



Cobranza telefónica tendrá nueva cara: ahora deberán identificarse con prefijo

La nueva normativa obliga a las empresas a usar el 600 para llamadas con vínculo comercial y el 809 para las no solicitadas, con sanciones en caso de incumplimiento.

Jesús Farías Silva
 cronica@lidernanantonio.cl

A partir de hoy el teléfono dejará de ser un misterio cuando sue- ne con un número desco- nocido. Una nueva norma del Ministerio de Transpor- tes y Telecomunicaciones obliga a que las llamadas masivas tengan un prefijo especial, lo que permitirá saber de inmediato si lo llama para cobrarle, venderle algo o, peor aún, inten- tar estafarlo.

La Resolución Exenta N° 286, publicada en febre- ro de este año, modificó una regla que llevaba dos décadas sin cambios y creó dos categorías de llamadas. Las no solicitadas, como la publicidad o la televenta que nunca pidió, tendrán que usar el prefijo 809. Las solicitadas, es decir, aque- llas donde existe un con- trato o vínculo comercial vigente, deberán marcar desde un número que co- mience con 600.

El plazo para que las empresas adopten este sis- tema vence hoy, y desde ahora no podrán llamar desde otros números. La idea es que la gente pueda

reconocer al instante quién la llama y decidir si contesta o no, sin la incer- tidumbre de esos timbra- zos que interrumpen el al- muerzo o la siesta.

VINCULO

El académico de la Facul- tad de Derecho de la Uni- versidad Andrés Bello (Unab), Andrés Acosta, ex- plicó cómo entran en jue- go las empresas de cobran- za. "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 relación comercial existente. La llamada pue- de ser automatizada y ma- siva, sí, pero no es 'no soli- citada' en el sentido de la ley". Según el experto, en estos casos corresponde usar el prefijo 600 porque hay "una relación contrac- tual y un interés legítimo de comunicación entre las partes".

Advirtió que esta regu- lación también entrega más herramientas para de- tectar irregularidades. "Si una empresa con la que usted mantiene un contrato le llama desde un número que no empieza con 600,



SI LAS EMPRESAS NO CUMPLEN, ARRIESGAN SANCIONES Y MULTAS. LLAMAN A DENUNCIAR.

está incumpliendo la nor- ma y eso debe denunciar- se. Lo mismo si una com- paña desconocida intenta venderle algo desde otro prefijo que no sea 809", puntualizó.

El académico destacó que este cambio también busca transparentar las re- laciones comerciales y pro-

teger a los consumidores. "Por años, las personas han recibido llamadas de números desconocidos sin saber si se trataba de su banco o de una oferta no solicitada. Ahora, con solo ver el prefijo, podrán tener una noción clara de quién está al otro lado de la lí- nea", señaló.

Agregó que la medida no solo beneficia a los usuarios, sino que también ordena el mercado. "Esto obliga a las empresas a cumplir con un estándar mínimo de identificación y respeto por el consumidor. No es solo una herramien- ta para diferenciar llama- das, es un paso hacia una

comunicación más respon- sable y segura", puntuali- zó Acosta.

SANCIONES

El académico resaltó tam- bién que si las empresas no cumplen, arriesgan sancio- nes y multas. "Si una com- paña con la que usted mantiene un contrato le llama desde un número que no comience con 600, está infringiendo la regula- ción. Ese tipo de situacio- nes debe reportarse direc- tamente a la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) para que se investi- gue y se apliquen las sancio- nes correspondientes", aconsejó.

También recomendó utilizar las herramientas disponibles para bloquear o reducir este tipo de llama- das. "Además de las de- nuncias a Subtel, el Sernac cuenta con la plataforma 'No Molestar', donde los consumidores pueden ins- cribirse para dejar de recibir publicidad no deseada. Si la empresa insiste des- pués de ese registro, se configura un incumpli- miento que puede derivar en multas", explicó el pro- fesor de la Unab. ✪