

Claudio Araya, subsecretario de Telecomunicaciones explica la ley del prefijo

# “Si lo llaman de un +569 para venderle un plan, se trata de una estafa, así de simple”

Desde este miércoles las empresas están obligadas a usar los prefijos 600 y 809 para contactar a los clientes.

CAMILA FIGUEROA

Desde este miércoles todas las llamadas comerciales, tanto las deseadas como las no deseadas por los clientes, deberán llevar los prefijos 600 u 809. La medida, explica Claudio Araya, subsecretario de Telecomunicaciones, permite que las personas distingan entre una estafa y el legítimo llamado de una empresa.

## Prefijo 600

Araya detalla que todas las llamadas que provengan de instituciones con que la persona tenga algún tipo de relación contractual deben tener el prefijo 600. Por ejemplo, si alguien tiene cuenta corriente en un determinado banco y esa institución lo llama para ofrecerle un crédito de consumo, el número telefónico de la llamada siempre debe iniciar con el 600.

Lo mismo aplica, dice Araya, para las compañías telefónicas que llaman a sus clientes para ofrecer productos o mejoras en los servicios; y para las empresas de cobranza que avisan de deudas impagas, ya que quien recibe el llamado tiene una relación contractual con la compañía a la que adeuda.

## Prefijo 809

Araya detalla que los números telefónicos de instituciones que no tienen relación con la persona ahora deben iniciar con el 809. Por ejemplo, si una compañía telefónica lo llama para ofrecerle que se cambie de empresa, ese número debe contener el prefijo 809 y no otro. Lo anterior tam-



RICHARD SALGADO

Las llamadas con prefijo 600 vienen de una institución con la que se tiene alguna relación contractual.

bién aplica para bancos que ofrecen cuentas corrientes a nuevos clientes, entre otras empresas que realizan campañas masivas de productos y servicios.

“Si lo llaman de un +569 o de un número del extranjero para venderle un plan, se trata de una estafa. Así de simple. Esperamos que toda la población empiece a internalizar estos números para evitar estafas

telefónicas, que es la principal función de esta normativa”, asegura el subsecretario.

Si una persona -cliente o no cliente de la empresa- quiere darse de baja para no recibir más llamados considerados spam, puede hacerlo de la misma manera que siempre: debe ingresar a la web “Me quiero salir” del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac).

## Estafas

Carolina Leitao, subsecretaria de Prevención del Delito, confirma que los llamados comerciales masivos que tengan cualquier otro prefijo que no sea el 600 o el 809 siempre serán una estafa porque existe una ley que obliga a las empresas a cumplir el reglamento.

“Cuando es una llamada desconocida generalmente contestamos porque no sabemos si es importante o no. Con esta normativa, si recibe una llamada de un desconocido, sin estos prefijos, sin el 600 o el 809, y le ofrecen cualquier venta o negocio, debe saber que esa llamada es una estafa porque la ley obliga a que las empresas ofrezcan servicios comerciales, contratados o no contratados, a través de los prefijos determinados. Si usted recibe una oferta de otro número tenga absoluta certeza de que se trata de una estafa”, enfatiza.

## Las empresas

“Es un paso clave de seguridad ciudadana y comunicaciones transparentes. La diferenciación entre llamadas comerciales y/o masivas solicitadas, con el prefijo 600; y no solicitadas, con el 809, permitirá a los usuarios identificar de inmediato el tipo de contacto y decidir, mejorando su calidad de experiencia y fortaleciendo su protección frente a fraudes”, destaca Christian Feliú, gerente de Regulación de Movistar Chile.

Banco Santander confirmó que realizó los ajustes para cumplir con la normativa y que sus clientes “recibirán llamadas por parte del banco desde la numeración 600”, mientras que los “no clientes desde la 809”.

En Entel también destacan la medida impulsada por las subsecretarías de Telecomunicaciones y Prevención del Delito. “Esto dará la libertad de decidir si la llamada es prioritaria o puede ser postergada”, menciona Pedro Suárez, gerente de Regulación de la compañía telefónica.