

ANT. 1) Decreto Ley N° 1.762 de 1.977, que creó la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

2) Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones.

**MAT.:** Solicita base de números telefónicos de clientes de televisión de pago para estudio de satisfacción de usuarios de telecomunicaciones. Fija plazo.

SANTIAGO, 16 MAYO 2018

**A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN**

**DE : SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES**

La Subsecretaría de Telecomunicaciones en el contexto del análisis de información de mercado que realiza permanentemente, respecto de la satisfacción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, requiere contar con datos de contacto de los clientes de televisión de pago al cierre del mes de **abril 2018**.

Para ello solicita a su representada, remitir un archivo de texto plano, con datos separados por “;” de los usuarios de televisión de pago que **no incluya** los clientes empresa.

Respecto del archivo, este debe contener en su primer registro el nombre de los campos y en sus columnas los siguientes siete (7) datos en los formatos y con las definiciones que se detallan a continuación:

1. **correlativo:** numérico correlativo del registro.
2. **numero\_fijo:** Número fijo de contacto. CHAR (9). Ejemplo 224213679 o 412543645.
3. **numero\_movil:** Número móvil de contacto. CHAR (9). Ejemplo 990796996
4. **comuna:** Código de la Comuna correspondiente a la dirección del suscriptor (ejemplo Iquique=1101 y Conchalí=13104). CHAR(5)
5. **num\_region:** Código de la Región correspondiente a la dirección del suscriptor (1 a 15). CHAR(2)
6. **multiservicio:** multiservicio=“SI” si además de televisión, el plan del cliente considera telefonía fija y/o Internet. multiservicio=“NO” si el contrato del cliente sólo considera servicio de televisión. CHAR(2)
7. **tipo\_tecnologia:** “C” si es por cable, “S” si es satelital. CHAR (1)

Subsecretaría de  
Telecomunicaciones

Telecomunicaciones  
con servicio ciudadano

Este requerimiento fue enviado también para la realización de los estudios de 2016 y 2017 y si bien la estructura no es exactamente la misma, esperamos que sea un proceso ya aprendido en cuanto a las exigencias de la completitud y calidad de los datos, esto es:

1. Incluir la totalidad de los clientes de televisión de pago, lo cual debiera coincidir con lo informado por la propia compañía a través del proceso suscriptores TV del STI para el mes de abril 2018
2. Respetar la estructura del archivo
3. Respetar los formato de los campos
4. Respetar los nombres de los campos
5. Seguir en forma estricta la definición de cada dato
6. Asegurar información de contacto de sus clientes

Solicitamos ser rigurosos en la calidad de la base, seguir las instrucciones contenidas en este oficio y hacer las consultas necesarias oportunamente a la Sra. Vivian Awad al correo electrónico vawad@subtel.gob.cl con copia a jdattari@subtel.gob.cl. Además reiteramos que:

- ✓ El archivo plano debe contener en su primer registro el nombre de los campos separados por “;”.
- ✓ Los datos deben estar separados por “;”.
- ✓ Los datos deben tener los formatos especificados en este oficio.
- ✓ Si no se tiene registrado números de contacto de algún cliente los datos deben quedar en blanco pero en ningún caso omitir el registro.
- ✓ No deben incluir clientes Empresa.
- ✓ Los datos deben estar actualizados al 30 de abril de 2018

Junto con el archivo, que debe ser entregado en un CD o pendrive, se solicita completar y enviar la siguiente ficha de control.

Cantidad total de registros	
Cantidad de registros multiservicio = "SI"	
Cantidad de registros multiservicio = "NO"	
Cantidad de registros tipo tecnologia= "C"	
Cantidad de registros tipo tecnologia= "S"	

Se requiere que la información anterior sea remitida en medios magnéticos hasta el **10 de junio de 2018**, de conformidad a lo dispuesto en la letra K del artículo 6° del Decreto Ley 1.762 de 1977 e inciso 2° del artículo 37° de la Ley 18.168 General de Telecomunicaciones. La presente solicitud de información se efectúa bajo el apercibimiento de proceder conforme a lo dispuesto en dicha Ley.

Subsecretaría de  
Telecomunicaciones

Telecomunicaciones  
con sentido ciudadano

Finalmente, se solicita que para efectos del envío de los datos se haga referencia al número de identificación de este documento (Circ. N° XXXXXX/ DAP N°47.182 /F-67), incluido en la parte superior del mismo.

Saluda atentamente a Ud.,  
Por orden de la Subsecretaría de Telecomunicaciones,



**OSVALDO CUBILLOS DÍAZ**  
Jefe División Fiscalización (S)

DISTRIBUCIÓN:

- Telefónica Chile S.A.: Avenida Providencia N° 111, Providencia, Santiago.
- Claro Comunicaciones S.A.: Av. El Salto N° 5450, piso 11, Huechuraba, Santiago.
- VTR Comunicaciones Spa: Av. Apoquindo N°4.800, piso 12, Las Condes, Santiago.
- Entel Telefonía local S.A.: Av. Costanera Sur Río Mapocho N°2760, Torre C, Parque Titanium, piso 2, Las Condes, Santiago.
- DIRECTV Chile Televisión Ltda.: Av. Vitacura N° 4380, piso 12, Vitacura, Santiago.
- División Fiscalización.
- Gabinete
- Oficina de Partes.
- Equipo Clasificador (c.i.)

**CLARO COMUNICACIONES S.A.**

**Dirección:** AVENIDA EL SALTO N° 5450  
**Comuna:** Huechuraba  
**Región:** Metropolitana

**Tipo Docto.:** OFICIO CIRCULAR  
**Nro. Docto:** 106  
**Nro. Folio:** 1585195

Entregado a Correos de Chile: 18/05/2018  
(Según Artículo 16 Bis Ley 18.168)

210526553  
B CARTA CERTIFICADA IS  
A (EMPRESAS)

de \$0

SUBSECRET. DE TELECOMUNICACIONES -



1170271706563

RECEPCION DE CARTAS  
RECEPCION EL SALTO

22 MAY 2018

Anexo 1000 N° 139  
Santiago, Chile  
Tel: +56 2 25 38 80 00  
dir@subtel.gob.cl  
P.O. BOX 131213

Gobierno de Chile

10 de Junio de 2018 18:33 hrs. 2601

Avenida El Salto 5450  
Huechuraba  
Santiago, Chile

**Recepción**  
Parque San Damián Lote A1  
Edificio Alerce F. 2 3265 6469  
Camino El Parque 100 - Vitacura

Santiago, 08 de junio de 2018.

Señor  
**ROBERTO VON BENNEWITZ**  
Jefe División Fiscalización  
Subsecretaría de Telecomunicaciones

**SUBTEL**

N° Ingreso: 86562  
Fecha: 11/06/2018

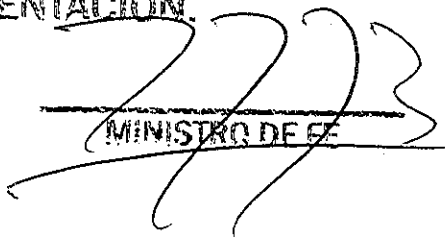


8656220130611

ANT.:

- 1) Oficio Circular N°106/DAP N°47.182/F-67, de fecha 16 de mayo de 2018, emanado de la División Fiscalización de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.
- 2) Ley N°19.628, de 28 de Agosto de 1999, Sobre Protección de la Vida Privada.
- 3) Sentencia de la Excma. Corte Suprema, de fecha 11 de abril de 2017, dictada en los autos Rol 95.019-2016.

SIENDO LAS 18<sup>33</sup> DEL 10 JUN 2018  
SE HA RECIBIDO EN MI  
DOMICILIO LA SIGUIENTE  
DOCUMENTACION.

  
MINISTRO DE EE

MAT.: Se pronuncia respecto de requerimiento de información.

Por medio de la presente me dirijo a usted, con el objeto de dar respuesta a vuestra Subsecretaría de Estado, según lo requerido por la circular de ANT. 1), por la cual se nos solicita la base de datos de números telefónicos de clientes de televisión de pago a efectos de realizar un estudio de satisfacción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Al respecto, cumplo en informar a vuestra repartición, que mi representada se ve actualmente imposibilitada de entregar la información requerida, debido a las consideraciones que a continuación paso a exponer:

- I. La información solicitada, bases de datos de nuestros clientes de telefonía móvil, se encuentra protegida según lo establecido por el artículo 19 número 4 de nuestra Constitución Política, así como por la ley N° 19.928 Sobre Protección de la Vida Privada. En ellos se da cuenta de la protección de rango constitucional que tiene la vida privada, y circunscritos a ella, los datos personales que nos proveen y confían nuestros clientes. En particular, la Ley N°19.928, en adelante la Ley, define claramente al Dato de Carácter

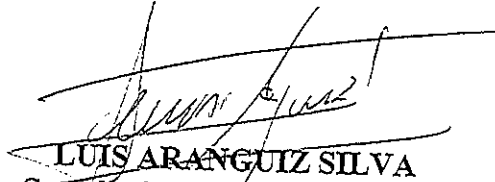
Personal o Datos Personales, como *los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables*. Encontrándose estos en directa contraposición al Dato Estadístico, siendo éste *el dato que, en su origen, o como consecuencia de su tratamiento, no puede ser asociado a un titular identificado o identificable*. En este mismo sentido, y en cuanto al límite que separa el dato estadístico del dato personal, nuestra Excelentísima Corte Suprema de Justicia, en los autos Rol N° 95.019-2016, con fecha 11 abril 2017 estableció claramente en su considerando Octavo: *“Que no resulta discutido que dentro de los datos de carácter personal encontramos, entre otros, el nombre, edad, sexo, estado civil, profesión, RUT, cuenta corriente, domicilio y teléfono”*, esto pues por medio del número de teléfono, se accede a una trazabilidad que permite llegar al titular de tal número, configurándose como un dato que permite obtener la identidad de su titular. Teniendo en consideración que aunque en la circular de ant. 1), si bien no solicita nombre, domicilio o número de rut de nuestros clientes, la entrega del número de teléfono constituye la entrega de un dato personal y no un dato estadístico como ya hemos expuesto.

- II. Además, y para profundizar en lo ya dicho, no sólo toma relevancia los datos solicitados sino que el fin para el que se solicitan, ya que la misma Ley establece en su artículo 3° que *“El titular puede oponerse a la utilización de sus datos personales con fines de publicidad, investigación de mercado o encuestas de opinión”*, el cuál es precisamente el objetivo de la presente solicitud de información: la entrega de bases de datos para la realización de encuestas de opinión.
- III. En este orden de cosas, la ley establece en modo general que el tratamiento del dato personal debe requerir el consentimiento expreso del titular, permitiendo del mismo modo que el titular pueda negarse a la utilización de estos. Esto en la práctica significaría solicitar expresamente el consentimiento de por lo menos 6 millones de clientes titulares del servicio de telecomunicaciones lo que requiere de un esfuerzo significativo por parte de mi representada para lograr tal cometido. Teniendo especial consideración que en nuestros contratos, la cláusula que autoriza el tratamiento de datos no considera fines como la investigación de mercado o la realización de encuestas de opinión, por lo que no contamos actualmente con la autorización expresa de nuestros clientes para el uso de sus datos personales para este tipo de estudios.

Sin perjuicio de todo lo anterior, esto no significa en modo alguno una falta de voluntad para cooperar con la autoridad en la realización de estudios que permitan generar una mejor comprensión del mercado de telecomunicaciones y de su situación actual, sino meramente una actitud de resguardo de la vida privada y los datos personales de quienes confían en nuestra compañía para la provisión de nuestros servicios, teniendo en especial consideración lo relevante

Sin perjuicio de todo lo anterior, esto no significa en modo alguno una falta de voluntad para cooperar con la autoridad en la realización de estudios que permitan generar una mejor comprensión del mercado de telecomunicaciones y de su situación actual, sino meramente una actitud de resguardo de la vida privada y los datos personales de quienes confían en nuestra compañía para la provisión de nuestros servicios, teniendo en especial consideración lo relevante que se ha tornado esta discusión en el último tiempo en concordancia con la constante evolución de la tecnología y la sensibilidad que estos presentan para sus titulares.

Quedo a vuestra disposición, le saluda cordialmente,



**LUIS ARANGUIZ SILVA**  
Gerente Cumplimiento Regulatorio y Concesiones  
Claro Comunicaciones S.A.

**SUBTEL**  
N° Ingreso: 91360  
Fecha: 20/06/2018  
9136020180620

Santiago, 15 de junio de 2018.

Señor  
**ROBERTO VON BENNEWITZ**  
Jefe División Fiscalización  
Subsecretaría de Telecomunicaciones

SIENDO LAS 21<sup>00</sup> DEL 15 JUN 2018  
SE HA RECIBIDO EN MI  
DOMICILIO LA SIGUIENTE  
DOCUMENTACION.

  
MINISTRO DE FE

ANT.:1) Oficio Circular N°106/DAP  
N°47.182/F-67, de fecha 16 de mayo  
de 2018, emanado de la División  
Fiscalización de la Subsecretaría de  
Telecomunicaciones.  
2) Ingreso Subtel N°86.562 de  
11.06.2018.  
3) Correo electrónico de fecha 12 de  
junio de 2018, emanado de la División  
Fiscalización de la Subsecretaría de  
Telecomunicaciones.

MAT.: Remite antecedentes solicitados  
mediante oficio de Ant. 1)

Por medio de la presente me dirijo a usted, con el objeto de dar respuesta a vuestra Subsecretaría de Estado, según lo requerido por la circular de Ant. 1), por la cual se nos solicita la base de datos de números telefónicos de clientes de television de pago a efectos de realizar un estudio de satisfacción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Al respecto, vengo en dar cumplimiento a lo ordenado por el oficio de Ant. 1), acompañando en este acto, CD-ROM con la base de datos de números telefónicos de clientes de television de pago. La presente entrega, se realiza en virtud de la insistencia realizada por parte de vuestra autoridad, en reunión sostenida con mi representada el día 12 de junio de 2018. Cabe hacer presente a Ud., que Claro Comunicaciones S.A., mantiene las consideraciones y reparos manifestados en el Ingreso Subtel N°86.562 de 11.06.2018, relativas a la protección de datos personales de nuestros clientes.

Sin perjuicio de lo expuesto, venimos en hacer hincapié en la necesidad de implementar una mesa de trabajo con las empresas de telecomunicaciones y SUBTEL, con el objetivo de abordar y revisar



conjuntamente los procedimientos de entrega de bases de datos de clientes en conformidad a la Ley 19.128, así como los alcances y metodologías a utilizar en la realización de encuestas de satisfacción a usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Sin otro particular, le saluda cordialmente,



**FRANCISCO CONCHA TELLEZ**  
Gerente de Asuntos Regulatorios e Institucionales  
**Claro Comunicaciones S.A.**