva normativa obligará a identificar llamadas comerciales con prefijos 600 y 809. El subsecretario de Telecomunicaciones, Claudio Araya, aseguró que el organismo contará con un programa de monitoreo a través de denuncias ciudadanas.

también una cuestión de educación digital.

VENTAJAS DEL SISTEMA

El subsecretario de Telecomunicaciones, Claudio Araya, explica que "el objetivo principal es que las personas puedan identificar el tipo de llamadas que reciben, generando mayor certeza y confianza en las comunicaciones". También detalla que la Subtel fiscalizará continuamente a través de revisiones y denuncias ciudadanas, existiendo sanciones conforme a la Ley General de Telecomunicaciones para quienes incumplan. Además, la medida está coordinada con otras iniciativas públicas para reducir llamadas indeseadas y fraudulentas, como la plataforma "No Molestar" del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac).

Pedro Suárez, gerente de Regulación de Entel, enfatiza que "esta medida será muy efectiva, puesto que permitirá al usuario distinguir de inmediato si la llamada comercial es prioritaria o puede ser postergada"; añadiendo que en la compañía están en fase avanzada de adaptación para asegurar que sus sistemas cumplan con la normativa de la forma correcta.

Desde Movistar Chile valoran la medida como un avance hacia comunicaciones más seguras y transparentes. "La diferenciación entre llamadas solicitadas (600) y no solicitadas (809) permitirá a los usuarios decidir con mayor información, mejorando su calidad de experiencia y protección frente a fraudes", comentan desde la firma de capitales españoles.

VALENTINA PIZARRO

A partir del 13 de agosto entra en vigencia en Chile una normativa clave para la telefonía: toda llamada comercial automatizada o masiva deberá realizarse desde números con prefijos exclusivos 600 (llamadas solicitadas) u 809 (no solicitadas), ambos seguidos de solo cuatro dígitos. De esta manera, las personas podrán identificar inmediatamente el carácter de la llamada y decidir si desean atenderla, mejorando su experiencia y protección frente a estafas o molestias.

Sin embargo, pese a que en la industria se celebra la iniciativa, todavía persisten algunas dudas sobre la fiscalización de este mecanismo.

LAS COMPLEJIDADES

Hay ejemplos internacionales exitosos como en España y Estados Unidos, donde estos sistemas han facilitado la trazabilidad de llamadas, permitiendo identificar los emisores y aportar con mecanismos para que los usuarios puedan pedir no ser contactados reiteradamente.

Aún así, el director ejecutivo de G&A Consultores, Daniel Gurovich, sostiene que "la fiscalización y control es compleja, pues las empresas pueden buscar alternativas para evadir la regula-



Toda llamada comercial deberá realizarse desde números con prefijos exclusivos 600 (llamadas solicitadas) u 809 (no solicitadas).

ción, usando diferentes numeraciones o tecnologías IP. Por eso se requiere un ente central que administre estos sistemas, similar a la portabilidad numérica, para lograr mayor efectividad".

Con esta regulación, Chile avanza en la protección del usuario, resignificando la transparencia y la confianza en la comunicación telefónica comercial, en línea con las mejores prácticas in-

ternacionales. Aunque la normativa representa un avance, sin un sistema centralizado de control, es probable que las empresas busquen alternativas para que los usuarios contesten igual. Por ello, el rol activo de los usuarios será clave: reconocer los prefijos, denunciar llamadas indebidas y exigir a las empresas el cumplimiento. La lucha contra el *spam* telefónico, aseguran, es

EL MERCURIO