

Consulta Ciudadana Registro de Usuarios de Telefonía y Transmisión de Datos

Nombre completo	Jorge Alexander Porras
Empresa (si aplica)	Virgin Mobile Chile
Cargo (si aplica)	Compliance Senior Manager
Artículo N°1	
Artículo N°2	Imposibilidad técnica directa para OMV de gestionar IMSI/IMEI: El artículo 2 del borrador impone a todos los concesionarios la obligación de mantener en el registro de usuarios datos relativos al IMEI), MSISDN y IMSI, entre otros. Si bien esta exigencia se justifica en la nueva Ley N° 21.729, en la práctica los Operadores Móviles Virtuales (OMV) no cuenta con infraestructura propia para obtener ni administrar directamente dichos códigos. Por definición, el OMV opera utilizando la red y componentes del Operador Móvil con Red (OMR). Esto implica que los datos IMSI e IMEI de los usuarios del OMV son gestionados a nivel de red por el OMR. La plataforma de red del operador anfitrión registra la “tripleta” MSISDN/IMSI/IMEI de cada cliente al operar el servicio, información que típicamente no es accesible directamente por parte del OMV. Riesgo de incumplimiento involuntario: Dado lo anterior, exigir al OMV que “mantenga” por sí mismo la información IMSI/IMEI podría traducirse en un incumplimiento inevitable sin mediación del OMR. El OMV carece de acceso autónomo a bases de datos de red. Esta situación escapa del control directo del OMV y obedecería a las limitaciones estructurales de su modelo de negocio. Forzar obligaciones sin contemplar esta realidad contraviene principios de razonabilidad y proporcionalidad regulatoria, pudiendo incluso vulnerar el espíritu procompetitivo de la ley. Cabe recordar que la propia Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) ha reconocido que los OMV enfrentan barreras de entrada significativas al depender de redes de terceros, y que es política pública promover condiciones técnicas y comerciales objetivas que hagan viable su operación. Imponer requerimientos que los OMV no pueden cumplir de forma independiente reintroduce barreras que perjudican su viabilidad competitiva, en contra de dicho objetivo. Propuesta: En consideración a lo anterior se propone modificar el Artículo 2 para incluir una disposición expresa que habilite a los OMV a cumplir esta obligación a través de su OMR. En términos concretos, la norma técnica debiera reconocer que el acceso a datos IMSI/IMEI podrá realizarse “por medio del operador de red anfitrión, ya sea mediante acceso garantizado a dichos datos para el OMV, o a través de un cumplimiento delegado de esta obligación por parte del OMR”. Esto alinearía la normativa con la realidad operacional del mercado: el OMR es quien posee la infraestructura para capturar y gestionar la tríada IMEI–IMSI–MSISDN, por lo que tiene sentido que facilite esos datos al OMV para que éste pueda mantener su registro de usuarios completo.
Artículo N°3	
Artículo N°4	

Artículo N°5	El Artículo 5 del borrador exige mecanismos de validación de identidad presencial. La normativa vigente no contempla obligación alguna de que los OMV cuenten con oficinas físicas o locales de atención presencial. De hecho, es perfectamente legítimo el modelo de OMV 100% digital, donde las ventas, activaciones y servicio al cliente se efectúan mediante canales en línea o telefónicos, sin sucursales comerciales. Imponer ahora una exigencia de verificación presencial para las activaciones de nuevas líneas o registros de clientes implicaría forzar a los OMV a establecer una infraestructura física costosa, alterando fuertemente su modelo de negocios actual. Riesgos para la competencia y segmentos de usuarios: La obligación de validar identidad solo en forma presencial conlleva varios riesgos: Imposibilidad material de cumplimiento sin modificar el modelo de negocio: Un OMV digital tendría que invertir en abrir oficinas o contratar terceros para verificación en terreno, lo cual podría ser económicamente inviable dada su escala. Esto atenta contra la competencia, ya que encarece desproporcionadamente la operación del OMV en comparación a los operadores tradicionales (que ya cuentan con redes de sucursales). Exclusión de ciertos segmentos de clientes: Muchos OMV orientan su oferta a nichos específicos que valoran la flexibilidad y rapidez de canales remotos. Por ejemplo, empresas intensivas en uso de prepago suelen requerir activación de numerosas líneas SIM de forma expedita y distribuida geográficamente. Obligar a que cada alta de SIM deba hacerse con comparecencia física desincentivará a estos clientes, quienes podrían verse impedidos de aprovechar ofertas de OMV y preferirían recurrir a operadores con mayores facilidades presenciales, reduciendo así las opciones del mercado. En suma, la exigencia de presencialidad podría limitar gravemente la competitividad de los OMV en captar usuarios que no puedan o no deseen realizar trámites en persona. Resulta además contradictorio imponer validación exclusivamente presencial cuando Chile ha avanzado en normativas que fomentan la identificación remota segura. En particular, SUBTEL ya ha establecido la obligatoriedad de incorporar métodos de verificación biométrica de identidad para las empresas de telecomunicaciones. Dicha Normativa por ejemplo que la comprobación de identidad del usuario puede y debe realizarse mediante tecnologías como biometría dactilar/facial y firma electrónica avanzada, incluso en contextos no presenciales. Este marco regulatorio vigente demuestra que existen alternativas tecnológicas idóneas para verificar la identidad de los usuarios en forma remota con igual o mayor seguridad que la presencial. Obligar a la presencialidad, por tanto, no solo impone cargas adicionales sino que ignora herramientas modernas validadas por la propia SUBTEL en favor de la seguridad y la confianza digital. Propuesta: Se propone revisar el Artículo 5 para permitir expresamente mecanismos de validación de identidad remota reforzada como equivalentes a la validación presencial. Esta flexibilización no menoscaba la seguridad – por el contrario, la fortalece al promover herramientas que dificultan la suplantación de identidad – y evita imponer barreras innecesarias a los OMV. Comentario General El borrador de norma técnica presenta importantes riesgos regulatorios para los OMV el no considerar su realidad particular en el mercado, exigiendo medidas que, dadas sus características (sin red propia ni infraestructura física extensa), resultan difíciles o imposibles de cumplir. El borrador de Norma Técnica, tal como está planteada, puede afectar negativamente la competencia en el sector móvil chileno. Ya hoy el segmento OMV es muy reducido. De no solucionarse los problemas identificados, el borrador en consulta cambiaría las “reglas del juego” en perjuicio de los OMV, imponiéndoles requisitos que los operadores de red pueden sobrellevar con sus recursos y estructura, pero que para un OMV resultan prohibitivos.
Artículo N°6	
Transitorio único	

¿Tiene algún otro comentario que quiera agregar?	Comentario General El borrador de norma técnica presenta importantes riesgos regulatorios para los OMV el no considerar su realidad particular en el mercado, exigiendo medidas que, dadas sus características (sin red propia ni infraestructura física extensa), resultan difíciles o imposibles de cumplir. El borrador de Norma Técnica, tal como está planteada, puede afectar negativamente la competencia en el sector móvil chileno. Ya hoy el segmento OMV es muy reducido. De no solucionarse los problemas identificados, el borrador en consulta cambiaría las “reglas del juego” en perjuicio de los OMV, imponiéndoles requisitos que los operadores de red pueden sobrellevar con sus recursos y estructura, pero que para un OMV resultan prohibitivos.
--	--