

## Consulta Ciudadana Registro de Usuarios de Telefonía y Transmisión de Datos

<b>Nombre completo</b>	Puppy Rojas
<b>Empresa (si aplica)</b>	Chile Telcos
<b>Cargo (si aplica)</b>	Gerente General
<b>Artículo N°1</b>	
<b>Artículo N°2</b>	<p>Nos parece necesario resaltar la necesidad de que la norma técnica se diseñe e implemente velando por el cumplimiento de los principios de proporcionalidad y conservación consagrados en la ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.</p> <p>En cuanto a las directrices señaladas: Se solicita precisar que en esta nueva normativa no se exigirá incorporar información diferente a la que ya fue requerida con motivo de la implementación de la normativa sobre Biometría, a excepción de la dirección física y lógica del usuario.</p> <p>Asimismo, se solicita aclarar que la exigencia de mantener el registro por 5 años no impone obligación de retroactividad, vale decir, este plazo comienza a regir a partir de la entrada en vigor de esta norma técnica. En caso contrario, no vemos viable, desde la perspectiva técnico-comercial, que una medida de esta naturaleza se haga extensiva a usuarios de prepago.</p> <p>La norma técnica debe precisar que será responsabilidad del respectivo usuario, mantener actualizada su información de registro para su correcta individualización, cuando se trata de aquellos datos de naturaleza personal del usuario, tales como nombre, domicilio, u otros.</p> <p>En cuanto a la operación que se define, quedan las siguientes consultas: -¿Qué periodicidad se debe contemplar para la obtención de validación de una nueva triada? Ejemplo, un usuario cambia de chip por una prueba técnica y regresa el chip a su dispositivo original o anterior ¿Se requerirá la validación de identidad igual para estos casos? -El mecanismo de validación de identidad de los clientes y/o usuarios, ¿debe ser el ya implementado por la RE-566/2024?, ¿o puede contemplar otros mecanismos? -¿La validación conforme a la RE566/2024 aplica para los suscriptores de postpago y prepago? ¿o solo a los de prepago? -Para el caso de clientes empresas, ¿Cómo aplica la normativa, respecto a la información que se debe registrar? Por ejemplo: ¿RUT, Razón Social y dirección de la empresa? ¿IMSI, IMEI y MSISDN de todas las líneas estarán asociadas al RUT empresa?, ¿o se debe registrar la información del usuario que usa el servicio? -Respecto al plazo de 5 años ¿Esta base deberá tener el registro de triadas intradiario, diario?, ¿o solo tener la última triada registrada para cada cliente? -¿Se permitirá el registro de triadas asociadas con documentos de identidad del Mercosur u otros países en los cuales no se requiere pasaporte para el ingreso a Chile?, y para el caso de extranjeros sin domicilio permanente, por ejemplo, turistas que están por un plazo mayor a 10 días corridos, ¿Cómo se tratarán estos casos para no afectar a estos usuarios? -En el caso de las direcciones postales, ¿el registrante puede ingresar cualquier tipo de información en este campo? ya que, en el caso de la telefonía móvil la prestación del servicio no está vinculada a una dirección física.</p>

**Artículo N°3**

Creemos que, a la luz de la propuesta sometida a consulta, es posible concluir que se establece un mecanismo de “blackout” que en definitiva obliga a los usuarios de prepago a entregar sus datos bajo la sanción de que no podrán realizar más recargas, lo que termina traducándose en que, pasados los 180 días sin recargas, se faculta al proveedor del servicio a poner término al suministro correspondiente, conforme a lo dispuesto en el inciso 3° del artículo 28 de la Ley General de Telecomunicaciones.

Cabe destacar que, durante la discusión parlamentaria de la ley, este blackout fue expresamente eliminado, lo cual se consigna en la historia de la ley, y en presentaciones del Sr. Subsecretario en las cuales se pronunció de acuerdo con la supresión de la sanción. A este respecto, debe tenerse en consideración que la potestad reglamentaria / normativa, puede complementar o especificar las directrices regulatorias que define el legislador, más le está vedado alterar éstas o modificarlas, pues con ello implica invadir una potestad que le resulta ajena.

Lo anterior revela que la norma técnica incurre en un exceso de competencia, pues el establecimiento de un mecanismo de blackout de servicios –además de establecer sanciones o limitaciones a los usuarios de prepago no mencionados en la ley–, requiere necesariamente de reformas legales que la hagan técnicamente operativa, lo que evidencia que se trata de una materia cuya competencia es privativa del Congreso Nacional.

Por último, estos preceptos excluyen a los productos IoT, en donde no es posible la interacción con una persona para validación de identidad e identificación, y al establecer un blackout encubierto, atentaría directamente a la finalidad que el usuario le destine al IoT, la libre circulación de los bienes y establecer arbitrariamente una limitación a su uso, como es el caso de los portones automáticos, alarmas, cámaras, etc.

En cuanto a la operación / definiciones del texto propuesto caben las siguientes observaciones:

Comentarios al literal a)

Se solicita aclarar que, en el caso de que el cambio en una Tríada corresponda a un usuario ya registrado, se deberá crear un registro nuevo, de acuerdo con el procedimiento de validación.

-No queda claro desde cuando se aplicará esta exigencia, es decir, si aplica para los usuarios a contar de la fecha de publicación de la norma. Si lo anterior es correcto y se aplica este criterio, este tendrá el efecto de generar la obligación de que toda la base de clientes debe registrarse en forma casi instantánea, lo que producirá el efecto de que cada cliente / usuario de prepago que realice una comunicación, inmediatamente deberá contactarse para obtener sus datos, lo cual provocará una avalancha de solicitudes, las cuales no se podrán atender de manera simultánea, provocando denegación de servicios no deseadas a los usuarios. Se solicita precisar en el texto que, donde dice “desde la fecha de publicación” debe decir “desde la fecha de entrada en vigencia”. Además, dejar expresamente establecido que, la presente norma técnica regirá siempre para el futuro y no tendrá en ningún caso efecto retroactivo.

-Desde el punto de vista de los sistemas, actualmente los operadores no contamos con las herramientas para poder hacer el análisis de las triadas que exige la norma, por lo cual es necesario realizar los desarrollos sistémicos e integrarlos a los distintos canales (internos y externos). El plazo que amerita estos desarrollos excede de los 180 días corridos establecidos en la norma. Esto requeriría analizar en línea TODAS las conexiones de nuestros clientes para verificar la Triada, lo que no es factible en los plazos indicados, y, aunque el plazo fuese mucho mayor, implica una complejidad técnica importante que debe ser analizada en detalle.

-Otra forma de entender este artículo es que las empresas operadoras efectúen una carga previa de triadas asociadas para que desde la entrada en vigor de la norma se comience a aplicar lo que indica la letra a), pero de forma gradual para no provocar avalanchas de solicitudes. Lo anterior, sin perjuicio de la imposibilidad técnica de poder analizar triadas para cada tipo de conexión o comunicación de los clientes.

	<p>Comentarios al literal b)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Se solicita incluir en este literal, condiciones de excepción para esta exigencia, dado que hemos detectado casos especiales, particularmente del segmento empresas (B2B) que hacen recargas por montos mayores al indicado (1 UF) destinados a las laborales habituales de sus fuerzas de venta.</li> <li>-No queda claro si 1 recarga por ese monto corresponde el acumulado de recargas en el mes o no. Esto podría generar problemas de experiencia en clientes prepago con comportamiento de recargas legítimos.</li> <li>-También sería contrario a normativas de SERNAC, sobre la adquisición de bienes y servicios. Esto debido a que negaríamos el servicio a un cliente que ha pagado por este.</li> </ul> <p>Comentarios al literal c)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Los clientes pueden realizar recargas en distintos canales (interno y externos), esto podría tener alto impacto técnico, en especial para canales externos (Sencillo, Caja Vecina, supermercados, etc.).</li> <li>-Considerando que la mayoría de los clientes realiza al menos una recarga al mes, esta causal gatilla que se deba empadronar a parte importante de los clientes en uno o dos meses, algo que excede la capacidad de gestionar por parte de los operadores en este plazo. Esto podría generar denegaciones de servicio masivos a los clientes dado que no podrán recargar.</li> <li>-Tratándose de IoT existe poca factibilidad de contactar al usuario, dado que como se señala son dispositivos impedidos de recibir llamadas o SMS por lo que probablemente transcurrirán las 24 horas para solicitar que validen su identidad y el plazo de 10 días corridos para materializarla sin que ello ocurra, por lo cual se tendrá múltiples dispositivos que dejarán de operar (portones, luminarias, alarmas, etc.). En este sentido la norma técnica debe considerar y precisar aquellos casos en los cuales, dada la naturaleza del dispositivo, no se puede contactar al usuario (Ejemplo: dispositivos ya en parque del tipo IoT u otros que usen SIM para transmisión de datos). Adicionalmente se debe señalar la manera de realizar la contactabilidad en estos casos, dado que podría no tener un número de contacto alternativo.</li> </ul>
<p><b>Artículo N°4</b></p>	<p>Al respecto se reitera lo planteado en la respuesta al artículo 3 en cuanto a la factibilidad normativa de establecer un sistema de blackout que fue excluido expresamente de la Ley por el legislativo.</p> <p>En cuanto al texto propuesto, caben las siguientes consideraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Se solicita aclarar si esto se enmarca sólo en la negación de la recarga y no en un corte del servicio. Aparentemente la norma no prohíbe al usuario hacer uso del saldo cargado durante el periodo en que no efectúe su registro posterior a los 10 días corridos. Lo único que no podrá hacer es cargar saldo, no obstante, sería importante que la norma lo indicará expresamente. Adicionalmente, la norma no indica si el usuario que no efectuó el procedimiento de validación de identidad podrá seguir recibiendo llamados y/o SMS, por lo que se sugiere que la norma lo indique expresamente.</li> <li>-No queda claro si el procedimiento establecido en el proyecto de norma es suficiente respaldo para el actuar del operador y que no se considere denegación de servicio, esto para evitar acciones ante otras autoridades como es el SERNAC por parte del usuario, por cuanto éste podría entender una denegación de servicio injustificado.</li> <li>-Creemos importante que la norma establezca que la posterior validación de identidad de manera exitosa habilita al operador para restituir la capacidad de efectuar recargas al usuario.</li> </ul>

**Artículo N°5**

Respecto a la norma del artículo 5°, se establece una obligación injustificada de que “cuando un usuario posea 5 o más MSISDN diferentes con servicio activo registrados bajo su identidad, y proceda registrar identidad de un MSISDN de Prepago, dicho registro deberá ser realizado de forma presencial, en dependencias de la concesionaria.”

Ello muchas veces se traduce en la práctica en la obligación de que el usuario tenga que gastar de sus recursos (traslados, bencina etc.) y tiempo para dirigirse a una sucursal a validar su identidad, lo que constituye una afectación directa al derecho de propiedad, y una limitación a la adquisición de todo tipo de bienes, lo que se traduce en una vulneración al artículo 19 N° 24 de la Constitución, más aún si se trata de un tema de estricta reserva legal, ya que en su inciso segundo de la citada garantía se consagra que:

“Sólo la ley puede establecer el modo de adquirir la propiedad, de usar, gozar y disponer de ella y las limitaciones y obligaciones que deriven de su función social.”

Es por ello, que resulta contrario a la Constitución que a través de una norma técnica se pretenda limitar el uso y goce de un bien de propiedad de un usuario de los servicios de telecomunicaciones.

Sumado a ello, la obligación contenida en este artículo es contraria a la innovación y digitalización de los procesos impulsados por el estado, ya que la presente normativa obliga al usuario a concurrir presencialmente a las sucursales a pesar de que la propia SUBTEL ya zanjó este tema, estableciendo para ello los mecanismos de validación de identidad remota conforme a la Resolución Exenta N° 566-2025, al exigir la presencialidad se estaría entorpeciendo la correcta y eficiente prestación de servicios.

A lo anterior se le debe sumar, la realidad que viven los sectores rurales de nuestro país, ya que al exigir este artículo acudir presencialmente a las sucursales, obligaría en muchos casos a las personas que viven en estos sectores, trasladarse kilómetros de distancia para acreditar su identidad.

La sostenibilidad futura del negocio de Prepago demanda soluciones que no impliquen elevar cargas regulatorias y mayores costos operativos para las empresas, en particular si estos mayores costos no tienen, como contrapartida, asociado un valor económico para el cliente. De este modo, se solicita precisar que, atendido que ya existe un procedimiento de Biometría validado por la autoridad, el usuario podría utilizar este medio para autogestionar su proceso de validación, dejando como opción, para casos especiales, la realización presencial del trámite de registro.

Respecto del texto propuesto, cabe señalar:

-La norma al indicar “usuario posea 5 o más MSISDN” se está refiriendo a clientes de prepago o también de suscripción. Lo anterior es relevante para entender la cantidad total de números registrados, es decir incluye los contratados como suscripción para la contabilidad de 5 números telefónicos.

-Si una línea deja de estar vigente o el cliente porta una línea, la da de baja o se desactiva por no cargar, o una de sus triadas se “rompe” se descontará una triada del tope de 5 líneas por cliente.

-La visita presencial a tienda la deberá realizar cada vez que registre una nueva línea que supere la quinta, o luego de realizar este trámite presencialmente podrá seguir registrando líneas sin esta obligación o en qué casos se deberá aplicar nuevamente esta restricción.

-¿Cuál es el objetivo de esta restricción (que vaya presencialmente) si la activación de líneas prepago hoy es con validación biométrica, independiente del canal?

-Existen usuarios que viven en zonas aisladas o rurales y tener que concurrir a las sucursales de la concesionaria impone una carga a los clientes, sean personas mayores o con movilidad reducida, lo que podría provocar reclamos al respecto.

<p><b>Artículo N°6</b></p>	<p>Creemos que esto debe ser evaluado en conjunto con la industria en atención a los costos económicos y factibilidad técnica de desarrollo que esto podría implicar. Es una nueva carga a la industria, para la que se requiere evaluar su proporcionalidad.</p> <p>Respecto al texto propuesto, si se insiste, caben las siguientes observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-¿Una vez que una triada “se rompe” esa debería formar parte de la lista a presentar al usuario? ¿O se debería eliminar?</li> <li>-¿Un usuario podría pedir la eliminación de una triada o denunciarla, por ejemplo, por robo o hurto? ¿Requerirá identificación? ¿Habría un registro de triadas denunciadas por robo? Como se registrarán estos casos en la Base de Datos de Clientes.</li> <li>-¿Qué pasa con las triadas que se “reciclan” por no uso o por renuncia, deberán eliminarse de la consulta de cara al cliente? Esto dado que luego ese MSISDN podría pertenecer a otra persona y se exponen datos personales.</li> </ul> <p>Se solicita complementar el texto inicial, hasta el primer punto seguido, en los siguientes términos: “Cada concesionaria deberá poner a disposición de los suscriptores o usuarios un acceso digital remoto, restringido, a través de la APP; Sucursal Virtual u otro, de consulta para conocer los MSISDN que se encuentran registrados bajo su identidad, para los efectos que estime convenientes.</p>
<p><b>Transitorio único</b></p>	<p>-El plazo de 180 días corridos aparentemente se contradice con el plazo señalado en el Art 3 literal a) en que se plantea que esa obligación tiene vigencia desde la publicación de la norma técnica en el diario oficial.</p>
<p><b>¿ Tiene algún otro comentario que quiera agregar?</b></p>	<p>R: En el marco de las definiciones (art.1), consideramos realizar las siguientes apreciaciones de la operación de la norma en general:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Se solicita aclarar cómo va a ser la dinámica de actualización de un cliente ya registrado, en el caso que éste realice un cambio de terminal; o un cambio de simcard o cualquier dato que modifica la Tríada inicialmente registrada.</li> <li>-¿Bastará con crear un registro nuevo en la BDU, con la nueva Tríada?</li> <li>-Adicionalmente, se solicita aclarar cómo se deben tratar las Tríadas de terminales que tienen más de un IMEI.</li> </ul> <p>Aplicación de la norma con relación a los IMEIs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-¿Qué sucede con dispositivos comprados fuera del país, y que no hayan realizado el proceso de homologación administrativa? En este sentido es importante indicar que la normativa de Multibanda (RE-1463) establece un plazo de 30 días para que los usuarios puedan realizar la inscripción administrativa, el cual es distinto al establecido en la presente norma, ello puede provocar reclamos por suspensiones de servicio en tiempos distintos. Para el registro de IMEI se aceptarán solo aquellas que tengan la estructura de la norma 3GPP. Actualmente existen en la base de usuarios de las empresas concesionarias IMEI's con estructura 00000, clonados o que no tienen la estructura de la 3GPP. En este sentido la norma no establece la forma en cómo se tratarán estas IMEI para los efectos de construir la base de Prepago y Postpago, esto por cuanto para estos casos no existirá una triada única.</li> </ul> <p>Aplicación de la norma con relación a los MSISDN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Existen clientes con múltiples líneas, asociadas, por ejemplo, a empresas, y la norma no indica para estos casos quien asumirá como titular de la línea. ¿El representante legal de la empresa o el usuario que en definitiva usará el servicio?</li> <li>-En el caso de la aparición de una nueva triada con un número telefónico (MSISDN) ya registrado, ¿ese número se considera sin titular hasta un nuevo proceso de validación de identidad?</li> </ul> <p>Independiente de las consultas anteriores, implementar una BDU que incluya el concepto Tríada para la cual se exija una actualización cada vez que se detecten algún cambio, implica un esfuerzo técnico y económico altamente complejo y relevante para la industria, en particular, considerando que ésta atraviesa una delicada situación de sostenibilidad financiera.</p>