

El animador del matinal de Chilevisión intentaba contactarse con el dueño de las bodegas incendiadas en Santiago Centro

A Julio César Rodríguez le bloquearon el WhatsApp en vivo: "Llegó el momento de cambiar el número"

"Es un problema global, usuarios reportaron bloqueo de sus cuentas de WhatsApp, tanto comerciales como personales, en situaciones donde ellos consideran que no incumplieron los términos o las condiciones de uso", explica Agustina Solinas, master en ciencia, tecnología y sociedad.

MAURICIO NEIRA

Un inesperado contratiempo tecnológico vivió este viernes Julio César Rodríguez (56) durante la emisión de "Contigo en la mañana". Mientras el equipo del matinal analizaba el incendio que afectó una bodega en el centro de Santiago, el animador intentó comunicarse con una fuente vinculada al caso. Sin embargo, justo en ese momento, su cuenta de WhatsApp fue bloqueada por la plataforma. "Le estaba escribiendo a la persona que aparece en la nota, justo me iban a decir quién era el dueño de la bodega y me sale que esta cuenta ya no puede usar WhatsApp", relató sorprendido. Su compañera, Andrea Aristegui, revisó el celular y reaccionó: "Te bloquearon la cuenta, te hackearon".

"Se me bloqueó en vivo, estaba justo reportando, iba a llamar al caballero del cine, para saber de quién es la bodega y de repente me apareció ese mensaje. Fue mala suerte, porque queríamos saber de quién eran las bodegas", relata el también nuevo director de programación de la estación ubicada en la exMachasa, destacando que "aún no lo he podido recuperar".

"A varios de los compañeros que estaban en ese momento en el pro-

grama les había pasado, me dijeron que había que mandar un reporte y en 24 horas te responden. Vamos a ver", agrega. Al menos hasta anoche, el problema seguía, ya que en el lanzamiento del nuevo disco de Paloma Mami (ver página 21), JC reiteró: "Todos me llaman porque sigo sin WhatsApp".

¿Le habrá pasado esto porque le llegan muchos mensajes al mismo tiempo?

"Puede ser, porque mi teléfono está en distintos grupos y chats y tengo el mismo número desde que tengo Bellsouth, desde que trabajaba en *La Nación*. Mi número tiene fácil 23 años, lo tiene mucha gente. De repente me escriben a las 3 de la mañana, contesto, pensando que es una emergencia y me dicen *Ven a carretear, estamos aquí*. Nada que ver. Ya llegó el momento de cambiar el número después de tantos años".

Agustina Solinas, master en ciencia, tecnología y sociedad, explica que lo que le pasó al animador no es un hackeo, sino que le suspendieron la cuenta y puede haber múltiples razones: violar sus términos de servicio, como enviar spam, realizar actividades fraudulentas o poner en riesgo la seguridad de otros usuarios.

"Esto es un problema que se está



Julio César Rodríguez desconcertado con el problema de la app de chateo.

dando a nivel global, distintos usuarios reportaron el bloqueo de sus cuentas de WhatsApp, tanto comerciales como personales, en situaciones donde ellos consideran que no incumplieron los términos o las condiciones de uso que pone WhatsApp como aplicación para utilizarla. Es bien preocupante. Y especialmente en las personas que tienen a la plataforma como un canal, por ejemplo,

de venta comercial. Obviamente, personal también, porque uno se comunica con sus seres queridos, su familia, amigos", dice.

¿Está fallando algo con la aplicación?

"Ocurre que hay sistemas que están automatizados por parte de Meta, por ejemplo, en este caso, que es quien tiene la aplicación WhatsApp. Y ellos tienen sistemas

automatizados de detección de esta actividad sospechosa. ¿Qué hace? Detecta y busca posibles situaciones de, por ejemplo, uso indebido, fraude, spam. Y entonces puede darse que, en algunos casos, que no hace falta que sea por ahí una cuenta comercial, gente que manda muchos mensajes a muchas personas al mismo tiempo, bueno, eso lo puede llegar a detectar y ahí se produce el bloqueo. Entonces, estos sistemas que en muchos casos funcionan bien, pero en otros casos tienen fallas, por ahí tienen errores, se estuvo dando últimamente que justamente a usuarios que no habían enviado mensajes tipo spam, que no habían infringido ni los términos ni las condiciones, se les bloquea por una falla en estos sistemas, en estos protocolos".

¿Qué pueden hacer las personas en estos casos?

"Hay dos opciones. Una es que hay una forma de apelar a este bloqueo desde la aplicación. Cuando te aparece el mensaje dice solicitar revisión. Entonces, bueno, te piden información o te revisan, digamos, el número de teléfono y demás. Uno puede ver el estado de la solicitud. Y, por otro lado, se puede contactar al soporte de WhatsApp con un correo".

¿Sirve cambiar de número?

"Puede ser, puede servir, pero a ciencia cierta no sabes si es que la aplicación va a volver a fallar porque ciertamente hoy no es que esté bloqueando solamente dispositivos que reciben muchos mensajes o que mandan muchos mensajes, sino que está bloqueando gente un poco al azar y no sabemos bien si es que es por una falla, por un error de la aplicación. Entonces, sí, o sea, puede ser, pero tampoco es la solución. La solución es poder tener un canal alternativo y tener el respaldo de lo que se estuvo haciendo en WhatsApp".