



PERIODO LEGISLATIVO 2026-2030

LEGISLATURA 374

Autoriza la aplicación de prefijos telefónicos en la identificación de llamadas de cobranza extrajudicial

SESIÓN N°17PRIMER TRÁMITE CONST.

FECHA04-05-2026SEGUNDO TRÁMITE CONST. (S)

DESTINACIÓN

☐ 01.- AGRICULTURA, SILVICULTURA Y DESARROLLO RURAL

☐ 02.- DEFENSA NACIONAL

☐ 03.- ECONOMÍA, FOMENTO; MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y TURISMO

☐ 04.- EDUCACIÓN

☐ 05.- HACIENDA

☐ 06.- GOBIERNO INTERIOR, NACIONALIDAD, CIUDADANÍA Y REGIONALIZACIÓN

☐ 07.- CONSTITUCIÓN, LEGISLACIÓN, JUSTICIA Y REGLAMENTO

☐ 08.- MINERÍA Y ENERGÍA

☒ 09.- OBRAS PÚBLICAS

☐ 10.- RELACIONES EXTERIORES, ASUNTOS INTERPARLAMENTARIOS E INTEGRACIÓN LATINOAMERICANA

☐ 11.- SALUD

☐ 12.- MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

☐ 13.- TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

☐ 14.- VIVIENDA, DESARROLLO URBANO

☒ 15.- TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

☐ 16.- RÉGIMEN INTERNO Y ADMINISTRACIÓN

☐ 17.- DERECHOS HUMANOS Y PUEBLOS ORIGINARIOS

☐ 18.- LA FAMILIA

☐ 19.- CIENCIAS Y TECNOLOGÍA

☐ 20.- BIENES NACIONALES

☐ 21.- PESCA, ACUICULTURA E INTERESES MARÍTIMOS

☐ 22.- DE EMERGENCIA, DESASTRES Y BOMBEROS

☐ 24.- CULTURA, ARTES Y COMUNICACIONES

☐ 25.- SEGURIDAD CIUDADANA

☐ 27.- ZONAS EXTREMAS Y ANTÁRTICA CHILENA

☐ 29.- DEPORTES Y RECREACIÓN

☐ 31.- DESARROLLO SOCIAL, SUPERACIÓN DE LA POBREZA Y PLANIFICACIÓN

☐ 33.- RECURSOS HÍDRICOS Y DESERTIFICACIÓN

☐ 34.- MUJERES Y EQUIDAD DE GÉNERO

☐ COMISIÓN DE HACIENDA, EN LO PERTINENTE.

☐ COMISIÓN MIXTA.

☐ COMISIÓN ESPECIAL MIXTA DE PRESUPUESTOS.

☐ EXCMA. CORTE SUPREMA, EN LO PERTINENTE.

☐ OTRA:



PROYECTO DE LEY POR EL CUAL SE AUTORIZA LA APLICACIÓN DE PREFIJOS TELEFÓNICOS EN LA IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL

I. ANTECEDENTES

Una práctica que en los últimos años ha causado molestia en la población, es la reiteración de llamados telefónicos no deseados con fines comerciales y/o publicitarios. Según el estudio Global Call Threat Report 2024, Chile es el segundo país del mundo -después de Brasil- con la tasa más alta de spam, ya que una persona puede llegar a recibir en promedio 23 llamadas no solicitadas al mes¹.

El impacto de esta situación ha llevado a que muchos usuarios dejen de responder comunicaciones de números desconocidos, perdiendo en algunos casos contactos importantes destinados a informar sobre horas médicas, oportunidades laborales o, incluso, situaciones de emergencia.

Es por ello que se han impulsado una serie de iniciativas para enfrentar el hostigamiento telefónico. Uno de los cambios más relevantes ocurrió a nivel administrativo en agosto de 2025 con la implementación de los prefijos 600 y 809 para el servicio complementario de comunicaciones masivas solicitadas y no solicitadas, respectivamente, conforme a lo previsto en la Resolución Exenta N°286, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, cuyas disposiciones se enmarcan en el ejercicio de las atribuciones de la misma repartición para clasificar los servicios complementarios en categorías y atribuir a cada una de ellas un determinado bloque especial de numeración, como mandata el artículo 18 del Reglamento de Telecomunicaciones.

¹ Citado en: “No molestar; la difícil aplicación de la normativa que regula asedio de llamados no deseados” Diario El Mercurio. Cuerpo B14, domingo 17 de agosto de 2025.



En cuanto a la regulación legal del asunto, el artículo 8º, inciso sexto, de la ley Nº18.168, General de Telecomunicaciones, en relación con el artículo 2º, letra e), del mencionado reglamento, dispone -en lo pertinente- que los servicios complementarios se refieren a prestaciones adicionales suministradas por la concesionaria o por terceros, mediante la conexión de equipos a redes públicas.

En tal contexto, la subsecretaría del rubro, por medio de Oficio Nº11.269, de 25 de julio de 2025, precisó que *“comunicaciones de forma automatizada y/o masiva, con el fin de requerir pagos pendientes u ofrecer alternativas de regularización de deudas constituyen un servicio (complementario) de información al suscriptor o usuario del suministro telefónico”,* por lo que -bajo ese criterio- quedan comprendidas en el prefijo “600”, de acuerdo con lo establecido en la anotada Resolución Nº286.

Lo anterior generó un debate respecto a si efectivamente las llamadas de cobranza extrajudicial podían encuadrarse o no en esa categoría, luego de que la Asociación Gremial de la Industria del Retail Financiero A.G. presentara un recurso de amparo económico en contra del oficio precitado por estimar que afectaba el normal desarrollo de su actividad.

Por su parte, la I. Corte de Apelaciones de Santiago rechazó esta acción en primera instancia, pero, posteriormente, la Excma. Corte Suprema revocó la sentencia apelada declarando que *“la cobranza extrajudicial ejercida por la industria del retail no queda sujeta a lo dispuesto en la Resolución Exenta N°286”*².

Con todo, la discusión se ha centrado en la conceptualización de servicio complementario y sus alcances, por lo que se detecta la conveniencia de incluir dentro de esta noción a las llamadas de cobranza extrajudicial, a fin de hacer procedente la aplicación de los prefijos en la identificación de tales comunicaciones.

En rigor, no se trata de cuestionar las decisiones adoptadas por el máximo Tribunal, sino que de aclarar legalmente el concepto que ha sido objeto de debate en orden a asegurar la observancia del principio de transparencia consagrado en el marco normativo actual, en

² Excma. Corte Suprema. Sentencia Rol Nº41.033-2025, de 05 de marzo de 2026.



relación con la información que se entrega a los usuarios en materia de asignación de códigos telefónicos determinados por parte de la autoridad sectorial.

Esto con el fin de que la ciudadanía pueda conocer -sin sesgos- la procedencia de los contactos que reciben a diario, entendiendo que ello no impide ni prohíbe las gestiones de acreedores o de terceros en su representación para requerir el pago o la regularización de obligaciones pendientes.

II. OBJETIVO

Este proyecto tiene por finalidad permitir que las llamadas de cobranza extrajudicial puedan ser identificadas a través de prefijos especiales conforme a lo previsto en la normativa técnica de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, de manera de mejorar los niveles de transparencia de la información que se entrega al usuario y las condiciones de seguridad de los contactos telefónicos.

III. PROYECTO DE LEY

Artículo único: Incorpórese en el artículo 8º, de la ley Nº18.168, General de Telecomunicaciones, un inciso final, nuevo, del siguiente tenor:

“Asimismo, se considerarán servicios complementarios aquellas comunicaciones realizadas en forma automatizada y/o masiva, a través de redes públicas de telecomunicaciones, destinadas a la entrega de información al suscriptor o usuario del servicio telefónico, tales como las gestiones de cobranza extrajudicial. Dichas comunicaciones podrán estar sujetas a bloques especiales de numeración, conforme a lo dispuesto en el inciso sexto de este artículo.”.



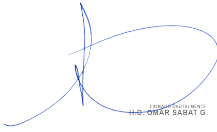

FIRMANTE ELECTORALMENTE:
H.D. MARCO ANTONIO SULANTAY O.


FIRMANTE ELECTORALMENTE:
H.D. MARLENE PÉREZ C.


FIRMANTE ELECTORALMENTE:
H.D. KOTUHI TEAO D.


FIRMANTE ELECTORALMENTE:
H.D. FLOR WESSE N.


FIRMANTE ELECTORALMENTE:
H.D. CRISTOBAL MARTINEZ R.


FIRMANTE ELECTORALMENTE:
H.D. DIEGO SABAT G.


FIRMANTE ELECTORALMENTE:
H.D. MARIO OLIVEROS R.


FIRMANTE ELECTORALMENTE:
H.D. DANIEL LILAYU V.


FIRMANTE ELECTORALMENTE:
H.D. XIMENA VARRAÑO P.


FIRMANTE ELECTORALMENTE:
H.D. YESENIA VALDEBENITO T.

