

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

<b>Nombre completo</b>	Pedro Humberto Suarez Mall
<b>Empresa (si aplica)</b>	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
<b>Cargo (si aplica)</b>	Gerente de Regulación
<b>Artículo N°1</b>	
<b>Artículo N°2</b>	<p>- ¿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 ¿Se requerirá la validación de identidad igual para estos casos?</p> <p>- Para el caso de clientes empresas, ¿cómo aplica el proyecto de norma , 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.</p> <p>- Respecto al plazo de 5 años ¿Esta base deberá tener el registro intradiario, diario de triadas, o tener las últimas triadas registrada para cada cliente?</p> <p>- 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, como se trataran estos casos para no afectar a estos usuarios.</p> <p>- ¿Esta base se debe comenzar a generar una vez que entre en vigor la norma o se debe construir con datos ya existentes pero incompletos?</p> <p>- 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> <p><b>ARTICULO 1:</b></p> <p>- ¿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-1463/2016) establece un plazo distinto para que los usuarios puedan realizar la inscripción administrativa, cuyo plazo es distinto al establecido en el presente proyecto de norma, lo cual puede provocar reclamos por suspensiones de servicio en tiempos distintos.</p> <p>- Para el registro de IMEI se aceptarán solo aquellas que tengan la estructura de la norma 3GPP.</p> <p>- 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 3 GPP. 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.</p> <p>- 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?</p> <p>- Existen clientes con múltiples líneas, asociadas, por ejemplo, a empresas, y el proyecto de 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?</p>

**Artículo N°3**

- El Mecanismo de validación de identidad biométrica (RE-566/2024) establecido en el proyecto de norma, es solo para los clientes prepago o también consideran a los clientes suscripción, esto dado que la redacción no es claro al indicar "tratándose de los suscriptores o usuarios de prepago".
- No queda claro desde cuando se aplicará esta exigencia, es decir, se aplica para los nuevos usuarios a contar de la fecha de publicación de este proyecto de 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, una vez que entra en vigor la norma, 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, los cuales no se podrán atender de manera simultánea, provocando denegación de servicios no deseadas a los usuarios.
- Desde el punto de vista de 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), cuyo plazo 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.
- Otra forma de entender este artículo es que las empresas operadoras efectúen una carga previa de triadas asociadas para que desde el inicio de vigencia 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.
- No queda claro si es 1 recarga por ese monto o es el acumulado de recargas en el mes. Esto podría generar problemas de experiencia en clientes prepago con comportamiento de recargas legítimos.
- También sería contrario a normativas de SERNAC, sobre la adquisición de bienes y servicios, por cuanto se negaría el servicio a un cliente que ha pagado por el servicio.
- Los clientes pueden realizar recargas en distintos canales (interno y externos), esto podría tener alto impacto técnico, en especial para canales externos (sencillito, caja vecina, supermercados, etc).
- 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.
- 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 materializarla en el plazo de 10 días corridos, por lo cual se tendrá múltiples dispositivos que dejarán de operar (portones, luminarias, alarmas, etc.). En este sentido la norma no establece como se tratarán estos casos.

<p><b>Artículo N°4</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aparentemente el proyecto de 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, aparentemente si podría, 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 este podría entender una denegación de servicio injustificado.</li> <li>- Creemos importante que el proyecto de norma se establezca que la posterior validación de identidad de manera exitosa habilita al operador para restituir la capacidad de efectuar recargas al usuario.</li> </ul>
<p><b>Artículo N°5</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El proyecto de norma indica “usuario posea 5 o más MSISDN” se está refiriendo a clientes de prepago y 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.</li> <li>- 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” (por ejemplo, cambiando la SIM a otro dispositivo) ¿se descontará ese número móvil del tope de 5 líneas por cliente?</li> <li>- 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.</li> <li>- En caso de portabilidad numérica, cuando el usuario ya tiene 5 líneas en una concesionaria, ¿el proceso de registro en sucursal será necesaria para la ejecución de la portabilidad del nuevo número prepago por cuanto se cumple la condición?</li> <li>- ¿Cuál es el objetivo de esta restricción (que vaya presencialmente) si la activación de líneas prepago hoy es con validación biométrica, independiente del canal?</li> <li>- 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.</li> </ul>
<p><b>Artículo N°6</b></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 y como se mostrará a los usuarios.</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> <li>- ARTICULO TRANSITORIO: 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.</li> </ul>

<b>Transitorio único</b>	-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
<b>¿ Tiene algún otro comentario que quiera agregar?</b>	Muy breve el plazo para realizar comentarios y observaciones a una propuesta de normativa de tan alto impacto.