



El aumento de las llamadas de spam en Chile: Un problema en crecimiento

Jeremy Valenzuela
prensa@latribuna.cl

En 2024, se registró una media mundial de 104 millones de llamadas no deseadas por día. Chile contempla el segundo lugar a nivel mundial con más llamadas de spam mensualmente.

Más de un chileno ha sufrido las molestas llamadas de spam, que en muchos casos, ocurren varias veces al día. Algunas de estas llamadas se interrumpen al contestar, otras permanecen en silencio al otro lado de la línea, y también están las interminables ofertas promocionales de empresas de telecomunicaciones que insisten en ofrecer sus planes. La variedad es amplia.

Según el Informe Global de Comportamiento Telefónico realizado por la empresa Hiya, entre enero y junio de 2024 se registraron casi 20 billones de llamadas no deseadas en todo el mundo. Por lo tanto, el problema de las llamadas de spam es una preocupación a nivel mundial.

En este contexto, Chile se posicionó como el segundo país del mundo con más llamadas de este tipo, alcanzando un promedio de 23 llamadas mensuales por persona, siendo superado solo por Brasil con 25 (216,4 millones de habitantes). Además, lidera en el porcentaje de llamadas no deseadas, representando el 70% del total de comunicaciones telefónicas que recibe cada ciudadano.

Sin embargo, en Diario La Tribuna te explicaremos este fenómeno que se ha convertido en parte de la rutina diaria en nuestro país.

En este escenario, existen diversas categorías que se consideran llamadas spam.

¿POR QUÉ LLAMAN Y CUELGAN?

Sin dudas, el fenómeno más recurrente de las llamadas spam, son las comunicaciones que terminan abruptamente a

los pocos segundos de ser contestadas y son responsabilidad de los call centers.

Estas organizaciones ejecutan campañas de forma masiva que son contratadas por compañías telefónicas, tiendas comerciales, candidatos a cargos de elección popular, consultoras y otros.

Según el periodista científico José Pichel, para optimizar el tiempo de los teleoperadores, "el sistema marca automáticamente un lote de números telefónicos, utilizando lo que se conoce como 'marcador predictivo'."

Este sistema automatiza parte del trabajo que normalmente realizaría una persona, seleccionando simultáneamente una gran cantidad de números telefónicos, obtenidos de bases de datos en las que probablemente está tu número, y procede a llamarlos.

Cuando el destinatario contesta con el clásico "aló", el software transfiere la llamada a un operador del call center, quien se encarga de comunicar el mensaje o la promoción correspondiente.

Sin embargo, en ocasiones se da el caso de que el software realiza más llamadas de las que los operadores del call center son capaces de contestar, por lo tanto, la llamada queda en el limbo y termina cortando la conexión.

COLAPSO DEL SOFTWARE Y SUS EFECTOS

Miguel Sanhueza, profesor de la Universidad Tecnológica Metropolitana, explicó que, en ocasiones, este software "colapsa". "Cuando el sistema realiza llamadas a varios usuarios al



mismo tiempo, solo uno de ellos recibe correctamente la llamada y escucha la publicidad o el mensaje."

"Los demás quedan bloqueados y terminan hablando 'con la nada misma'. Aunque la empresa considera exitosa la llamada porque el destinatario contestó, no logra conectar la publicidad ni transferir al operador," añadió Sanhueza.

Por otro lado, este sistema también sirve como verificación para tener constancia de que los números telefónicos están activos, ya que según OpenSmart.cl, han ingresado aproximadamente 161 millones de aparatos telefónicos durante los últimos 17 años, de los cuales, según la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), hay activos aproximadamente 25,6 millones de números móviles y cerca de 2,5 millones de líneas fijas.

"Es una molestia, porque la mayor parte del día recibo llamadas importantes del trabajo

y en varias ocasiones termino contestando llamadas promocionales y otras que a veces ni siquiera contestan", señaló Constanza Menares, angelina transeúnte del paseo Colón.

LLAMADAS DE ESTAFA

Por otro lado, existen las llamadas maliciosas o directamente de estafas, que día a día van en aumento y cada vez son más sofisticadas, al punto que con solo decir "aló", los antisociales pueden detectar el tono de voz para posteriormente ser sintetizada en una inteligencia artificial, con la cual pueden realizar suplantación de identidad o hasta extorsiones a los familiares de la víctima.

Formas hay varias, desde SMS de entrega de productos con enlaces que llevan a páginas web que exponen todos los datos del teléfono, hasta las de casas comerciales o bancarias requiriendo accesos a su información privada.

Según una encuesta realizada por la empresa multinacional de investigación, Ipsos, el 59% de los chilenos, es decir, tres de cada cinco, indicaron haber recibido algún tipo de llamada fraudulenta durante el año 2024.

CÓMO PROTEGERTE DEL SPAM TELEFÓNICO

Si estás cansado de recibir este tipo de llamadas no desea-

das, existe una solución efectiva para "bloquearlas o desviarlas" pero requiere su tiempo. Todo gracias a la plataforma "No Molestar" del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), en el portal puedes gestionar el bloqueo de números telefónicos, mensajes de texto y correos electrónicos de empresas que envían publicidad o promociones no deseadas.

Aunque esta herramienta no bloquea las comunicaciones de cobranza, sí limita su frecuencia: no podrán llamarte más de una vez por semana ni enviarte más de dos mensajes de texto o correos electrónicos en el mismo período.

Por otro lado, también se pueden utilizar aplicaciones de reconocimiento que, si bien son menos efectivas, estas detectan automáticamente las llamadas no deseadas, entre ellas, la más popular es TrueCaller, que depende del registro de la comunidad, quien es la encargada de rellenar la base de datos de números telefónicos.

"Hay que estar atentos siempre, lo cual es un poco complicado porque no existe una forma efectiva de saber quién está del otro lado de la llamada entrante, sin embargo, podemos utilizar aplicaciones de bases de datos de números telefónicos para detectar el spam, como Truecaller", indicó Cristián Rojas, experto en Ciberseguridad de la Universidad Católica.

País	Llamadas spam por persona	Tasa de spam
1. Brasil	28 llamadas por mes	50%
2. Chile	23 llamadas por mes	71%
3. Hong Kong	22 llamadas por mes	65%
4. México	20 llamadas por mes	52%
5. Estados Unidos	13 llamadas por mes	30%
6. España	13 llamadas por mes	52%
7. Indonesia	12 llamadas por mes	83%
8. Francia	12 llamadas por mes	53%
9. Sudáfrica	11 llamadas por mes	39%
10. Italia	10 llamadas por mes	49%