

Consulta Ciudadana Registro de Usuarios de Telefonía y Transmisión de Datos

Nombre completo	Francisco Javier Concha Téllez
Empresa (si aplica)	Claro Chile
Cargo (si aplica)	Gerente de Asuntos Regulatorios
Artículo N°1	
Artículo N°2	<p>Nos parece que esto vulnera los principios de Proporcionalidad y Conservación consagrados en la ley 19.628 SOBRE PROTECCION DE LA VIDA PRIVADA.</p> <p>Falta definir las fechas de inicio y término de triada y como se va a guardar esta info.</p> <p>Hacemos presente la siguiente problemática: que existen casos de extranjeros que se verán imposibilitados de validar su identidad, toda vez que su pasaporte no se encuentra vigente, y tampoco cuenta con posibilidades de poder renovarlo a corto plazo.</p>
Artículo N°3	<p>Artículo 26 quáter de la Ley de Telecomunicaciones, incorporado por la estable como obligación que: “Las concesionarias de servicio público telefónico, y de transmisión de datos, para la provisión de dichos servicios, deberán mantener un registro actualizado, cuya información se almacene por un plazo de cinco años, que contenga la identificación de sus suscriptores o usuarios que incluya los datos necesarios para su correcta individualización, tales como el nombre completo, el domicilio, el número de cédula de identidad o número de pasaporte del suscriptor o usuario, así como la identidad internacional del equipo móvil (IMEI), la estación móvil de la red digital de servicios integrados (MSISDN) y la identidad internacional del abonado móvil (IMSI) y otras que la Subsecretaría pueda indicar en la norma técnica aplicable, la que contemplará mecanismos que permitan garantizar la actualización de dicho registro.”</p> <p>Que, en virtud de lo expuesto, una norma técnica debía establecer los datos que debían ser almacenados y los mecanismos que permitieran garantizar la actualización de dicho registro a futuro.</p> <p>sin embargo de la propuesta sometida a consulta, es posible advertir que la ha excedido sus facultades delegadas por ley al intentar establecer un mecanismo encubierto 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 traducéndose 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 Cabe destacar que</p> <p>A este respecto, debe tenerse en consideración que la potestad reglamentaria, 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.</p> <p>Lo anterior revela que norma técnica incurre en un exceso de competencia, pues el establecimiento de un mecanismo de blackout de servicios –además de establecer sanciones u 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.</p>

	<p>En este punto consideramos que; El proceso de validación biométrica remota depende del equipo tecnológico desde el cual se realice, imposibilitando a equipos de gama baja y/o antiguos de poder hacerlo de manera remota.</p> <p>Esto es discriminatorio dado que las personas de escasos recursos tienen una menor probabilidad de hacer la validación biométrica frente a alguien con los recursos para hacer la validación desde un equipo de alta gama. Debería haber un sistema de validación mediante preguntas personales que permitan validar la identidad, mediante clave única u otro método que no tenga una barrera tecnológica.</p> <p>Por otra parte, la validación sobre 1 UF parece un monto arbitrario, dado que un cliente prepago podría recargar más que esto al hacer uso de servicios de valor agregado, como la compra de productos en google play contra saldo, o la contratación de servicios de OTT con pago contra el saldo de prepago, impactando en el desarrollo futuro del negocio y en las posibilidades de aumento de arpu del segmento.</p> <p>Además, la Norma Indica que la operadora deberá contactar al usuario en 24 hrs, sin embargo, no establece la forma de contacto con el cliente, especialmente considerando que hay equipos en los cuales se utilizan simcards en donde no cuentan con mensajería o la posibilidad de contestar llamadas, por lo que no habría una forma de contacto con ellos, ejemplo; IOT, GPS, VAM, VAMPREPAGO.</p>
Artículo N°4	Comentarios contemplados en el punto anterior, ya que este articulado es accesorio al que le antecede.
Artículo N°5	<p>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.”</p> <p>Ello muchas veces se traduce en la práctica en la obligación de que el usuario tenga que gastar de sus recursos (micro, 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:</p> <p>“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.”</p> <p>Es por ello, que resulta contrario a la Constitución que a través de una norma reglamentaria se pretenda limitar el uso y goce de un bien de propiedad de un usuario de los servicios de telecomunicaciones.</p> <p>Lo anterior, es en concordancia con lo que ocurre actualmente en el mercado empresas donde se adquieren varias líneas para servicios IOT.</p> <p>Sumado a ello, esta norma es contraria a la innovación, y el impulso de los negocios, ya que se obliga a ir presencialmente a las sucursales a pesar de que la propia Subtel estableció y reconoció mecanismo de validación de identidad remota conforme a la Resolución Exenta N° 566-2025, entorpeciendo con ella la correcta prestación de servicios.</p> <p>Sumado a los temas de la ruralidad, que obligara a la gente de campo a desplazarse a las ciudades para acreditar su identidad.</p>

Artículo N°6	Nos parece que esto es un exceso e impuesto en forma arbitraria, sin considerar los costos que esto significa, creemos que al menos esto debe ser evaluado en conjunto con la industria en atención a los costos económicos y factibilidad técnica de desarrollo que esto podría implicar.
Transitorio único	Nos parece que el plazo establecido de 180 días corridos es un plazo que no se ajusta a la realidad, ya que no considerada la experiencia industria, los impactos en los sistemas y los costos de implementación, por lo cual nos parece un plazo muy acotado.
¿Tiene algún otro comentario que quiera agregar?	Respecto al artículo 1° propuesto, hacemos presente, que no siempre se va a contar con la lmei de todos los clientes, y poder contar con ello implica el desarrollo e inversión de alto costo del área de IT.