

LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 43.819

Sábado 6 de Abril de 2024

Página 1 de 3

Normas Generales

CVE 2475648

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

Subsecretaría de Telecomunicaciones

ESTABLECE REQUISITOS MÍNIMOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y ESTÁNDARES DE SEGURIDAD APLICABLES POR PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN LOS CASOS INDICADOS

(Resolución)

Santiago, 28 de marzo de 2024.- Con esta fecha se ha resuelto lo que sigue:
Núm. 566 exenta.

Vistos:

- El decreto ley N° 1.762, de 1977, que creó la Subsecretaría de Telecomunicaciones;
- La Ley N° 18.168, de 1982, General de Telecomunicaciones, en adelante la ley;
- La Ley N° 19.628, Sobre Protección de la Vida Privada;
- El decreto supremo N° 18, de 2014, de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Turismo, Aprueba Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones que indica;
- El decreto supremo N° 46, de 2023, de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Turismo, que modifica decreto N° 18, de 2014;
- El decreto supremo N° 379, de 2010, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que Establece las Obligaciones para el Adecuado Funcionamiento del Sistema de Portabilidad de Números Telefónicos;
- El decreto supremo N° 157, de 2011, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que Establece el Procedimiento que Regula el Bloqueo de Equipos Terminales Robados, Hurtados y Extraviados;
- La resolución exenta N° 1.129, de 2021, modificada por resolución exenta N° 605, de 2022, ambas de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, 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.
- La resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón.

Considerando:

- Que, el literal c) del artículo 15° del reglamento citado en vistos d) señala respecto los servicios de telecomunicaciones en él regulados, que "Para todos los actos conducentes a la celebración, modificación o término del contrato, así como para todos aquellos que, puedan traducirse en la generación de obligaciones por éste, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán contemplar mecanismos que permitan garantizar indubitadamente la identidad de las partes. Para tales efectos la Subsecretaría de Telecomunicaciones podrá establecer estándares de seguridad, con protocolos o factores de autenticación mínimos que deberán cumplir los proveedores de servicios de telecomunicaciones con el objeto de verificar la identidad inequívoca de las partes, tales como preguntas de validación, biometría, certificados de firma electrónica avanzada, entre otros";
- Que, por su parte, según lo disponen los artículos 6° y 7° de la ley, corresponde al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de esta Subsecretaría, tanto la

CVE 2475648

Director: Felipe Andrés Peroti Díaz
Sitio Web: www.diarioficial.cl

Mesa Central: 600 712 0001 Email: consultas@diarioficial.cl
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

interpretación técnica de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen las telecomunicaciones, como también el control y supervigilancia del funcionamiento de los servicios públicos de telecomunicaciones y la protección de los derechos del usuario, sin perjuicio de las acciones judiciales y administrativas a que éstos tengan derecho;

c) Que, de conformidad con lo previsto en el decreto ley N° 1.762, de 1977, le corresponde también la dictación de la normativa técnica de telecomunicaciones; y en uso de mis facultades legales,

Resuelvo:

Artículo 1°. La presente norma aplicará a los procesos llevados a cabo por proveedores de servicios de telecomunicaciones, con motivo de la celebración, modificación y término de los contratos, así como otros actos que puedan traducirse en obligaciones a interesados o suscriptores, tales como venta y entrega de equipos y activación de tarjetas SIM.

Artículo 2°. La celebración, modificación y término de los contratos de los servicios, así como la activación de tarjetas SIM y la venta de equipos, en la medida que el cobro de este último se efectúe en el documento de cobro emitido por su proveedor, deberá realizarse, contemplando al menos uno de los siguientes estándares de seguridad para efectos de la validación de identidad, sin importar el canal de atención utilizado (presencial, telefónico o virtual):

a) Solicitar la cédula de identidad del solicitante y verificar la identidad de éste mediante biometría de huella dactilar viva, capturándola y comparándola con la huella registrada por el Servicio de Registro Civil e Identificación.

b) Verificar la identidad del solicitante mediante biometría facial, validando la coincidencia entre la captura de la fotografía de la cédula de identidad y el rostro escaneado, efectuando prueba de detección de vida y descartando la suplantación hecha con, a lo menos: fotos, videos, cambio de imágenes, proyección de videos o máscaras.

El resultado de la verificación biométrica debe ingresar en forma automática en el sistema comercial del proveedor del servicio, sin intervención de personas, y sólo el resultado correcto de la verificación permitirá continuar con la solicitud.

Las exigencias acá establecidas no serán aplicables respecto de la habilitación o inhabilitación, con posterioridad a la celebración del contrato, de los accesos a las prestaciones y/o productos señalados en los artículos 35° y 59° del reglamento citado en vistos d).

Artículo 3°. Tratándose de la actuación a través de terceros que representen al interesado o suscriptor, se estará a la aplicación de las reglas generales al respecto, recayendo en la proveedora la responsabilidad de verificar, conforme a lo anterior, la identidad del representante y su capacidad de representar al interesado o suscriptor. La validación de identidad se realizará de acuerdo a los métodos señalados precedentemente.

Si la solicitud es efectuada por alguien quien, debido a un robo, hurto o extravío no cuenta con su cédula de identidad, se debe requerir el comprobante de bloqueo expedido por el Servicio de Registro Civil e Identificación y el comprobante de denuncia ante Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile o Ministerio Público, en caso de hurto o robo de la cédula de identidad, y se aplicará al menos uno de los estándares de seguridad del artículo 2° de la presente resolución utilizando para tales efectos el pasaporte o algún otro documento oficial.

Artículo 4°. La entrega de equipos a domicilio a un solicitante o a un tercero autorizado por éste, se hará en la dirección indicada al momento de la venta. Se deberá verificar que los datos de la cédula de identidad de quien recibe, coincide con los del solicitante o del tercero autorizado, indicados en la venta, obteniendo, además, un registro fotográfico de la entrega.

Artículo 5°. La activación de la tarjeta SIM asociada al servicio se efectuará luego de cumplido alguno de los requisitos indicados en el artículo 2°, y se registrará en el sistema de la concesionaria, los datos de identificación de éste y otros que se requieran para la provisión del servicio.

Artículo 6°. La externalización o subcontratación de actividades a terceros por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, no liberará de responsabilidad en el

cumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente norma, respecto de sus suscriptores o usuarios ni respecto de esta Subsecretaría, así como tampoco aquellas que correspondan en el ámbito civil o penal, de ser el caso.

ARTÍCULOS TRANSITORIOS

Artículo primero transitorio.- La presente resolución entrará en vigor transcurridos 180 días corridos, a contar de su publicación en el Diario Oficial.

Artículo segundo transitorio.- Deróguese la resolución N° 1.129, de 2021, de los Vistos h), una vez que la presente resolución entre en vigor.

Anótese y publíquese en el Diario Oficial.- Claudio Marcelo Araya San Martín, Subsecretario de Telecomunicaciones.

Lo que transcribo para su conocimiento.- Saluda atentamente a usted, Raúl Ignacio Domínguez Bastidas, Jefe División Política Regulatoria y Estudios.

