



Lo bueno
de cambiar

POLITICA DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

Fecha Actualización: MARZO 2021

En CLARO, filial de América Móvil, resguardamos y protegemos la información personal de nuestros clientes, con el mismo cuidado con el que protegemos la nuestra. Esta información la utilizamos única y exclusivamente para otorgar un servicio de calidad a nuestros clientes, en conformidad con lo establecido en nuestras políticas de privacidad. Es así que, para mantener la integridad y confidencialidad de los datos personales, contamos con los sistemas más avanzados para el almacenamiento y tratamiento de estos mismos, así como con diversos procesos, controles y medidas de seguridad técnica, física y administrativa, además de políticas internas de resguardo y privacidad de la información. Es por ello que el acceso a la información personal de nuestro Clientes está limitada únicamente a aquellos empleados que tienen necesidad de conocerla, para el correcto desempeño de sus funciones de trabajo, estando siempre obligados a velar por la confidencialidad de la misma. Lo expuesto, guarda intrínseca relación con lo preceptuado en nuestro Código de Ética, el cual se declara que: *“En América Móvil resguardamos y protegemos la información personal de nuestros clientes, con el mismo cuidado con el que protegemos la nuestra. Esta información la utilizamos única y exclusivamente para los fines para los que los recabamos”* (https://www.clarochile.cl/portal/cl/archivos_generales/Codigo-de-Etica%202018_20190531.pdf)

i) Procedimientos legales que debe cumplir la autoridad para requerir información y su normativa aplicable.

CLARO, con el objeto de velar con el cumplimiento a la normativa de protección de datos personales, frente a los requerimientos de información realizados por las autoridades judiciales, se rige por los siguientes lineamientos legales y corporativos:

- Artículos 19 N° 4 y 5 de la Constitución Política de la Republica.
- Ley sobre Protección de la Vida Privada N° 19.628
- Art. 222 del Código Procesal Penal, el cual señala que el periodo de interceptaciones no puede superar los 60 días, salvo que exista una prórroga autorizada por un juez. Los funcionarios encargados de realizar esta labor tienen la obligación de guardar secreto, salvo que sean llamados a declarar como testigos. El mismo artículo establece que el registro actualizado de sus rangos autorizados de direcciones IP y de los números IP de las conexiones que realicen nuestros abonados, se mantendrá por un plazo no inferior a un año.
- Art. 224 del Código Procesal Penal, que señala que la medida de interceptación podrá ser notificada por el Ministerio Público en la medida que se cumplan ciertos puntos legales ya establecidos.
- Reglamento sobre interceptación y grabación de comunicación telefónicas y otras formas



Lo bueno
de cambiar

de telecomunicación (Decreto N° 142 de 2005) del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

- Art. 85 N° de la Ley 17.336 de “Propiedad Intelectual”.
- Art. 7° DS 368 de 2011 “Reglamento de Neutralidad de Red
- Código de Ética de América Móvil
- Protocolo de acuerdo con el Ministerio Público en materia de interceptación y entrega de información, que busca garantizar la integridad de ésta.

ii) De los requerimientos de información por parte de las autoridades

Para efectos de la entrega de información personal o relacionada con comunicaciones privadas, por parte de CLARO solo entregará dicha información a la autoridad legalmente competente en los casos que nuestro ordenamiento jurídico específicamente lo establece, y siempre y cuando la solicitud cumpla con todos los requisitos legales correspondientes.

Sin perjuicio de lo anterior, CLARO al momento de aceptar o rechazar un requerimiento judicial de datos personales de alguno de nuestros Clientes, exige que se cumplan las siguientes formalidades:

- A efectos de solicitar tráfico de teléfono, tráfico de antena, geo referencia, y/o cualquier tipo de solicitud incluyendo aquellas que digan relación con lo dispuesto en el inciso 5° del artículo 222 del Código Procesal Penal, como también para solicitar información de propietario de una línea telefónica, información de número, IMEI, contratos, se exige que el requirente cuente con una orden judicial previa, emanada de un Tribunal de la Republica, en la que se identifique específicamente el tribunal que emite la resolución, la causa con número de RUC o RIT y se individualice claramente al usuario o cliente, la cual deberá siempre adjuntarse al requerimiento. Ahora, en el caso de ser procedente, también se exige que, a la citada orden judicial, se adicione la respectiva instrucción particular emanada del Ministerio Público, la cual, circunscribe, coordina y especifica los términos sobre los cuales versa la señalada resolución judicial que accede a la entrega de la información requerida, cuando aplique. Cuando se requiera geolocalización o información que sea considerada por la Ley 19.628 como “Dato Personal Sensible” se exigirá que la orden judicial sea de carácter individual respecto de cada persona sobre la que se requiere información.
- La información sobre ubicación de los clientes o usuarios para efectos de políticas públicas, solo podrá entregarse a la autoridad requirente de manera anonimizada y segregada.¹
- La solicitud de información deberá ser enviada por el fiscal a cargo de la causa al correo info.judicial@clarochile.cl.
- A efectos de solicitar la intervención telefónica, deberá adjuntarse la respectiva orden judicial previa emanada de un Tribunal de la Republica, en la que se identifique específicamente el tribunal que emite la resolución, la causa con número de RUC o RIT, además de cumplirse estrictamente con los requisitos exigidos en el artículo 222 del Código

¹ A la fecha no se han recibido requerimientos al respecto.



Lo bueno
de cambiar

Procesal Penal, que decreta que: *“La orden que dispusiere la interceptación y grabación deberá indicar circunstanciadamente el nombre y dirección del afectado por la medida y señalar la forma de la interceptación y la duración de la misma, que no podrá exceder de sesenta días.”* La solicitud de interceptación deberá ser enviada por el fiscal a cargo de la causa al correo interceptaciones@clarochile.cl

- La información de tráfico y metadatos asociados a nuestros clientes no se mantiene más allá de los plazos establecidos en el DS. 142 de 2005, Reglamento sobre interceptación y grabación de comunicación telefónicas y otras formas de telecomunicación. Luego de esto, la información de nuestros clientes es eliminada completamente de nuestros registros.

Claro se reserva el derecho a solicitar la rectificación de un requerimiento judicial, en defensa de la protección de datos de sus clientes. Todo requerimiento que no cumpla con el procedimiento descrito precedentemente, será rechazado de plano.

De igual manera, en caso de no existir un deber de confidencialidad o reserva respecto del requerimiento de información, o que el plazo de la misma haya expirado, Claro se reserva el derecho de notificar a los clientes sobre la información personal de los mismos, que ha debido entregar a la autoridad que corresponda.

En caso de requerimientos de retiro de los datos o el bloqueo del acceso a ellos en conformidad a las disposiciones contenidas en el artículo 85 Ñ de la Ley 17.336 de Propiedad Intelectual, se exigirá la correspondiente orden judicial en que se individualice detalladamente el número de ip, servidor o el dominio web que requiera ser bloqueado. Asimismo, se requerirá orden judicial expresa, respecto a todo requerimiento de bloqueo o restricción del derecho de cualquier usuario de Internet para utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio legal a través de Internet, así como cualquier otro tipo de actividad o uso legal realizado a través de ésta.