



01010001 01110101 01101001 01100101 01101110 00100000 01100100  
 01100101 01100110 01101001 01100101 01101110 01100100 01100101  
 00100000 01110100 01110101 01110011 00100000 01100100 11000000 11001010 00100000  
 01110100 01101111 01110011 00111111 00100000 01101110 01110000 01110101 01110011  
 01100100 01101001 01100101

# ¿QUIÉN DEFIENDE TUS DATOS?



1100100 01100101 01100100  
 01110100 01110101 01110111  
 00100000 01100100 01100001  
 01101000 01101111 01110011  
 00111111 00100000 01101110  
 01101010001 01110101 01101001  
 01100101 01101110 00100000  
 01100100 01100101 01101110  
 00000010 11001000 01101001  
 01100101



1100100 01100101 00100000 01110100 01110101 01110011  
 00100000 01100100 01100001 01110100 01101111 01110011  
 00111111 00100000 01101110 01101000 01110101  
 01101000 01101110 01101001 00100000 01100101  
 01100101 01101110 01101001 01101110 0000001 01100100  
 01101000 01101110 01101001 00100000 01110100  
 01110101 01101000 01100100 01100100 01101000 01110100  
 01101111 01110011 00111111 00100000 01101110  
 0110100001 01110101 01101001 01100101 01101110  
 01101000 01101001 01101001 01100100 01101001 01100101  
 01100001 01100100 01101001 01100101



1100100 01100101 00100000 01110100  
 01110101 01110011 00100000  
 01100100 01100001 01110100  
 01101111 01110011 00111111  
 00100000 01101110 01101010001  
 01110101 01101001 01100101  
 01101110 00100000 01100100  
 01100101 01100110 01101001  
 01100101 01101110 000001 01100100  
 01101001 01100101

CHILE  
 2017

01100001 01110101 01101001 01100101 01101110  
 00100000 01100100 01100101 01100110 01101001  
 01100101 01101110 01100100 01100101 00100000  
 01110100 01110101 01110011 00100000 01100100

VALENTINA HERNÁNDEZ  
 PAULA JARAMILLO  
 PABLO VIOLLIER



# ¿QUIÉN DEFIENDE TUS • DATOS?

CHILE  
2017

VALENTINA HERNÁNDEZ  
PAULA JARAMILLO  
PABLO VIOLLIER

 **DERECHOS  
DIGITALES**  
América Latina

  
ELECTRONIC FRONTIER FOUNDATION



Esta obra está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 Internacional (CC BY 4.0):  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>

Portada: Constanza Figueroa.  
Diagramación: Daniel Cuitiño.  
Edición y correcciones: Vladimir Garay.  
Abril 2017.

Este informe fue realizado por Derechos Digitales, con el apoyo de EFF



Derechos Digitales es una organización independiente y sin fines de lucro, fundada en el año 2005 y cuya misión es la defensa, promoción y desarrollo de los derechos fundamentales en el entorno digital, desde el interés público. Entre sus principales ejes de interés está la defensa y promoción la libertad de expresión, el acceso a la cultura y la privacidad.

# Contenido

---

<b>1.</b> Introducción: ¿Quién defiende tus datos?	5
<b>2.</b> Contexto Nacional	8
<b>2 · 1 ·</b> Marco Regulatorio	8
<b>2 · 2 ·</b> Empresas de Telecomunicaciones	10
<b>3.</b> Metodología	11
<b>4.</b> Análisis	15
<b>4 · 1 ·</b> Movistar Chile	15
<b>4 · 2 ·</b> VTR	19
<b>4 · 3 ·</b> Claro Chile	23
<b>4 · 4 ·</b> Entel	25
<b>4 · 5 ·</b> GTD Manquehue	27
<b>5.</b> Conclusiones	29

## 1. Introducción: ¿Quién defiende tus datos?<sup>1</sup>

---

“¿Quién defiende tus datos?” es una evaluación del modo en que las compañías que proveen servicios de internet en Chile defienden la privacidad de sus clientes al momento de responder las solicitudes de la autoridad para acceder a su información personal.

¿Cuáles son las empresas que tienen las políticas más transparentes al respecto? ¿Existen procedimientos claros en estos casos? ¿Notifican a sus usuarios de estos requerimientos? Estas son algunas de las preguntas que intentamos responder en este estudio.

No es nuestro objetivo analizar el cumplimiento de la legislación vigente, que por ser una obligación ineludible constituye el “punto cero” de este estudio. Más bien nos interesa conocer lo que están haciendo las empresas más allá del mínimo legal requerido e incentivar la adopción de prácticas que eleven el estándar de protección de la privacidad de los clientes de los servicios de telecomunicación en el país. Del mismo modo, buscamos compilar información relevante que las personas puedan utilizar como guía para tomar mejores decisiones de consumo.

“¿Quién Defiende Tus Datos?” es parte de una serie de estudios similares realizados en América Latina y España, basados en “Who Has Your Back?”, un reporte anual publicado por la Electronic Frontier Foundation (EFF) en Estados Unidos, cuya metodología hemos adaptado a la realidad chilena, desde el punto de vista jurídico y de mercado.

Nuestro informe analiza las políticas de privacidad y los códigos de prácticas disponibles al público de los proveedores de servicios de telecomunicación más grandes de Chile: Movistar, VTR, Claro, Entel y GTD Manquehue. Estas empresas reúnen el 96,8% de los servicios fijos y 94,5% de los servicios móviles disponibles.

A continuación explicaremos cada una de las categorías de análisis. Para su formulación se han considerado los reportes realizados en otros países latinoamericanos como Brasil, Colombia y México.

### 1.1 · Términos y condiciones contractuales y comerciales, y políticas de protección de los datos personales de los usuarios.

En este ítem queremos saber si las empresas publican los términos que rigen las relaciones contractuales con sus usuarios. Esta categoría incluye tanto la publicación de los contratos respectivos como las políticas de datos personales que puedan orientar a los clientes sobre las actividades de tratamiento. Además analiza lo difícil que puede resultarle al usuario comprender estos documentos.

La búsqueda de estos elementos se realizó en el sitio web de cada compañía analizada. No solamente es importante determinar que los documentos se encuentren disponibles, sino también si es que están vinculados de alguna forma, es decir, si el contrato menciona la existencia de una política de datos. En ausencia de una política formal, será solo el contrato el que entregará nociones sobre el modo en que una compañía realiza el tratamiento de datos.

### 1.2 · Informe de transparencia

Los reportes de transparencia suelen indicar una disposición de los proveedores a informar sobre el alcance y la naturaleza de las solicitudes de información personal y demuestran preocupación por sus clientes. Si bien las empresas no están obligadas legalmente a publicarlos, constituye una buena práctica.

Al no tratarse de una actividad regulada, su contenido suele ser muy variable. Pueden incluir el número de solicitudes que ha recibido, el número de veces que ha rechazado estas solicitudes y los argumentos esgrimidos; el tipo de solicitudes, de dónde provienen, su propósito y el número de usuarios afectados en cada petición.

### 1.3 · Notificación a los usuarios

En este ítem queremos saber si, a través de sus términos de referencia o sus políticas de privacidad, las empresas se comprometen a informar a sus clientes en caso de que exista una solicitud para acceder a sus datos. También sería importante saber si abogan por mejores mecanismos de notificación ante el Congreso u otros organismos reguladores.

### 1.4 · Guías de cumplimiento de obligaciones legales orientadas a la autoridad

Se trata aquí de saber si la empresa proveedora cuenta con información, públicamente disponible, que describa las pautas y procedimientos que las autoridades deben seguir cuando solicitan datos de sus clientes, de acuerdo a la ley.<sup>2</sup> Dicha información debe indicar los requisitos y procedimientos para una solicitud de datos, incluida la posibilidad de remover contenidos.

Esta información se buscó en el sitio web de cada empresa estudiada, incluyendo en el análisis la información contenida en las denominadas “políticas de neutralidad”, que usualmente entregan indicios sobre esta materia en ausencia de otro tipo de guía o documento específico.

### 1.5 · Defensa de la privacidad ante los tribunales de justicia y el poder legislativo

Aquí el objetivo es conocer si la empresa proveedora ha efectuado alguna acción públicamente conocida para desafiar el surgimiento de nuevos proyectos de ley o normas legales que pudieran afectar la privacidad, o de una estrategia de litigio antes los Tribunales de Justicia frente a solicitudes de datos que las empresas hayan estimado excesivos o desproporcionados.

Para recabar la información correspondiente a esta categoría se recurrió a los reportes de transparencia publicados por las compañías, a otra información disponible en las páginas web de cada una de ellas y a reportes de prensa.

Más adelante, en el apartado denominado Metodología, cada una de las mencionadas categorías será desarrollada mediante parámetros específicos de medición, cuyo grado de cumplimiento hará a la empresa analizada acreedora de una, media o ninguna estrella.

En algunos casos excepcionales y justificados, hemos asignado una puntuación mayor a la correspondiente, dado que una empresa se encuentra notoriamente cercana a satisfacer los indicadores fijados para un parámetro. Cuando así suceda, se dejará constancia de ello.

### 2.1 Marco Regulatorio

Desde el punto de vista normativo, existen tres áreas del sistema jurídico que son particularmente relevantes para efectos de este estudio: las reglas de protección de datos personales, la ley general de telecomunicaciones y sus decretos complementarios, y la legislación procesal penal. Sin realizar un estudio exhaustivo de tales materias, es necesario explicar brevemente cómo interactúan estos cuerpos legales para comprender el enfoque y los resultados del presente trabajo.

En Chile, la ley contempla la posibilidad de obtener información personal en la investigación de ciertos delitos, incluyendo la interceptación y registro de comunicaciones privadas. Estas disposiciones se encuentran en el Código Procesal Penal y en algunas leyes especiales que rigen, por ejemplo, en la investigación del tráfico de sustancias ilícitas y de acciones terroristas. La recolección de esta información debe ser autorizada previamente por un juez<sup>3</sup> a solicitud del Ministerio Público, órgano a cargo de la investigación y persecución criminal.

Si la recolección de información tiene fines de inteligencia, el órgano a cargo es la Agencia Nacional de Inteligencia (ANI), que procede a través de las direcciones de inteligencia de las Fuerzas Armadas y de Orden, y de las policías.

El inciso quinto del artículo 222, el Código Procesal Penal obliga a los proveedores de servicio de internet a mantener un registro, no inferior a un año, de los números IP de las conexiones que realicen sus clientes, además de un listado actualizado de sus rangos autorizados de direcciones IP.

El artículo 224 del mismo cuerpo legal señala que la medida de interceptación será notificada al afectado con posterioridad a su realización, cuando el objeto de la investigación lo permitiere y en la medida en que ello no pusiere en peligro la vida o la integridad corporal de terceras persona. Dicha notificación debe ser realizada por el Ministerio Público, pero nada obsta a que las empresas notifiquen a sus usuarios de las solicitudes realizadas por el Ministerio Público u otros organismos, en la medida que se cumplan los requisitos establecidos en el artículo mencionado.

Asimismo, la normativa sectorial de telecomunicaciones incluye el Reglamento sobre interceptación y grabación de comunicaciones telefónicas y de otras formas de telecomunicación (Decreto N° 142 de 2005), que se refiere a la obligación contenida en el Código Procesal Penal para que los proveedores de servicios de telecomunicaciones conserven un registro, al menos por un año, de los datos de las conexiones que hagan las direcciones IP asociadas a su servicio. Dicha información solo puede ser dada a conocer a los órganos que la ley indique, resguardando la privacidad de sus abonados.

**3** El artículo 9 del Código Procesal Penal establece que “toda actuación del procedimiento que privare al imputado o aun tercero del ejercicio de los derechos que la Constitución asegura, o lo restringiere o perturbare, requerirá de autorización judicial previa”. Nuestra interpretación es que toda interceptación de comunicaciones privadas debe contar con una autorización judicial previa para su realización.



Otra arista a considerar es el régimen de protección de datos personales en Chile. La ley 19.628, sobre protección de la vida privada, data de la década del 90 y ha sido un blanco de críticas desde el comienzo, por entregar amplias facilidades para el tratamiento de datos sin mayores peligros de incurrir en responsabilidad o de ser sancionado, ya que no provee un marco adecuado de fiscalización, reclamación, sanción y compensación.

La normativa privilegia el tratamiento de datos para el tráfico comercial por sobre los derechos de los individuos y no contempla una autoridad de control que vele por la protección de datos ni hace menciones al tratamiento transfronterizo. Además, plantea fuertes desincentivos para accionar en tribunales: se tramita ante los tribunales ordinarios, se exige cumplir con un estándar de culpa muy difícil de probar y las penas son bajas. La ley protege solamente a personas naturales,<sup>4</sup> no exige el registro de los bancos de datos de entes privados y el titular de los datos no tiene real participación ante un proceso de comunicación a terceros de esta información.

La ley de protección de datos personales vigente en Chile está enfrentando un proceso de cambios, gatillado por la necesidad de cumplir ciertos estándares internacionales en la materia, principalmente de la OCDE. Muy recientemente se ha presentado un proyecto que se hace cargo de gran parte de las críticas a la ley actual, pero aún no ha comenzado su proceso legislativo, por lo que todavía es difícil saber el alcance de las reformas propuestas.

De manera indirecta, existen otras normativas sectoriales que inciden en los resultados de este estudio. Debido a la fiscalización que ejercen tanto el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), la Fiscalía Nacional Económica (FNE) y la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), es posible encontrar en línea información sobre los contratos que vinculan a los clientes con las compañías de telecomunicaciones, como parte de los esfuerzos por transparentar las condiciones comerciales vigentes en el país.

En cuanto a la publicación de informes de transparencia y políticas de privacidad por parte de las empresas, si bien la legislación no los exige, tampoco los prohíbe. Por lo mismo, la publicación de este tipo de documentos será considerado una “buena práctica” para efectos de este informe.

4

JERVIS, P. 2006. Modelo de Propuesta Regulatoria al Mercado de Datos Personales en Chile. *Revista Chilena de Derecho Informático* 8. En línea, disponible en: <http://www.derechoinformatico.uchile.cl/index.php/RCHDI/article/viewFile/10787/11035> [Fecha de consulta: 5 de septiembre de 2016], pp. 152-155.

## 2 · 2 · Empresas de Telecomunicaciones

En marzo de 2017 SUBTEL emitió el más reciente informe<sup>5</sup> sobre estadísticas referentes al sector de telecomunicaciones, en el cual da cuenta del crecimiento de este tipo de empresas, la penetración de los diversos servicios y la modificación de cargos o tarifas. Además, y para efectos de este estudio, da cuenta de la repartición estadística de las cuotas de mercado entre los diferentes proveedores de servicio:

### a. **Movistar.**

Participación de mercado: 35,5% del mercado de internet fijo y 29,9 % del mercado de internet móvil.

### b. **VTR.**

Participación de mercado: 37,5% del mercado de internet fijo y 1,1% del mercado de internet móvil.

### c. **Claro Chile.**

Participación de mercado: 13,2% del mercado de internet fijo y 24,1% del mercado de internet móvil.

### d. **Entel.**

Participación de mercado: 1,2% del mercado de internet fijo y 31,5% del mercado de internet móvil.

### e. **GTD Manquehue.**

Participación de mercado: 8,7% del mercado de internet fijo y participación marginal del mercado móvil, menor al 0,3%.

Las cinco compañías seleccionadas para este estudio representan una parte sustantiva del mercado de internet en Chile: un 96,1% de los servicios fijos y 86,9% de conexiones móviles.

Según cifras de diciembre de 2016, el 88,2% de la población tiene acceso a internet, mayoritariamente a través de servicios móviles, número que se ha mantenido al alza durante los últimos 5 años. En consecuencia, los resultados de esta evaluación dan cuenta de una situación que afecta a parte importante de la población chilena.

Esta investigación busca conocer el modo en que las empresas proveedoras de servicio de internet protegen la privacidad de sus usuarios al momento de responder las solicitudes de acceso a su información personal.

Para ello, examinamos el cumplimiento de determinados parámetros de estudio en dos niveles. El primero dice relación con la publicidad de la información, es decir, si es posible encontrar en su sitio web los términos y condiciones de uso o de contratación del servicio, la política de protección de datos personales (dirigida al usuario) y el procedimiento para solicitar dichos datos (dirigido a la autoridad); reportes de transparencia, información sobre las notificación realizadas a los usuarios sobre requerimientos de datos y sobre defensas judiciales y legales.<sup>6</sup> Este ítem está directamente relacionado con el nivel de transparencia con la que el proveedor de servicio defiende la privacidad de sus usuarios.

El segundo nivel de análisis se refiere a la evaluación de contenido, en términos de calidad, claridad y posibilidades de validación de la información, entre otros.

A continuación formulamos las preguntas o inquietudes que el estudio pretende responder, junto con los parámetros de medición que deberían, idealmente, formar parte de la respuesta.

Como mencionamos antes, en algunos casos excepcionales hemos asignado una puntuación mayor a la que estrictamente corresponde, cuando una empresa se encuentra notoriamente cercana a satisfacer los indicadores fijados para un parámetro. Intentamos así reflejar de mejor forma los matices de cumplimiento entre distintas compañías y evitamos modificar la escala de calificaciones, menoscabando la claridad de la información. Cuando así suceda, se dejará constancia de las oportunidades de mejora que existen en el ítem en cuestión.

### 3.1 ¿La empresa proveedora tiene publicado en su sitio web el contrato de servicios de internet y su política de protección de datos?

#### Parámetros de la Respuesta:

- a) El proveedor obtiene una estrella si:
- Cuenta con la copia del contrato de los servicios internet en todas sus modalidades – prepago, plan, fijo y móvil- y de las políticas de protección de datos.
  - La política de protección de datos es clara y de fácil acceso para los usuarios.
  - La política de protección de datos coincide con la normativa nacional.

b) El proveedor obtiene media estrella si cumple parcialmente con la descripción anterior, ya sea porque:

- Solo publica los contratos de un tipo de servicio.
- Porque no se puede acceder a las copias del contrato, pero sí a principios y términos básicos que informan respecto a las obligaciones contractuales adquiridas con la empresa
- Publica, de alguna forma, la política de protección de datos, ya sea como parte de sus contratos o en su página web, pero no en un documento específico para ello.

c) El proveedor no obtiene estrella si es que no cuenta con ninguno de los elementos señalados anteriormente o no se encuentran publicados en la página web.

### 3 · 2 · ¿Cuenta la empresa proveedora con un reporte de transparencia?

#### *Parámetros de la Respuesta:*

a) El proveedor obtiene una estrella si cuenta con un informe de transparencia que se refiera, de alguna forma, a vigilancia de las comunicaciones. Dicho reporte debería evidenciar alguno de los siguientes puntos:

- El informe de transparencia explica con claridad el manejo de los datos de los usuarios, si estos han sido administrados por terceros y qué acciones se han realizado para su protección. En caso de gestión por terceros, menciona si alguna autoridad ha solicitado acceso a los datos y si fueron entregados.
- El informe de transparencia muestra las solicitudes que han hecho las autoridades, a través de diferentes entidades del Estado.
- El informe de transparencia indica la frecuencia con la cual la empresa ha entregado información personal de los usuarios a la autoridad.
- El informe de transparencia señala si se ha dado respuesta a las solicitudes hechas por la autoridad y muestra el procedimiento mediante el cual han contestado.
- El informe de transparencia evidencia el número de usuarios que han sido notificados en el último año en relación con el número de solicitudes de la autoridad.
- El informe de transparencia indica cuántas veces ha procedido a bloquear o retirar contenidos de internet, a petición de un órgano estatal.
- El informe de transparencia informa sobre si ha habido defensa (legal directa ante el organismo requirente, o a nivel judicial) de los usuarios cuyo contenido ha sido bloqueado o retirado, y los motivos para ello.

- b) El proveedor obtiene media estrella si cuenta con un informe parcial de transparencia, aunque no se refiera específicamente a la protección de datos y a la vigilancia de las comunicaciones, pero sí a otros tópicos (por ejemplo, medidas para la prevención de la corrupción en la empresa), a partir de los cuales podría ampliarse en la dirección antes señalada.
- c) El proveedor no obtiene estrella si no cuenta con informe de transparencia de ninguna especie publicado en la web.

### 3 · 3 · ¿La empresa notifica a sus usuarios sobre las solicitudes de acceso a su información personal por parte de la autoridad?

#### Parámetros de la Respuesta:

- a) El proveedor obtiene una estrella si notifica de manera oportuna a los usuarios,<sup>7</sup> para que puedan interponer recursos o efectuar defensas, de ser ello posible y necesario.
- b) El proveedor obtiene media estrella si notifica a los usuarios cuando ha habido solicitud de datos por parte de alguna autoridad, pero no lo hace de manera oportuna, dificultando la interposición de recursos o la realización de defensas.
- c) El proveedor no obtiene estrella si no hay constancia de que notifique a sus usuarios de las solicitudes de información de la autoridad.

### 3 · 4 · ¿La empresa publica el procedimiento, los requisitos y las obligaciones legales que la autoridad debe cumplir al requerir información personal de sus usuarios?

#### Parámetros de la Respuesta:

- a) El proveedor obtiene una estrella si cuenta con una guía para el manejo de datos de los usuarios, publicado en su página web y destinado específicamente a orientar los requerimientos por parte de la autoridad, cuyo contenido se refiere a los siguientes puntos:
  - La guía para el manejo de datos de los usuarios es clara y de fácil acceso.
  - La empresa proveedora especifica los procedimientos que tiene para responder a las solicitudes de información de los usuarios por parte de la autoridad.
  - La empresa proveedora especifica los requisitos necesarios para responder favorablemente a la solicitud (por ejemplo, una orden judicial).
  - La empresa proveedora es clara respecto al tiempo que guarda la información proporcionada por los usuarios y su posterior eliminación.

7

Es decir, tan pronto como la ley lo permite, atendido el caso particular. En algunas ocasiones el proveedor de servicios puede verse impedido de comunicar inmediatamente al usuario de la existencia de un requerimiento de datos, para asegurar el éxito de la medida.

- b) El proveedor obtiene media estrella si cuenta con alguna guía publicadas en su sitio web para el manejo de los datos de los usuarios, aún cuando no haya sido específicamente formulada para dirigirse a las autoridades (por ejemplo, políticas de neutralidad) y que solo cuenten parcialmente con algunos de los puntos antes mencionados.
- c) El proveedor no obtiene estrella si en su página web no ha publicado ningún documento que sirva de guía a la autoridad para el manejo de los datos de los usuarios.

**3 · 5 · ¿La empresa proveedora ha defendido la privacidad y protegido los datos de los usuarios activamente, ya sea en juicio o en el marco de una discusión legislativa en el Congreso?**

*Parámetros de la Respuesta:*

- a) El proveedor obtiene una estrella si ha recurrido a la justicia para dejar sin efecto requerimientos de datos que considera excesivos y ha representado los intereses de los usuarios ante el Congreso, en la discusión de una legislación invasiva, desproporcionada o lesiva de la privacidad de los usuarios.
- b) El proveedor obtiene media estrella si ha efectuado defensas en uno de los dos ámbitos (judicial o legislativo) relacionadas con los intereses de los usuarios.
- c) El proveedor no obtiene ninguna estrella si no ha efectuado ninguna defensa de los usuarios, judicialmente ni ante el Congreso Nacional.

### 4.1 Movistar Chile

#### 4.1.1 ¿La empresa proveedora tiene publicado en su sitio web una copia del contrato de servicios de internet y de su política de protección de datos?

En el centro de ayuda del sitio web de Movistar Chile es posible encontrar un apartado llamado “Condiciones Comerciales y Contractuales”<sup>8</sup> donde están públicamente disponibles las condiciones de cada uno de los servicios que la compañía de telecomunicaciones ofrece, separados por móvil y hogar, y las modalidades prepago y fijo.

Dentro del texto de las condiciones comerciales del servicio de Banda Ancha Móvil (BAM)<sup>9</sup> y de la Banda Ancha Fija Prepago (BAF Prepago)<sup>10</sup> es posible encontrar una cláusula muy breve referida al tratamiento de datos personales, conforme a la ley 19.628.

Adicionalmente, en el mismo sitio web se encuentra disponible su “Política de Privacidad Movistar”, en las que se indica con claridad los datos que serán recolectados y su uso. Es de fácil acceso, puesto que está en la sección de centro de ayuda, encontrándose junto a las condiciones comerciales y contractuales de los diferentes servicios de telecomunicaciones que Movistar Chile presta.

Se trata de un texto general, de una página de extensión, el cual señala regir “al contratar los servicios con Movistar”,<sup>11</sup> sin mayores precisiones. Lo anterior implica que los contratos de servicios de telecomunicaciones, incluido internet fijo y móvil, quedan sujetos a dicha política de privacidad de datos personales, aún cuando en ellos no se hace referencia alguna a la existencia y contenido de la mencionada política, lo que no facilita a los usuarios su conocimiento.<sup>12</sup>

Tras analizar su contenido, podemos sostener que, si bien no se profundiza en cómo se protegen específicamente los datos de los usuarios, se señala que su tratamiento es efectuado de acuerdo a la ley chilena. Expresa claramente los datos que recogen y se indica la finalidad con que se tratarán.

8 Movistar Chile. Condiciones Comerciales y Contractuales. En línea, disponible en: <http://www.movistar.cl/PortalMovistarWeb/centro-de-ayuda/condiciones-comerciales-y-contractuales-de-servicios-hogar> [Fecha de consulta: 29 de agosto de 2016]

9 Movistar Chile. Condiciones Contractuales del Servicio de Banda Ancha Fija Prepago. En línea, disponible en: [http://www.movistar.cl/PortalMovistarWeb/ShowDoc/WLP+Repository/Portlets/PO30\\_Generico/Documentos/Contractuales\\_Baf\\_Prepago](http://www.movistar.cl/PortalMovistarWeb/ShowDoc/WLP+Repository/Portlets/PO30_Generico/Documentos/Contractuales_Baf_Prepago) [Fecha de consulta: 29 de agosto de 2016]

10 Movistar Chile. Condiciones Contractuales del Servicio de Banda Ancha Móvil. En línea, disponible en: [http://www.movistar.cl/PortalMovistarWeb/ShowDoc/WLP+Repository/Portlets/PO30\\_Generico/Documentos/BAM\\_1](http://www.movistar.cl/PortalMovistarWeb/ShowDoc/WLP+Repository/Portlets/PO30_Generico/Documentos/BAM_1) [Fecha de consulta: 29 de agosto de 2016]

11 Movistar Chile. Política de Privacidad Movistar. En línea, disponible en: [http://www.movistar.cl/PortalMovistarWeb/ShowDoc/WLP+Repository/Portlets/PO30\\_Generico/Documentos/Politica\\_de\\_Privacidad\\_Movistar\\_200214.pdf](http://www.movistar.cl/PortalMovistarWeb/ShowDoc/WLP+Repository/Portlets/PO30_Generico/Documentos/Politica_de_Privacidad_Movistar_200214.pdf) [Fecha de consulta: 29 de agosto de 2016]

12 En el caso de las condiciones comerciales y contractuales de servicios digitales que conlleven la intervención de un tercero, como sucede con las “Condiciones de suscripción a la aplicación Napster” aplicables a los servicios móviles, Movistar pone a disposición el link para revisar las políticas de privacidad y datos de esa empresa. En línea, disponible en: [http://www.movistar.cl/PortalMovistarWeb/ShowDoc/WLP+Repository/Portlets/PO30\\_Generico/Documentos/Condiciones\\_suscripcion\\_Napster](http://www.movistar.cl/PortalMovistarWeb/ShowDoc/WLP+Repository/Portlets/PO30_Generico/Documentos/Condiciones_suscripcion_Napster) [Fecha de consulta: 29 de agosto de 2016]

Dado lo escueto del texto, no es posible sostener que, adicionalmente, incorpore menciones a alguna medida destinada a evitar violaciones a la privacidad.

En consecuencia, se aprecia un marco protector acorde a la legislación nacional, pudiendo mejorar en los puntos que hemos mencionado (referencias inter-documentos y medidas de prevención).

*La empresa gana una estrella en esta categoría, con las prevenciones indicadas.*

Aún cuando excede el análisis de este estudio, se debe hacer presente que en la sección “Aviso legal” del sitio web de la empresa existe una cláusula sobre tratamiento de datos personales coherente con la política de privacidad ya mencionada, en relación al marco legal de referencia al que agrega el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones (Decreto N°18 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial el 13 de febrero de 2014) y el tipo de datos que son tratados.

Esta política está orientada específicamente al tratamiento de los datos relacionados con la navegación en el sitio web de la compañía y a diferencia de la anterior, se hace una referencia mucho más detallada a la frecuencia con la cual se realizarán las comunicaciones comerciales, el procedimiento para que el usuario pueda darse de baja de dichas comunicaciones e información de contacto de servicio al cliente. En ese sentido, es incluso más detallada que la propia política de privacidad.<sup>13</sup>

#### 4.1.2 · ¿Cuenta la empresa proveedora con un reporte de transparencia?

Telefónica cuenta con dos informes, uno de sostenibilidad en Chile<sup>14</sup> y otro de transparencia en el sitio web de su matriz internacional.

Al analizar el contenido del primero de ellos,<sup>15</sup> publicado en 2016, se aprecia que no contempla información sobre vigilancia de las comunicaciones, ni ninguno de los demás puntos considerados en la respuesta modelo.

Con todo, resulta destacable que dicho informe manifieste el interés de la compañía por dar cumplimiento a ciertos estándares de protección de datos personales. Por ejemplo, se han elaborado unos “Principios de negocio responsable”, orientados inicialmente a los trabajadores de la compañía, pero que están destinados a reflejarse en la relación de ellos con todos quienes interactúan, incluyendo lógicamente a los clientes. Entre esos principios destacan la protección de la confidencialidad, el aseguramiento de los datos personales, el respeto de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el cumplimiento de la ley, entre otros.

<sup>13</sup> Movistar Chile. Aviso Legal. En línea, disponible en: <http://www.movistar.cl/PortalMovistarWeb/avisos-legales> [Fecha de consulta: 29 de agosto de 2016]

<sup>14</sup> Telefónica Chile. Informe de Sostenibilidad. En línea, disponible en: <http://www.telefonicachile.cl/telefonica-y-sociedad/informe-de-sostenibilidad/> [Fecha de consulta: 27 de marzo de 2017]

<sup>15</sup> *Ibid.*, 2015. Informe de Sostenibilidad 2015. En línea, disponible en: <http://www.telefonicachile.cl/wp-content/uploads/2016/04/informe-2015.pdf> [Fecha de consulta: 29 de agosto de 2016]



En el reporte también se advierte una marcada inclinación hacia la promoción de la seguridad de la información, instituyendo una actividad denominada “Security Day 2016”, que involucró información sobre el cuidado de datos personales. En consecuencia, es posible sostener que existe un enfoque en la satisfacción del cliente.

El segundo informe relevante para nuestro estudio es el “Informe de Transparencia en las Comunicaciones”<sup>16</sup> de 2016, con información sobre 18 países, incluido Chile. El informe transparenta los requerimientos de información de los clientes de Telefónica y las solicitudes para bloquear el acceso a sitios web, para bloquear o filtrar contenido y las solicitudes para suspender temporalmente el servicio.

El informe establece que en 2015 Movistar Chile recibió 14.836 solicitudes de interceptación de comunicaciones, 41.220 de acceso a metadatos y una solicitud para bloquear y filtrado de determinados contenidos. Por otro lado, la estadística no está desagregada respecto a cuántas solicitudes fueron acogidas, cuantas rechazadas y si Movistar recurrió a la justicia para dejar sin efectos alguna de ellas.

Lamentablemente, este informe no estaba alojado en el sitio chileno de Telefónica, lo que dificulta enormemente que los clientes accedan a él y, por lo tanto, no es posible aseverar que la mera publicación de este informe cumpla con los parámetros de transparencia establecidos en este estudio. Al mismo tiempo levanta la interrogante sobre el porqué de publicar información relativa a Chile en su sitio internacional pero no en portal nacional. Si el objetivo es ser transparente con los clientes, entonces dicha información debería estar disponible para ellos.

En consecuencia, Movistar no cuenta con un informe de transparencia accesible en su sitio web que dé cuenta de asuntos relacionados con vigilancia de las comunicaciones propiamente tal, pero publica información general acerca de cómo la compañía enfrenta el asunto del tratamiento de datos de sus clientes, las medidas anticorrupción, y sobre otros temas afines a la marcha de la compañía. El “Informe de Transparencia en las Comunicaciones” es difícil de rastrear, pero entrega estadísticas relacionadas con solicitudes de interceptación de comunicaciones, acceso a metadatos y bloqueo de contenidos en Chile. Por ello, resulta justificable entregar la máxima puntuación en este ítem. No obstante, esperamos que en un futuro exista un mayor esfuerzo de difusión a nivel nacional de este informe y que se construya un reporte nacional detallado.

*Movistar recibe una estrella en esta categoría.*

#### 4.1.3. ¿La empresa notifica a sus usuarios sobre las solicitudes de acceso a su información personal por parte de la autoridad?

No es posible encontrar públicamente información referida a este punto. En los términos contractuales y comerciales de los servicios fijo y móvil –incluidas las políticas de privacidad existentes–, no se menciona nada al respecto, al menos desde una perspectiva que diera cuenta hipotética de cómo se procedería en caso de una solicitud.

Por otra parte, y tal como señaláramos anteriormente, ni en el informe de sostenibilidad de la empresa ni otras secciones del sitio web dan cuenta de ello, sin mencionar ni la opción de notificación al usuario, ni menos si ello ha sucedido ni cuántas veces.

*La empresa no recibe estrella en esta categoría.*

#### 4.1.4. ¿La empresa publica el procedimiento, los requisitos y las obligaciones legales que la autoridad debe cumplir al requerir información personal de sus usuarios?

No es posible encontrar información específica sobre este punto.

Sin perjuicio de lo anterior, se ha de mencionar que en “Medidas o acciones para la gestión de tráfico y administración de la red”<sup>17</sup> documento que contiene las medidas tomadas para resguardar la neutralidad en la red- se encuentran los criterios bajo los cuáles Movistar filtra y bloquea sitios web, puertos, aplicaciones, correos spam, bloqueos de tráfico y salida de quienes sean identificados como hackers, y control de polución. Todo ello en un lenguaje que intenta ser claro y cercano, para facilitar su adecuada comprensión, de lo que se desprende que se dirige a los usuarios más que a las autoridades.

El texto enuncia el problema, el motivo de la medida y las consecuencias negativas que sucederían si ello no se realizara. Igualmente, al final contiene un anexo con todos los ítems que han sido filtrados (sitios, puertos, entre otros), diferenciando el motivo de la filtración o bloqueo (orden judicial, phishing, ataques y puertos). Sin embargo, debido a que la publicación de dicha información se realiza cumpliendo con una obligación legal (contenida en la ley 20.453), dicha circunstancia no puede ser considerada a la hora de otorgar puntaje en esta sección.

*Por ello, la empresa no obtiene estrella en este ítem.*

#### 4.1.5. ¿La empresa proveedora ha defendido la privacidad y protegido los datos de los usuarios activamente, ya sea en juicio o en el marco de una discusión legislativa en el Congreso?

No consta en la web de la empresa ni en la documentación disponible que estas actividades hayan tenido lugar.

*La empresa no obtiene estrella en este ítem.*

## 4 · 2 · VTR

### 4 · 2 · 1 · ¿La empresa proveedora tiene publicado en su sitio web una copia del contrato de servicios de internet y de su política de protección de datos?

En la sección “Personas” de su sitio web, VTR tiene disponibles copias de los contratos y condiciones comerciales de sus servicios de internet, fijos y móviles (sin distinción entre las modalidades prepago y plan),<sup>18</sup> los que contienen cláusulas relativas a las políticas de datos personales. El acceso es bastante sencillo e intuitivo.

En los contratos<sup>19</sup> se señala, en términos prácticamente idénticos para servicio fijo y móvil, que la empresa contempla mecanismos autorizados que registran el uso de los servicios y las interacciones que los usuarios tienen con la compañía. Estos se usan solo para mejorar sus servicios, procedimientos de atención e iniciativas comerciales, no asociando la información a algún cliente identificado o identificable.

Indican además que registran y analizan información individual de cada suscriptor, relativa al uso de los servicios y su interacción con VTR, con la finalidad de entregar adecuadamente los servicios contratados. Esta información es procesada por VTR o por proveedores externos, velando por la aplicación de los adecuados estándares de confidencialidad, sin perjuicio del deber de VTR de informar a terceros algunos de estos datos, de acuerdo con la normativa vigente o el requerimiento de una autoridad competente.

Le sigue una cláusula en la cual el cliente permite que VTR y empresas terceras autorizadas registren y analicen información sobre el uso de servicios y la interacción con la compañía; se señala expresamente que estos datos se procesarán velando por los estándares de confidencialidad y recalando las obligaciones legales de comunicar tales datos a terceros cuando una autoridad lo requiera. En conformidad con la ley 19.628, el suscriptor autoriza a VTR a tratar, analizar y correlacionar los datos personales relativos a sus antecedentes de contacto, servicios contratados y comportamiento de pago.

Finalmente, se otorga el cliente la posibilidad de modificar sus datos y, en el caso de los servicios móviles, la posibilidad de revocar la autorización antes referida.

Como vemos, por medio del contrato el cliente autoriza la recolección de una gran cantidad de datos personales de contacto, identificación y de sus hábitos de consumo. Aunque inicialmente se indica que serán tratados de forma estadística, luego se evidencia que podrían ser tratados de forma comercial, no solo por VTR sino también por terceros autorizados por la empresa; en ningún momento se indica al cliente quiénes son estos terceros.

**18** VTR. *Revisa las Condiciones Contractuales y Comerciales de los Servicios VTR*. En línea, disponible en: <http://vtr.com/productos/moviles/contratos> [Fecha de consulta: 30 de agosto de 2016]

**19** VTR. *Solicitud de Suministros de Servicios de VTR*. En línea, disponible en: [http://vtr.com/CS/vtr\\_f3/contrato-de-suministro.pdf](http://vtr.com/CS/vtr_f3/contrato-de-suministro.pdf) y VTR. *Condiciones de Suministro de Servicios Móviles*. En línea, disponible en: [http://vtr.com/CS/vtr\\_f3/condiciones\\_de\\_suministro\\_de\\_servicios\\_moviles1.pdf](http://vtr.com/CS/vtr_f3/condiciones_de_suministro_de_servicios_moviles1.pdf) [Fecha de consulta: 30 de agosto de 2016]

Sin perjuicio de esto, se estipula que los terceros deberán enunciar su vínculo con VTR al momento de contactarse con un cliente para ofrecer servicios comerciales, pudiendo revocar esta autorización.

Por su parte, VTR también ha publicado un documento destinado exclusivamente a comunicar su política de privacidad,<sup>20</sup> que incluye un apartado sobre datos personales aplicable no solo a los usuarios del sitio web, sino a todos sus clientes. Lamentablemente, esta no se encuentra enlazada ni mencionada en los contratos; por el contrario, es la propia política la que señala que debe ser leída “en conjunto con la sección de ‘condiciones generales de contratación del o los servicios’”. De esta forma, en los hechos, las políticas y los contratos funcionan como dos documentos independientes, que requieren de un alto compromiso por parte de los usuarios para informarse sobre su contenido.

Analizada la política de privacidad, encontramos que se detallan los datos e información personal que es recolectada, indicándose al menos tres grupos de finalidades: en el primero se menciona el cumplimiento de las obligaciones legales de la compañía, así como la provisión y mejoramiento de sus productos y servicios. En el segundo grupo se habla sobre la posibilidad de mejorar la gestión de dichos productos y servicios. Finalmente se refiere a los fines propiamente comerciales de la empresa.

A continuación se mencionan los potenciales destinatarios de estos datos, según el fin que se persigue, las medidas de seguridad que se adoptan para proteger la privacidad de los clientes y los procedimientos para que los usuarios ejerzan sus derechos.

En consecuencia, esta compañía pone a disposición de los usuarios sus contratos, con cláusulas sobre protección de datos y una política de privacidad. Si bien ambas dan cuenta de que el tratamiento de datos está alineado con lo establecido en la ley 19.628 y el acceso a ambos documentos por separado es sencillo, la falta de interconexión en ambos sentidos hace compleja su comprensión conjunta, como parte de un todo.

*La empresa obtiene una estrella, con las prevenciones efectuadas en los párrafos anteriores.*

#### 4 · 2 · 2 · ¿Cuenta la empresa proveedora con un reporte de transparencia?

La empresa ha publicado en su sitio web informes de sustentabilidad.<sup>21</sup> En el documento disponible más reciente (correspondiente al año 2015)<sup>22</sup> existe un acápite completo sobre “Administración Ética” de la compañía, donde se comprometen a “respetar la privacidad y proteger todos los datos personales que procesamos”.

**20** VTR. Política de privacidad del consumidor. En línea, disponible en: <http://vtr.com/privacidad/> [Fecha de consulta: 30 de agosto de 2016]

**21** VTR. VTR Sustentable. En línea, disponible en: <http://vtr.com/empresa/sustentabilidad/index.php> [Fecha de consulta: 30 de agosto de 2016]

**22** VTR. Reporte de Sustentabilidad VTR 2014. En línea, disponible en: [https://vtr.com/empresa/pdf/REPORTE\\_SUSTENTABILIDAD\\_VTR\\_2015.pdf](https://vtr.com/empresa/pdf/REPORTE_SUSTENTABILIDAD_VTR_2015.pdf) [Fecha de consulta: 27 de marzo de 2017]

Adicionalmente, el reporte contiene menciones a la política anticorrupción de la compañía, y alguna escueta mención al retiro y bloqueo de contenidos bajo la forma de una capacitación para los usuarios en cuanto al uso de una aplicación para bloquear contenidos de pornografía infantil, disponible de forma gratuita.

*La compañía recibe media estrella.*

#### 4.2.3. ¿La empresa notifica a sus usuarios sobre las solicitudes de acceso a su información personal por parte de la autoridad?

No existe mención al respecto en los términos contractuales y comerciales de los servicios prestados por VTR, disponibles en el sitio web de la compañía, ni tampoco en el reporte de sustentabilidad de la empresa del año 2015.

Sin embargo, cabe destacar que en la mencionada política de privacidad, a propósito de las finalidades de recolección de datos, menciona expresamente:

*“Para cumplir con nuestras obligaciones legales. Podrían solicitarnos por ley revelar información personal para cumplir con los términos de un proceso legal válido o por requerimiento de otros organismos similares. Estas divulgaciones podrían ser hechas con o sin tu consentimiento y conocimiento, y con o sin aviso, en cumplimiento de los términos de un proceso legal. VTR se reserva el derecho a cuestionar el acceso a información personal a las autoridades.”<sup>23</sup>*

La mención, cuando menos, aporta a los usuarios algún antecedente acerca de la factibilidad de ser comunicados de una solicitud de sus datos, aún cuando se prescinde de detalles que puedan ser considerados como suficientes.

*Por ello, la compañía obtiene media estrella. Aunque no satisfacen completamente el criterio, representar un avance en relación a sus pares en esta categoría.*

#### 4.2.4. ¿La empresa publica el procedimiento, los requisitos y las obligaciones legales que la autoridad debe cumplir al requerir información personal de sus usuarios?

De forma similar a Movistar, VTR no cuenta con un documento específicamente orientado a las autoridades sobre esta materia.

Es posible encontrar los lineamientos del tratamiento de datos de sus usuarios en los términos contractuales, como ya hemos indicamos. Las políticas de privacidad también mencionan la posibilidad de que las autoridades hagan requerimientos de datos. Sin embargo, en ninguno de los casos se especifica el procedimiento que deben seguir las autoridades, ni tampoco existe claridad respecto al período por el cual retienen los datos de sus clientes.

En cuanto al bloqueo y retiro de contenidos, es posible encontrar información en las políticas sobre neutralidad de VTR.<sup>24</sup> Allí se entregan algunas directrices, indicando bloqueo de puertos, de sitios que contienen pornografía infantil, el filtro de IP asociadas a usos maliciosos, impedimento a correos electrónicos de spam masivo y a transmisión de virus mediante puertos. Sin embargo, debido a que la publicación de dicha información se realiza cumpliendo con una obligación legal (contenida en la ley 20.453), dicha circunstancia no puede ser considerada a la hora de otorgar puntaje en esta sección.

En un sentido similar, en sus “Condiciones de uso” la compañía establece medidas para la administración eficiente de sus redes, aduciendo razones de seguridad informática, la prevención del spam y la propagación de virus; entre las medidas contempladas se encuentra el bloqueo transitorio de ciertos puertos. Estas medidas son aplicables tanto a los usuarios del sitio web de la compañía, como a los clientes del servicio de acceso a internet provisto por VTR, complementando lo dispuesto en el contrato de suministro de servicios y las “Condiciones Generales de Contratación de Suministro de Servicios por Banda Ancha VTR”, que regulan el servicio de internet y los servicios conexos que haya contratado cada cliente.

Finalmente, consignar que en las condiciones comerciales aplicables a los “servicios hogar”,<sup>25</sup> documento que entrega información anexa a los contratos, se contemplan normas sobre bloqueo de contenidos. A propósito de la gestión de la red, se menciona el bloqueo de acceso a sitios de abuso infantil y el mecanismo para levantar dicha medida, en caso de que sea improcedente.

#### 4 · 2 · 5 · VTR no obtiene estrella en esta categoría.

¿La empresa proveedora ha defendido la privacidad y protegido los datos de los usuarios activamente, ya sea en juicio o en el marco de una discusión legislativa en el Congreso?

No existen antecedentes que den cuenta de la realización de este tipo de acciones en la web de la empresa, ni en los documentos publicados en ella.

La única mención al punto corresponde a la de las ya citadas políticas de privacidad, que sobre el uso de datos para dar cumplimiento a sus obligaciones legales indican que “VTR se reserva el derecho a cuestionar el acceso a información personal a las autoridades”,<sup>26</sup> sin entregar mayores detalles.

*Obtiene media estrella con prevenciones por la mención señalada, en la medida en que al menos contempla la posibilidad de que una defensa del usuario tuviere lugar, lo que marca una diferencia respecto de las demás compañías.*

**24** VTR. Políticas de Administración de Red. En línea, disponible en: <http://vtr.com/neutralidad/b4.php> [Fecha de consulta: 30 de agosto de 2016]

**25** VTR. Condiciones comerciales Servicios Hogar. En línea, disponible en: [http://vtr.com/CS/vtr\\_f3/condiciones\\_contractuales\\_comerciales.pdf](http://vtr.com/CS/vtr_f3/condiciones_contractuales_comerciales.pdf) [Fecha de consulta: 30 de agosto de 2016].

**26** VTR. *Ib idem*

## 4·3·Claro Chile

### 4·3·1· ¿La empresa proveedora tiene publicado en su sitio web una copia del contrato de servicios de internet y de su política de protección de datos?

En la sección “Claro Transparente”<sup>27</sup> de su sitio web existe un apartado sobre condiciones contractuales y comerciales, desde donde se puede acceder a una copia digital de los contratos, tanto de servicios fijos como móviles, sin distinguir entre prepago y plan. Se contemplan los servicios fijos (hogar) por cable (no satelital) y para los móviles, denominándolo servicio de datos o acceso a internet.

Claro Chile no tiene en su sitio web publicadas sus políticas de datos, sino que hace una mención al respecto en los términos contractuales. Las cláusulas sobre datos personales en el contrato de telefonía fija<sup>28</sup> contemplan la definición de “dato personal” y se indica que la empresa usará libremente los datos estadísticos, no asociados a un usuario en particular, y que por lo tanto no son datos personales.

Posteriormente, señala las fuentes de las cuales extrae los datos personales de sus suscriptores, de forma no taxativa; se indica que dicha información será utilizada, generalmente, para procesar solicitudes y transacciones del cliente, además de comunicar promociones y ofertas, y entender las necesidades del cliente en pos de un mejor servicio. El uso de la palabra “generalmente” crea dudas respecto a otros usos potenciales y poco frecuentes de los datos.

Finaliza señalando que se hará entrega del número de teléfono y correo electrónico del usuario a terceros relacionados a Claro Chile, para el envío de promociones comerciales y para comunicar información relativa a la seguridad de los productos de la empresa.

Por su parte, en las condiciones aplicables a los servicios móviles<sup>29</sup> existe una cláusula sobre tratamiento de datos que habla sobre la finalidad de la información recogida y los principios aplicables a ella. Luego se refiere brevemente al derecho del usuario a solicitar la modificación de sus datos y a requerir la suspensión del envío de publicidad.

En consecuencia, la empresa hace menciones generales en sus contratos publicados en línea, siendo algo más específicas en aquel correspondiente a internet fijo. Preocupa la poca especificidad respecto al tratamiento de datos, sobre todo por parte de terceros, y la nula mención a los procedimientos empleados.

<sup>27</sup> Claro Chile. Contrato Servicios Claro. En línea, disponible en: <http://www.clarochile.cl/portal/cl/pc/personas/institucional/legal-y-regulatorio/#06-condiciones-comerciales-y-contractuales> [Fecha de consulta: 31 de agosto de 2016]

<sup>28</sup> Claro Chile. Formulario Aceptación de Servicios HFC Hogar. En línea, disponible en: [http://www.clarochile.cl/portal/cl/recursos\\_contenido/cfe4a255-ebfa-4ed0-90e3-be2cb0c9a897-Contrato+HFC.pdf](http://www.clarochile.cl/portal/cl/recursos_contenido/cfe4a255-ebfa-4ed0-90e3-be2cb0c9a897-Contrato+HFC.pdf) [Fecha de consulta: 31 de agosto de 2016]

<sup>29</sup> Claro Chile. Solicitud de Suministro de Servicio Telefónico Móvil. En línea, disponible en: [http://www.clarochile.cl/portal/cl/recursos\\_contenido/cf5e504f-9cec-4100-ba38-6534bfba5779-Contrato+de+Suministro+de+Servicio+P3BAblico+Telef3B3nico+MC3B3vil.pdf](http://www.clarochile.cl/portal/cl/recursos_contenido/cf5e504f-9cec-4100-ba38-6534bfba5779-Contrato+de+Suministro+de+Servicio+P3BAblico+Telef3B3nico+MC3B3vil.pdf) [Fecha de consulta: 31 de agosto de 2016]

En consecuencia, si bien se trata de información accesible, cumple con los requisitos mínimos de la ley 19.628.

*El proveedor obtiene media estrella en este ítem.*

Se debe mencionar que la empresa cuenta con una política de privacidad<sup>30</sup> pero esta es aplicable solo a los usuarios de su sitio web, la que hace referencia a la ley 19.628 y los derechos que conforme a ella caben a los usuarios, por lo que excede nuestro análisis.

#### 4.3.2 · ¿Cuenta la empresa proveedora con un reporte de transparencia?

La empresa no ha publicado en su sitio web un reporte de transparencia que incluya algunos de los puntos que, de forma ilustrativa, se identificaron como relevantes. Lo anterior no obstante contar con una sección denominada “Reporte Sustentabilidad” (sic),<sup>31</sup> en la cual se encuentra un informe del año 2012 sobre sustentabilidad y otros cuatro sobre responsabilidad social.

Tampoco fue posible encontrar algún otro tipo de documento que diera cuenta de acciones relacionadas con vigilancia de las comunicaciones u otros tópicos atinentes, salvo información financiera.

*Claro Chile obtiene cero estrellas en este apartado.*

#### 4.3.3 · ¿La empresa notifica a sus usuarios sobre las solicitudes de acceso a su información personal por parte de la autoridad?

En el sitio web de la compañía no fue posible encontrar mención alguna respecto a los aspectos evaluados en esta categoría, ni tampoco en los demás documentos ahí disponibles.

*Claro Chile no recibe estrella en este ítem.*

#### 4.3.4 · ¿La empresa publica el procedimiento, los requisitos y las obligaciones legales que la autoridad debe cumplir al requerir información personal de sus usuarios?

En el sitio web de la compañía no se ha publicado una guía como la señalada, orientada a las autoridades.

En cuanto al retiro o bloqueo de contenidos, este se encuentra tangencialmente abordado en los contratos de suministros de servicios fijos y móviles, mencionando el bloqueo de contenidos a través del control parental. No hay más información sobre otras hipótesis en que ello pudiese suceder.

<sup>30</sup> Claro Chile. Política de Privacidad. En línea, disponible en: <http://www.clarochile.cl/portal/connect/cl/claro2013-chile/pc/personas/movil/lightbox/politica-de-privacidad/> [Fecha de consulta: 31 de agosto de 2016]

<sup>31</sup> Claro Chile. Reporte Sustentabilidad. En línea, disponible en: <http://www.clarochile.cl/portal/cl/pc/personas/institucional/america-movil/#06-reporte-sustentabilidad> [Fecha de consulta: 31 de agosto de 2016]



Usualmente, la información respecto al bloqueo y retiro de contenidos está presente en la sección de neutralidad de la red de las empresas de telecomunicaciones chilenas, pero este no es el caso de Claro Chile. La empresa cuenta con una sección de neutralidad de redes, pero el contenido no responde al de una política, sino a la entrega de información muy acotada sobre administración de tráfico, tasa de agregación o sobrecarga, tiempo de reposición del servicio y normas de neutralidad.

*Claro Chile no obtiene estrella en este punto.*

#### 4 · 3 · 5 · ¿La empresa proveedora ha defendido la privacidad y protegido los datos de los usuarios activamente, ya sea en juicio o en el marco de una discusión legislativa en el Congreso?

El sitio web de la empresa y los reportes públicos de prensa no proporcionan información para concluir que alguna de estas actividades haya tenido lugar.

*Claro Chile No obtiene estrella en este ítem.*

### 4 · 4 · Entel

#### 4 · 4 · 1 · ¿La empresa proveedora tiene publicado en su sitio web una copia del contrato de servicios de internet y de su política de protección de datos?

En el sitio web de Entel se encuentran disponibles los contratos de servicios móviles y hogar, dentro de los cuales están los referentes a internet,<sup>32</sup> sin distinción entre las modalidades plan y prepago.

En su sitio web no existe un documento o una sección donde se enuncien los principios o políticas sobre la protección de datos de sus usuarios. Solo es posible encontrar información sobre datos personales en la cláusula décimo segunda de sus términos contractuales.<sup>33</sup>

No se indica con detalle los datos que recoge la empresa, pero sí las entidades legitimadas para tratarlos (Entel o empresas relacionadas y sus filiales) y las finalidades de dicho tratamiento. Se señala además el mecanismo de actualización de datos y se explica el procedimiento para solicitar la suspensión de las comunicaciones comerciales por parte de los autorizados a tratar los datos del usuario.

<sup>32</sup> Entel. Contratos. En línea, disponible en: [http://personas.entel.cl/PortalPersonas/appmanager/entelpcs/personas?\\_nfpb=true&\\_pageLabel=P63200157451364998548342](http://personas.entel.cl/PortalPersonas/appmanager/entelpcs/personas?_nfpb=true&_pageLabel=P63200157451364998548342) [Fecha de consulta: 31 de agosto de 2016]

<sup>33</sup> Entel. Contrato de Suministro de Servicio de Telecomunicaciones. En línea, disponible en: [http://personas.entel.cl/PortalPersonas/ShowPropertyServlet?nodePath=%2FEntelPCS+Repository%2FPersonas%2FCondiciones+Comerciales%2F001+legales%2Fcontratos%2Fcentro%2F0+PDF%2F%2Farchivo&\\_pageLabel=P63200157451364998548342](http://personas.entel.cl/PortalPersonas/ShowPropertyServlet?nodePath=%2FEntelPCS+Repository%2FPersonas%2FCondiciones+Comerciales%2F001+legales%2Fcontratos%2Fcentro%2F0+PDF%2F%2Farchivo&_pageLabel=P63200157451364998548342) [Fecha de consulta: 1 de septiembre de 2016] y Entel. Contrato Entel Hogar. Condiciones Generales y Especiales de Contratación de Servicios de Telecomunicaciones Hogar. En línea, disponible en: [http://personas.entel.cl/PortalPersonas/ShowPropertyServlet?nodePath=%2FEntelPCS+Repository%2FPersonas%2FCondiciones+Comerciales%2F001+legales%2Fcontratos%2Fcentro%2F99+Contrato+Hogar%2F%2Farchivo&\\_pageLabel=P53000122031353093385426](http://personas.entel.cl/PortalPersonas/ShowPropertyServlet?nodePath=%2FEntelPCS+Repository%2FPersonas%2FCondiciones+Comerciales%2F001+legales%2Fcontratos%2Fcentro%2F99+Contrato+Hogar%2F%2Farchivo&_pageLabel=P53000122031353093385426) [Fecha de consulta: 1 de septiembre de 2016]

En consecuencia, la empresa no cuenta con una política de datos propiamente tal, por lo que no es posible evaluar el cumplimiento de los demás requisitos estipulados en este ítem. Sin embargo, publica sus condiciones contractuales y, al menos, intenta esbozar cláusulas relativas al tratamiento de datos personales.

*Entel obtiene media estrella en este ítem.*

Cabe mencionar también que la empresa cuenta con unas políticas de privacidad aplicables sólo a la navegación en su sitio web, por lo que difieren del análisis aquí efectuado.<sup>34</sup>

#### 4 · 4 · 2 · ¿Cuenta la empresa proveedora con un reporte de transparencia?

En el sitio web de Entel solo es posible encontrar un “Reporte de Sustentabilidad”<sup>35</sup> que, al igual que Movistar, es una guía que transparenta la organización corporativa de la empresa, el plan de acción de la compañía y avances en la prestación de servicios.

La última versión disponible del documento, correspondiente al año 2015,<sup>36</sup> no menciona protección de datos, vigilancia de las comunicaciones, solicitudes de acceso a información personal ni peticiones de retiro de contenidos. Solo hay una alusión a la protección de datos a propósito de las acciones que realiza la compañía en el área de seguridad de la información, con un criterio eminentemente técnico.

En consecuencia, no es posible encontrar información relacionada con vigilancia de las comunicaciones y su prevención, pero sí sobre otro tópicos relevantes como la prevención de la corrupción.

*La compañía obtiene media estrella.*

#### 4 · 4 · 3 · ¿La empresa notifica a sus usuarios sobre las solicitudes de acceso a su información personal por parte de la autoridad?

No existe mención alguna en los documentos públicamente disponibles que se refieran a las solicitudes realizadas por autoridades, relativas al acceso a información de los usuarios.

*Entel no recibe estrella en este ítem.*

<sup>34</sup> Entel. Condiciones generales de uso. En línea, disponible en: [http://personas.entel.cl/PortalPersonas/appmanager/entelpcs/personas?\\_nfpb=true&\\_pageLabel=P51800160781351713884484](http://personas.entel.cl/PortalPersonas/appmanager/entelpcs/personas?_nfpb=true&_pageLabel=P51800160781351713884484) [Fecha de consulta: 31 de agosto de 2016]

<sup>35</sup> Entel. Sustentabilidad. En línea, disponible en: <http://informacioncorporativa.entel.cl/sustentabilidad/> [Fecha de consulta: 31 de agosto de 2016]

<sup>36</sup> Entel. Reporte de Sustentabilidad 2015. En línea, disponible en: <http://www.entel.cl/libros/memoria-anual-2015-reporte-sustentabilidad/> [Fecha de consulta: 31 de agosto de 2016]

<sup>37</sup> Entel. Neutralidad de la Red: Información regulatoria. En línea, disponible en: [http://personas.entel.cl/PortalPersonas/appmanager/entelpcs/personas?\\_nfpb=true&\\_pageLabel=P27600991041324329037346](http://personas.entel.cl/PortalPersonas/appmanager/entelpcs/personas?_nfpb=true&_pageLabel=P27600991041324329037346) [Fecha de consulta: 31 de agosto de 2016]

<sup>38</sup> Entel. Medidas de Gestión. En línea, disponible en: [http://personas.entel.cl/PortalPersonas/appmanager/entelpcs/personas?\\_nfpb=true&\\_pageLabel=P27600791041324312962937](http://personas.entel.cl/PortalPersonas/appmanager/entelpcs/personas?_nfpb=true&_pageLabel=P27600791041324312962937) [Fecha de consulta: 31 de agosto de 2016]

#### 4 · 4 · 4 · ¿La empresa publica el procedimiento, los requisitos y las obligaciones legales que la autoridad debe cumplir al requerir información personal de sus usuarios?

En el sitio web de Entel no existen guías orientadas a la autoridad para el requerimiento de información de sus usuarios.

Respecto a las políticas de neutralidad de la compañía, fue posible encontrar información de carácter técnico<sup>37</sup> y sobre las medidas de gestión, incluidas las de control parental y bloqueo de contenidos,<sup>38</sup> pero nada que se asimile a una política propiamente tal, ni en forma ni en fondo. No existe información adicional sobre las circunstancias en que es posible el bloqueo de contenidos, ni los casos en que ello ha ocurrido.

*Dado lo anterior, Entel no obtiene estrella en este ítem.*

#### 4 · 4 · 5 · ¿La empresa proveedora ha defendido la privacidad y protegido los datos de los usuarios activamente, ya sea en juicio o en el marco de una discusión legislativa en el Congreso?

No consta en la web de la empresa, ni tampoco en reportes públicos de prensa, que estas actividades hayan tenido lugar.

*Entel no obtiene estrella.*

### 4 · 5 · GTD Manquehue

#### 4 · 5 · 1 · ¿La empresa proveedora tiene publicado en su sitio web una copia del contrato de servicios de internet y de su política de protección de datos?

GTD Manquehue pone a disposición del interesado una copia de su contrato de servicios de telecomunicaciones, que aplica a cualquier servicio provisto por la empresa,<sup>39</sup> además de las condiciones generales de contratación de estos mismos,<sup>40</sup> no diferenciándose entre móvil y fijo, prepago o plan.

**37** Entel. Neutralidad de la Red: Información regulatoria. En línea, disponible en: [http://personas.entel.cl/PortalPersonas/appmanager/entelpcs/personas?\\_nfpb=true&\\_pageLabel=P27600991041324329037346](http://personas.entel.cl/PortalPersonas/appmanager/entelpcs/personas?_nfpb=true&_pageLabel=P27600991041324329037346) [Fecha de consulta: 31 de agosto de 2016]

**38** Entel. Medidas de Gestión. En línea, disponible en: [http://personas.entel.cl/PortalPersonas/appmanager/entelpcs/personas?\\_nfpb=true&\\_pageLabel=P27600791041324312962937](http://personas.entel.cl/PortalPersonas/appmanager/entelpcs/personas?_nfpb=true&_pageLabel=P27600791041324312962937) [Fecha de consulta: 31 de agosto de 2016]

**39** GTD Manquehue. Solicitud y Contrato de Servicios GTD Manquehue. En línea, disponible en: [https://www.gtdmanquehue.com/pdf/Solicitud\\_y\\_Contrato\\_de\\_Servicios\\_Gtd\\_Manquehue\\_V1\\_2015.pdf](https://www.gtdmanquehue.com/pdf/Solicitud_y_Contrato_de_Servicios_Gtd_Manquehue_V1_2015.pdf) [Fecha de consulta: 2 de septiembre de 2016]

**40** GTD Manquehue. Condiciones Generales de Contratación de Servicios de GTD Manquehue S.A. En línea, disponible en: <https://www.gtdmanquehue.com/pdf/CONDICIONES-GENERALES-DE-CONTRATACION-DE-SERVICIOS-DE-TELECOMUNICACIONES-GTD-MANQUEHUE-S-A-V2-2015.pdf> [Fecha de consulta: 2 de septiembre de 2016]

En las condiciones generales, la empresa contempla una cláusula donde explica el procedimiento para poder modificar datos y para dejar de recibir información comercial, publicitaria, promociones u ofertas de entretenimiento, que son los fines con los cuales normalmente tratan los datos de sus clientes los proveedores de servicio en Chile, sus empresas relacionadas y terceros autorizados.

Por su parte, no es posible encontrar en el sitio web de GTD Manquehue un documento o una sección del sitio con las directrices a seguir en materia de protección de datos personales de sus usuarios. Todo lo relativo a datos se regula contractualmente.

*El proveedor obtiene media estrella.*

#### **4 · 5 · 2 · ¿Cuenta la empresa proveedora con un reporte de transparencia?**

No es posible encontrar públicamente una copia de un reporte de transparencia, ni algún documento afín que regule las materias contempladas en este ítem.

*Por ello, GTD Manquehue no recibe estrella.*

#### **4 · 5 · 3 · ¿La empresa notifica a sus usuarios sobre las solicitudes de acceso a su información personal por parte de la autoridad?**

No existen documentos ni información en la web de la empresa respecto a si se notifica o no a los usuarios de estos requerimientos.

*GTD Manquehue no recibe estrella.*

#### **4 · 5 · 4 · ¿La empresa publica el procedimiento, los requisitos y las obligaciones legales que la autoridad debe cumplir al requerir información personal de sus usuarios?**

No es posible encontrar un documento que haga mención al procedimiento que debe seguir una petición de información de un usuario por parte de las autoridades.

En este sentido, debemos mencionar que la empresa tampoco cuenta con una política de neutralidad que pudiere haber abordado de manera tangencial el tema, como sucede en el caso de otras compañías, limitándose solo a dirigir al lector a la normativa aplicable en esa área.

*GTD Manquehue no recibe estrella.*

#### **4 · 5 · 5 · ¿La empresa proveedora ha defendido la privacidad y protegido los datos de los usuarios activamente, ya sea en juicio o en el marco de una discusión legislativa en el Congreso?**

No consta en la web de la empresa ni en los documentos disponibles en ella que alguna de estas actividades haya tenido lugar.

*El proveedor no obtiene estrella.*

# ¿QUIÉN DEFIENDE TUS • DATOS?

¿Publica en su sitio web el contrato de servicios de internet y su política de protección de datos?

¿Publica un reporte de transparencia?

¿Notifica a sus usuarios sobre las solicitudes de acceso a su información personal por parte de la autoridad?

¿Publica el procedimiento que la autoridad debe cumplir al requerir información personal de sus usuarios?

¿Ha defendido la privacidad de los usuarios en juicio o el Congreso?

Porcentaje de logro

Movistar



40%

VTR



50%

Claro



10%

Entel



20%

GTD Manquehue



10%

★ cumple todos los parámetros

★ cumple parcialmente

☆ no cumple

## 5. Conclusiones

---

Tras analizar las políticas de privacidad y las prácticas de los cinco proveedores de servicios de internet más importantes de Chile, concluimos que hay mucho que mejorar respecto al modo en que las empresas enfrentan la importante tarea de proteger la privacidad de sus clientes.

Particularmente preocupante resulta la opacidad respecto a las políticas, procedimientos y protocolos internos para la entrega de información de los usuarios a las autoridades en casos de investigación penal, en la que incurren todas las compañías analizadas.

Preocupante también es la posibilidad de que las compañías entreguen datos a terceros, con fines principalmente comerciales, contemplada en la mayoría de los contratos analizados, sin especificar quiénes son estos terceros, dónde están alojados, ni cuáles son los mecanismos para solicitar la remoción de la información de las bases correspondientes.

Es interesante constatar que todas las compañías analizadas publican la información contractual que rige la relación entre los proveedores de servicio y sus clientes, facilitando que los potenciales suscriptores comparen y elijan informadamente. En este ítem, todas las empresas presentan niveles de transparencia similares y adecuados.

Distinto es el caso de las políticas de protección de datos, donde las disparidades son notorias. En este ítem, Movistar (empresa española, país con una normativa sobre protección de datos mucho más exigente que la chilena) y VTR (propiedad de la norteamericana Liberty Global) son mucho más rigurosas y transparentes que sus competidores, que relegan el tema a algunas sub-cláusulas de sus contratos de prestación de servicios.

La diferencia entre el modo en que las compañías abordan ambos aspectos de la relación con sus clientes posiblemente se debe a que, en el caso de los contratos, existe un conjunto de entidades públicas interesadas en la disminución de las asimetrías de información entre consumidores y prestadores de servicio, como la Fiscalía Nacional Económica (FNE) y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), además de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), respecto del cumplimiento de las disposiciones propias de su área de competencia.

Como hemos mencionado, respecto a las políticas de tratamiento de datos personales no existe una autoridad a cargo de velar por el cumplimiento de la norma legal de protección, lo que podría explicar la falta de esfuerzo expreso en demostrar un buen desempeño por parte de las compañías.

---

Este fenómeno se extiende a la ausencia de notificaciones a los usuarios ante requerimientos de información y la inexistencia de defensas de la privacidad de sus clientes, ya sea ante los Tribunales de Justicia (en el caso de una investigación penal) o del Congreso (frente a un proyecto de ley lesivo de los derechos de los usuarios en materia de privacidad).

Es cierto que las prácticas acá analizadas no constituyen obligación legal para las empresas que prestan servicios de acceso a internet en Chile. Pero, precisamente porque la ley actual es peligrosamente blanda respecto a las restricciones que impone al manejo de los datos personales, los mecanismos de fiscalización son escasos y las penas en caso de incumplimiento bajísimas, consideramos importante apelar al compromiso de las empresas con sus clientes en materia de privacidad y protección de derechos humanos.

Actualmente, las mayores empresas globales publican informes de transparencia detallados y notifican previamente a los usuarios cuando su información personal ha sido requerida por una entidad estatal. La invitación es a que los proveedores nacionales emulen estas buenas prácticas, sean más transparentes, y vean aquí una posibilidad de mejorar el servicio que entregan a sus clientes.

Del mismo modo, instamos a los usuarios a exigir a las compañías un compromiso activo y expreso con la defensa de su privacidad y la protección de sus datos personales.

