

PAULINA ORTEGA

En marzo de este año la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) informó de una nueva normativa en la que se establece una numeración especial para reconocer llamadas comerciales tanto deseadas como no deseadas. La entidad explicaba que con esto también se podrán distinguir de llamadas fraudulentas o engañosas.

La norma establece un plazo de seis meses desde su publicación en el Diario Oficial para la implementación de esta enumeración, y a partir de este miércoles resultará obligatorio para las empresas. En concreto, deberán utilizar el prefijo 600 para llamadas comerciales solicitadas, y 809 para las no deseadas, es decir, las conocidas como spam.

El subsecretario de Telecomunicaciones, Claudio Araya, explicó que “esta medida permite que las personas sepan que están recibiendo una llamada legítima y por el contrario, si lo llaman de un +569 o un número del extranjero para vender algo, se trata de una estafa. Estos números buscan protegernos, identificar llamadas spam y evitar estafas telefónicas, que esa es la principal función de esta normativa”.

La entidad también recordó que según estudio de la empresa Hiya (2024), los chilenos reciben en promedio 28 llamadas spam al mes, la cifra más alta de toda Latinoamérica. Mientras que, según los datos de la PDI, durante el 2024 aumentó en un 19% el número de denuncias por estafas telefónicas respecto al 2023.

Si las empresas no cumplen con esta normativa, podrían ser sancionadas con una amonestación o con multas que van desde las 5 a 5.000 UTM. El cumplimiento de la normativa será fiscalizado por Subtel. Sin embargo, desde la Institución hacen el llamado a los usuarios a denunciar y/o reclamar si reciben llamados de empresas que no contengan los prefijos establecidos.

Algunas compañías ya comenzaron a cumplir con la normativa. Por ejemplo, Entel anunció que ahora llamará desde los números 809 123 y 600 123. “Estamos a favor de regular las llamadas comerciales mediante esta nueva numeración. Esta medida contribuirá al bienestar de los clientes, ya que les permitirá identificar de inmediato cuándo se trate de una llamada comercial. Esto les dará la libertad de decidir si la llamada es prioritaria o puede ser postergada”, explicó Pedro Suárez, Gerente de Regulación de Entel.

Otras están trabajando en ello. Por ejemplo, Wom señaló que “como compañía hemos apoyado que se establezcan medidas que permitan a las personas identificar llamadas spam. Es por lo anterior que, valoramos la nueva normativa que establece prefijos específicos que permitirán a las personas identificar llamadas comerciales. Asimismo, informamos que implementaremos esta medida a partir de la fecha prevista, cumpliendo así con lo establecido por la regulación vigente”.

“En Claro, nuestro compromiso con el

Este miércoles comienzan a regir los prefijos obligatorios para identificar llamadas de spam

Desde el 13 de agosto las llamadas comerciales tendrán el prefijo 600 para las solicitadas y 809 para las no deseadas. Si las empresas no cumplen con esta normativa, podrían ser sancionadas con una amonestación o con multas que van desde las 5 a 5.000 UTM.



El titular de la Subtel, Claudio Araya, y la subsecretaria de Prevención del Delito, Carolina Leita.

cumplimiento de la normativa vigente es esencial en nuestro accionar. Por ello, hemos implementado los procesos y procedimientos que van en directo beneficio de los clientes. Para nosotros esta norma es importante de cara a los usuarios porque avanza en transparencia, seguridad digital y compromiso con el desarrollo de las telecomunicaciones en Chile”, dijo el gerente de asuntos regulatorios, Francisco Concha.

Movistar por su parte apuntó a que “esta

medida que estamos adoptando impulsados por Subtel y que ha implicado un gran esfuerzo tecnológico y humano, es una oportunidad para avanzar hacia una relación más respetuosa, basada en la confianza con nuestros clientes”, declaró el gerente de regulación de Movistar Chile, Christian Feliú.

LOS OPOSITORES

Desde que la Subtel comenzó a gestionar

la norma se han presentado múltiples opositores a las nuevas reglas de las llamadas comerciales. El primero en manifestar su descontento fue el Sindicato Interempresas de las Comunicaciones y Telecomunicaciones de Chile (Sincotel) que incluso presentó un recurso a ante la Contraloría cuestionando la legalidad de la medida.

Además, el gremio apuntaba a los empleos que se perderían. “La implementación de esta medida pondría en jaque la televenta, y afectaría gravemente a la industria, poniendo en riesgo más de 30.000 empleos en call centers donde la mayoría de los trabajadores son jefas de hogar, estudiantes y adultos mayores, además de arriesgar la sostenibilidad de numerosas pymes”.

Ante esto, al subsecretaría enfatizó que la norma “no termina o limita la televenta en ninguna de sus formas”.

Por otro lado, cooperativas y el retail financiero hicieron pública su preocupación por las llamadas que cobranza, y pedían excluirlas de la norma.

La Asociación de Retail Financiero envió una carta a la Subtel en la que solicitaron que la entidad emita “un acto administrativo de carácter interpretativo y/o aclaratorio, que precise expresamente que la empresas del ecosistema financiero y las llamadas telefónicas realizadas en el contexto de las actividades con fines de cobranza no se encuentran comprendidas en el ámbito de aplicación” de esa norma.

En particular, argumentan que de aplicarse, “supondría obstáculos para el cumplimiento efectivo de los contratos y una confusión para los consumidores, quienes podrían percibir la cobranza legítima como spam o comunicación indeseada”.

Sin embargo, desde la Subtel confirmaron que la norma aplicará para todas las llamadas comerciales. ●