frente a los requerimientos de las autoridades

**Mejora la protección a los datos de los clientes por parte de los proveedores de internet**

*Una sostenida mejora en las políticas de protección de datos personales evidencia la tercera versión del estudio ¿Quién defiende tus datos?, que destaca a Claro y WOM como las empresas mejor evaluadas y una creciente brecha entre los distintos proveedores en materia de privacidad.*

Una mejora en los estándares de protección de los datos personales evidenció “¿Quién defiende tus datos?”, estudio realizado por Derechos Digitales que evalúa a las compañías proveedoras de internet en Chile. En su tercera edición, el estudio destacó a Claro y WOM como las empresas que mejor defienden la privacidad de sus usuarios frente a los requerimientos de las autoridades, mientras que compañías anteriormente bien posicionadas, como VTR y Movistar, se han estancado.

​ En 2017, cuando Derechos Digitales publicó la primera versión del reporte, los resultados no fueron buenos: las políticas y procedimientos eran esencialmente opacos, haciendo imposible que los usuarios pudiesen comprender a cabalidad qué datos almacena y comparte la compañía, con quiénes ni bajo qué circunstancias; la correcta protección de la información personal no aparecía como una cuestión particularmente relevante para la mayoría de las empresas evaluadas.

​ Tres años más tarde se aprecia un cambio positivo: los reportes de transparencia en materia de requerimiento de acceso a datos personales e interceptación de las comunicaciones se han vuelto una práctica estándar en la industria nacional, y la mayoría de las empresas ha hecho públicos el listado de requerimientos que las autoridades deben cumplir al momento de emitir una solicitud de acceso a información personal, lo que demuestra sano interés por parte de las compañías por la protección de los datos personales de sus clientes.

​ Es el caso de Entel, que decidió pelear en tribunales la entrega de información confidencial solicitada por la SUBTEL para la realización de una encuesta de satisfacción por parte de Cadem. Por su parte, Claro participó de la discusión del proyecto de ley de delitos informáticos, manifestando su preocupación por el aumento del período de retención de metadatos y proponiendo una modificación a la ley 19.628 que exija notificar a los usuarios cuando sean objeto de alguna diligencia intrusiva al interior del proceso penal.

Esto último es decidor. La notificación a los usuarios es uno de los puntos que despertaba mayor suspicacia entre los proveedores de internet, por miedo a incurrir en una infracción legal y a enemistarse con la autoridad. Sin embargo, este año tanto WOM como VTR comenzaron a reservarse el derecho a realizar estas notificaciones y Claro incluso estableció una carta tipo para realizar estas diligencias. Esto, sin duda, significa un avance para los derechos de los usuarios.

​ Sin embargo, a pesar de la mejora general, preocupa el crecimiento de la brecha entre empresas como Claro y WOM - que han mantenido una mejora sostenida en el tiempo, y empresas como VTR y Movistar - que obtuvieron buenas puntuaciones en las versiones anteriores del reporte, pero que no han mejorado sustantivamente desde el año pasado. Por su parte, Manquehue Gtd es la empresa peor evaluada por tercer año consecutivo.

¿Quién defiende tus datos? es un proyecto realizado por Derechos Digitales junto a la Electronic Frontier Foundation y se ha realizado en distintas partes de América Latina, Estados Unidos y España.