DIARIO OFICIAL
DE LA REPUBLICA DE CHILE
Ministerio del Interior y Seguridad Pública

I SECCIÓN

LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 43.202 | Lunes 14 de Marzo de 2022 | Página 1 de 3

Normas Generales

CVE 2098679

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

Subsecretaría de Telecomunicaciones

MODIFICA RESOLUCIÓN Nº 1.129 DE 2021, Y DEJA SIN EFECTO EN LA PARTE QUE INDICA RESOLUCIÓN Nº 1.291 DE 2021, AMBAS DE LA SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

(Resolución)

Núm. 605 exenta.- Santiago, 7 de marzo de 2022.

Vistos:

a) El decreto ley Nº 1.762 de 1977, que creó la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en adelante la Subsecretaría;
b) La Ley Nº 18.168 de 1982, General de Telecomunicaciones, en adelante la ley;
c) La ley Nº 19.880 de 2003, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado;
d) La Ley Nº 19.628, Sobre Protección de la Vida Privada;
e) El decreto supremo Nº 18, de 2014, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que Aprueba Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones que indica;
f) La resolución Nº 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón;
g) La resolución exenta Nº 1.129 de 1 de junio de 2021, de la Subsecretaría, que "Establece requisitos mínimos de verificación y procedimientos de seguridad aplicables con motivo de la entrega, reposición o activación de tarjetas SIM por las concesionarias móviles a los usuarios titulares de la numeración respectiva";
h) La resolución exenta Nº 1.291, de 25 de junio de 2021, de la Subsecretaría, que tiene por interpuestos recursos de reposición y jerárquicos en subsidio en contra de la resolución Nº 1.129 de 2021, de la Subsecretaría, y suspende provisionalmente efectos de la resolución impugnada.

Considerando:

Que, de acuerdo a lo señalado en la parte considerativa de la resolución exenta Nº 1.291, citada en la letra h) de los Vistos, y habiéndose sometido a reestudio algunas de las disposiciones de la resolución exenta Nº 1.129, citada en la letra g) de los Vistos, se ha advertido la pertinencia por esta Subsecretaría de realizar algunas modificaciones al alcance de la última norma, considerando además la posibilidad de que las concesionarias de servicio público de telefonía y/o internet móvil mantengan sus propias bases de datos o sistemas de verificación compartidos, todo para efectos de evitar la ocurrencia de fraudes o ilícitos de cualquier naturaleza, para cuya comisión sea necesario acceder tanto al número telefónico asignado al usuario afectado, como a la información accesible a través del mismo, una vez entregada o repuesta, en manos de un tercero, la tarjeta SIM correspondiente al usuario titular de dicha numeración, y en uso de mis facultades,

Se resuelve:

Artículo primero. Modifíquese la resolución exenta Nº 1.129 de 2021, de la Subsecretaría, que "Establece requisitos mínimos de verificación y procedimientos de seguridad aplicables con motivo de la entrega, reposición o activación de tarjetas SIM por las concesionarias móviles a los usuarios titulares de la numeración respectiva", en el siguiente sentido:

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diariooficial.cl

1. En el artículo 1º, sustitúyase en su inciso primero, la frase "de pre y postpago, según corresponda," por "según la definición establecida en el artículo 7º del decreto supremo Nº 18 de 2014, citado en la letra d) de los vistos,".

2. En el artículo 1º, sustítuyase en su inciso segundo, la frase "no será excusa para eludir las responsabilidades derivadas de la presente normativa" por "no liberará de responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente norma,".

3. En el artículo 3º, elimínese en su inciso segundo, la frase "en el caso de post pago y pre pago respectivamente,".

4. En el artículo 4º, letra b), elimínese a continuación de la frase "Recepción de la tarjeta", la frase "aún no activada en la red".

5. En el artículo 4º, letra b), sustitúyase la frase "Excepcionalmente, y sólo cumpliendo medidas de seguridad adicionales, podrá recibirse la tarjeta en un lugar distinto al domicilio que el suscriptor o usuario ha definido con motivo de la celebración del contrato o sus modificaciones" por "Excepcionalmente, podrá recibirse la tarjeta -únicamente por el suscriptor o usuario- en un lugar distinto al domicilio que éste haya definido con motivo de la celebración del contrato o sus modificaciones.".

6. En el artículo 4º, letra c) agréguese al final la frase "Esta etapa no concurre en el caso de las portabilidades, dado que la tarjeta se entrega previamente configurada o habilitada para funcionar en la red de la receptora.".

7. En el artículo 5º, agréguese al final del inciso primero, la frase ", y no obstan al establecimiento de requisitos adicionales o controles más estrictos por parte de la concesionaria, como validaciones biométricas, llamadas o envío de mensajes de texto a números de respaldo proporcionados por el suscriptor o usuario, o similares.".

8. En el encabezado del Capítulo II, elimínese la expresión "de post-pago".

9. En el artículo 6º, incorpórese el siguiente inciso final: "Adicionalmente, las concesionarias podrán verificar la solicitud enviando un SMS con un código al número telefónico de respaldo que el usuario o suscriptor hubiere proporcionado con anterioridad a esta etapa, a través de los canales de comunicación establecidos por aquellas. Tratándose de solicitudes de portación realizadas de forma remota, previo a iniciar el procedimiento, deberá realizarse una llamada telefónica al número que se solicita portar, solicitando el código enviado por SMS y referido en el párrafo anterior, y que el teléfono en cuestión se encuentra operativo y corresponde al solicitante de la portación".

10. En el artículo 6º, agréguense los siguientes incisos cuarto y quinto: "Tratándose de solicitudes de portación realizarlas de forma remota, previo a iniciar el procedimiento, la concesionaria deberá remitir un código vía mensajería de texto y realizar una llamada telefónica al número que se solicita portar, solicitando dicho código, a efectos de confirmar que el teléfono en cuestión se encuentra operativo y corresponde al solicitante de la portación.

Adicionalmente, en el caso de la activación de una tarjeta SIM de un suscriptor ya existente, la concesionaria deberá -incluso, en la etapa a)- validar previamente la operatividad de la línea y el estado de la misma, llamando antes de ello al número correspondiente para asegurarse, según sea el caso.".

11. Sustitúyase el artículo 7º por el siguiente: "Artículo 7º. Para la validación de la identidad durante la etapa b), y salvo que ésta sea coincidente con la etapa a), en cuyo caso se aplicarán las exigencias ahí previstas, la concesionaria deberá siempre:

i. Efectuar la entrega en el domicilio registrado previamente por el titular en la concesionaria con motivo de la celebración del contrato o sus modificaciones. Excepcionalmente, y al igual que tratándose de una portabilidad, podrá entregarse la tarjeta en un lugar distinto a aquel o en un nuevo domicilio, casos en los cuales siempre deberá entregarse directamente al suscriptor o usuario titular de la línea y no a un tercero.

ii. Exigir la exhibición de la cédula de identidad o la exhibición de cualquier medio de identificación válido a la persona receptora de la tarjeta, sea ésta la titular de la línea o sea ésta un tercero mayor de edad según corresponda.

iii. Solicitar, sea al titular o al tercero según corresponda, el código único de requerimiento, código QR o similar enviado en su oportunidad vía correo electrónico o mensaje de texto al titular de la línea, o bien, mecanismo dinámico de validación al que sólo podría acceder dicho titular.

iv. Exigir, sea al titular o al tercero según corresponda, la firma del documento de recepción de la tarjeta SIM, con nombre y número de cédula de identidad, y

v. Entregar tarjeta SIM no previamente configurada, esto es, aún no activada en la red, salvo tratándose de una portabilidad.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

12. Sustitúyase el artículo 8º por el siguiente: "Artículo 8º. Para la validación de la identidad en la etapa c), y salvo que ésta sea coincidente con la etapa a), la concesionaria deberá siempre:

i. Confirmar con el titular la solicitud de entrega o cambio de tarjeta SIM.
ii. Solicitar el código único de requerimiento, código QR o similar, enviado en su oportunidad al correo electrónico del titular de la línea, o bien, mecanismo dinámico de validación al que sólo podría acceder dicho titular.
iii. Salvo que corresponda a una reposición o sustitución de tarjeta SIM por renovación, o bien por robo, hurto o extravío del equipo, solicitar al titular informar/registrar el número de IMEI del equipo terminal en uso, el que debe coincidir con la información contenida en los sistemas de la concesionaria.".

13. En el artículo 9º, sustitúyase el inciso segundo por el siguiente: "Se aplicará lo previsto en este Capítulo sólo a aquellos suscriptores de prepago que las concesionarias tengan registrados en sus sistemas.".
14. Elimínese el artículo 14º.
15. Elimínese el Capítulo III, pasando el actual Capítulo IV a ser III, pasando los artículos 13º, 15º y 16º a ser 10º, 11º, y 12º respectivamente.
16. Sustitúyase el antiguo artículo 13º, ahora artículo 10º, por el siguiente: "Requeridas por el usuario titular o por su representante, las concesionarias no podrán negar o dilatar de forma injustificada la entrega de toda la información relativa al procedimiento de reemplazo o entrega de una tarjeta SIM, sea que esta se encuentre en formato documental o bien corresponda a grabaciones de audio o video.
Lo establecido en la presente resolución, no obsta que las mismas concesionarias puedan conformar, como medio de resguardo y a efectos de garantizar la seguridad de los usuarios en la contratación de sus servicios u operaciones de otro tipo realizadas a través de sus redes, sus propias bases de datos o sistemas compartidos de información, disponiendo la forma y periodicidad en que se pondrá la referida información a disposición de las autoridades interesadas y velando siempre por la seguridad y el adecuado tratamiento de los eventuales datos personales comprometidos. La responsabilidad en la creación y administración de las referidas bases, recaerá directamente en las concesionarias.
En el tratamiento de datos personales de sus suscriptores, las concesionarias deberán dar siempre cumplimiento a la Ley Nº 19.628, Sobre Protección de la Vida Privada.".
17. Sustitúyase el antiguo artículo 16º, ahora artículo 12º, por el siguiente: "Artículo 12. Sin perjuicio de las eventuales responsabilidades civiles o penales que sean procedentes, al incumplimiento por parte de las concesionarias de las obligaciones establecidas en la presente resolución le será aplicable lo previsto en el Título VII de la ley.".
18. Elimínese en el artículo primero transitorio, la frase "o de prepago".

Artículo segundo. Déjese sin efecto el resuelvo Nº 3. de la resolución exenta Nº 1.291, de 2021, que suspendía provisionalmente los efectos de la resolución exenta Nº 1.129, de 2021, ya citada.

ARTÍCULO TRANSITORIO

Artículo único.- La presente modificación entrará en vigor transcurridos 60 días hábiles a contar de su publicación en el Diario Oficial, en conjunto con aquello de la resolución exenta Nº 1.129 que no haya sido objeto de modificación.

Anótese y publíquese en el Diario Oficial.- Francisco Moreno Guzmán, Subsecretario de Telecomunicaciones.
Transcribo para su conocimiento.- Eduardo Gálvez López, Jefe División Fiscalización (S).

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diariooficial.cl