



# Política de Privacidad Clientes Entel

Fecha de Actualización: Noviembre 2022

Infórmate acerca de nuestra política de privacidad y de cómo cuidamos tu información en Entel:

El cuidado de tu información personal es importante para Entel, por lo anterior es que resguardamos tus datos personales y nos sujetamos a la legislación nacional vigente en esta materia. Los datos personales corresponden a cualquier información relacionada a una persona y que la identifica o hace identificable. Por ello, queremos informarte acerca de los tratamientos que podríamos realizar con tus datos personales, de modo que te encuentres enterado en todo momento:

## 1. Sobre Entel:

Las empresas: EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A., sociedad del giro de su denominación, Rol Único Tributario N° 92.580.000-7 y ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., sociedad del giro de su denominación, Rol Único Tributario N° 96.806.980-2 (conjuntamente "Entel") resguardaremos tus datos personales y nos sujetaremos a la legislación nacional en esta materia como a las regulaciones de esta Política de Privacidad.

## 2. Principios de la Política

El uso que Entel realice de tus datos personales se regirá por los siguientes principios:

- **Legalidad o Licitud:** El tratamiento de datos personales sólo puede efectuarse cuando existe autorización legal o consentimiento del titular.
- **Finalidad:** Los datos personales deben utilizarse sólo para los fines para los cuales hubieren sido recolectados.
- **Proporcionalidad:** Los datos personales deben ser recolectados y tratados solo en la medida que resulten necesarios en relación con los fines del tratamiento.
- **Minimización de datos:** Solo se deben solicitar y recolectar aquellos datos estrictamente necesarios para cumplir los fines para los cuales hubieren sido recolectados.
- **Temporalidad:** Los datos personales se deben conservar durante el tiempo necesario, considerando la finalidad o alguna exigencia legal.
- **Calidad:** El dato personal debe ser exacto, completo, actualizado y responder con veracidad a la situación real de su titular.
- **Responsabilidad:** Al momento de realizar el tratamiento de los datos personales de sus clientes, Entel es legalmente responsable del cumplimiento de los principios, obligaciones y deberes de conformidad a la ley.
- **Seguridad:** El tratamiento de datos personales se debe realizar mediante el uso de herramientas tecnológicas que cuenten con medidas de seguridad adecuadas y suficientes, con el fin de evitar el tratamiento no autorizado de datos, y prevenir su pérdida, deterioro, filtración o destrucción, bajo una debida organización de gestión de riesgos.
- **Confidencialidad:** Entel se obliga a guardar reserva y confidencialidad de los datos personales.



### 3. Compromisos Entel

Utilizaremos tus datos personales en aquellos casos que su tratamiento sea necesario para la ejecución del contrato, para el cumplimiento de los fines para los cuáles hemos solicitado tu consentimiento o para el cumplimiento de obligaciones legales.

Siempre te solicitaremos sólo aquellos datos estrictamente necesarios para cumplir los fines mencionados. Asimismo en virtud del artículo 4° de la Ley N° 19.628, no requeriremos de tu consentimiento cuando los datos personales provengan de fuentes accesibles al público, cuando sean de carácter económico, financiero, bancario o comercial, se contengan en listados relativos a una categoría de personas que se limiten a indicar antecedentes tales como la pertenencia del individuo a ese grupo, su profesión o actividad, sus títulos educativos, dirección o fecha de nacimiento, o sean necesarios para comunicaciones comerciales de respuesta directa o comercialización o venta directa de bienes o servicios.

En Entel nos comprometemos a guardar reserva y confidencialidad de tus datos personales. Sin embargo, en cumplimiento de obligaciones legales, nos podremos ver obligados a comunicar tus datos ante requerimientos judiciales y de la administración del Estado, sin que sea necesario para ello contar con consentimiento expreso, cuando las solicitudes de datos personales cumplan con los requisitos mínimos establecidos en las leyes.

En todo caso, Entel revisará los antecedentes asociados a los requerimientos de la autoridad, y de ser necesario solicitará aclaraciones, con el objeto de velar por la privacidad de los datos personales de sus Clientes y/o Usuarios.

Entel es responsable de realizar el tratamiento de tus datos personales en cumplimiento de la normativa legal vigente. Por ello, hará sus mayores esfuerzos para que los datos personales almacenados sean exactos, completos y actualizados en relación con los fines de su tratamiento. De esta forma, deberán ser modificados o eliminados cuando dejen de cumplir su finalidad. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad del usuario solicitar la rectificación de los datos e informar cualquier cambio en sus datos personales a Entel. Podrás modificar de manera gratuita tu información personal: (i) en el sitio privado MI Entel; (ii) en la APP, accediendo con tu nombre de usuario y contraseña; (iii) en forma presencial en cualquiera de las sucursales de Entel a lo largo de Chile; o (iv) a través de nuestros call centers.

### 4. Para qué y cómo usamos tus datos:

Los datos recolectados por Entel son utilizados para cumplir las siguientes finalidades:

a.- La ejecución de la prestación del servicio:

- Para la celebración del contrato y el cumplimiento de sus obligaciones: Llevaremos registro de tus llamadas, SMS, navegación y uso de datos o Internet, con objeto de darte conectividad y acceso a nuestras redes y servicios. Asimismo, este registro lo utilizaremos exclusivamente para la facturación de nuestros servicios, monitorear la calidad de estos y resolver tus reclamos o consultas relativas a los productos y servicios de Entel en forma personalizada.
- Para la mejora y monitoreo de nuestros servicios: Por ejemplo, utilizamos información agregada del tráfico en nuestras redes por parte de los usuarios, para optimizar los recursos en la presentación de nuestros productos y servicios, lo que nos permite mejorar la calidad de estos de forma de generar una mejor experiencia para nuestros clientes.

b.- El envío de comunicaciones comerciales, promocionales o publicitarias



- Satisfacer los intereses comerciales de Entel: Por ejemplo: (i) el envío de comunicaciones comerciales, que pueden ser de carácter general o personalizada, para informarte sobre productos y servicios de Entel o de terceros de acuerdo con tus intereses. Entel no compartirá tus datos personales con terceros para fines distintos a los que hayas autorizado. (ii) Entel podrá contratar terceras empresas de marketing o de publicidad, para el envío de dichas comunicaciones comerciales, quienes deberán usar los datos exclusivamente para el envío de comunicaciones comerciales en nombre de Entel. Sin perjuicio de ello, siempre podrás poner término al envío de comunicaciones comerciales siguiendo las instrucciones que se te indicaran en la misma comunicación. Hacemos presente que el mencionado término de las comunicaciones comerciales se hará únicamente efectivo con respecto al medio de envío de la comunicación comercial y en ningún caso, se podrá interpretar como una solicitud realizada respecto de todas y cada una de las comunicaciones comerciales de Entel por otros medios.

Ten presente que, si autorizas el tratamiento de tus datos personales directamente a un tercero, por ejemplo para recibir sus productos o servicios, aunque hayas recibido una comunicación comercial enviada por Entel, el responsable del tratamiento será dicho tercero.

#### c.- Mejorar la experiencia de consumo y otras finalidades

- Análisis de Datos (bigdata y no bigdata): Entel utiliza diversos datos obtenidos lícitamente, independiente de su volumen, sean estos datos personales o no, para encontrar patrones y tendencias. Estos análisis de datos se realizan siempre velando por la privacidad y seguridad de los datos tratados. En caso de que sea necesario, el análisis se realizará aplicando técnicas y procedimientos adecuados para que las personas no sean identificadas. Usamos herramientas de análisis de datos para lo siguiente:
  - Estudios de mercado y análisis estadístico para monitorear como los consumidores utilizan nuestra red, productos y servicios, así como determinar sus preferencias.
  - Desarrollar nuestras campañas de marketing de productos y servicios y su personalización.
  - Detección de fraude y seguridad de nuestras redes y servicios.
  - Entregar a terceros, sean estos del sector público o privado, informes y análisis estadísticos de datos agregados, que no permitan la identificación de personas individuales.
- Cookies: Entel utilizará para: (i) permitir recordar información y así el usuario acceda al servicio con determinadas características que pueden diferenciar su experiencia de otros usuarios; y (ii) rastrear la actividad en línea, de manera que terceros puedan ofrecer publicidad. Estas cookies pueden compartir esa información con otras organizaciones o empresas. Puedes revisar nuestra política de cookies en el siguiente enlace: <https://www.entel.cl/legales/public/pdf/PoliticaDeCookiesEntel.pdf>.
- Comunicación de tus datos personales: Con la finalidad de poder cumplir la prestación de los servicios o para los fines que se explican anteriormente, cuando sea necesario, Entel podrá comunicar tus datos a terceros ya sea en forma nacional o transfronteriza. En dichos casos tus datos podrían proporcionarse a las siguientes personas o entidades:
  - Empresas del grupo Entel
  - Proveedores y socios comerciales encargados del tratamiento
  - Organismos del Estado en cumplimiento de la legislación vigente

Antes de transferir datos personales a un tercero, Entel adoptará las medidas adecuadas en cumplimiento a la legislación aplicable para proteger tus datos.

## 5. Guardamos tu información de forma segura:

Entel podrá recopilar información personal tuya de diversas fuentes, dependiendo del canal y tipo de interacción que hayas realizado con nosotros. Recogeremos tus datos personales cuando:

- Compras alguno de nuestros productos, o contratas nuestros servicios.
- Al utilizar nuestra red y servicios.



- Te registras en nuestro sitio web para recibir información de nuestros productos.
- Descargas y/o utilizas la App Entel
- Nos contactas a través de algunos de nuestros canales comerciales.
- Participas en alguno de nuestros concursos, sorteos o encuestas.

## **6. Que datos tuyos podemos almacenar:**

- Nombre, dirección, RUT, número de teléfono y/o móvil, correo electrónico informados por ti en los contratos de los distintos servicios de Entel. Estos datos pueden ser actualizados por ti en el sitio Mi Entel.
- Información respecto de los medios de pagos utilizados para pagar nuestros servicios. Jamás tendremos acceso a tus claves secretas.
- Datos de tráfico en nuestra red. Con estos datos podemos darte conectividad, facturar nuestros servicios y ofrecerte asistencia. Ejemplo de estos datos son números a los que llamas, el tiempo y duración de la llamada o la cantidad de datos que usas. Entel no tiene acceso al contenido de tus llamadas o mensajes.
- Datos obtenidos a través de nuestros distintos canales de atención al cliente, por ejemplo, a través de una llamada a nuestros call centers, a través de nuestros distintos canales para resolución de problemas, correos electrónicos y correo tradicional.
- Datos de geolocalización, cuyo tratamiento se realizará previo consentimiento y los cuales serán utilizados para ofrecerte servicios personalizados de acuerdo con tu geolocalización, como lo son, las comunicaciones comerciales de bienes o servicios de Entel o sus asociados comerciales.
- Información de tu cuenta Mi Entel y de tu App Entel, como nombres de usuario y contraseñas. Esta información la utilizamos para monitorear y mejorar los servicios de Mi Entel y nuestra App.
- Información relativa a la facturación de nuestros servicios, como montos, fecha de pago, fecha de suspensión de los servicios, fecha de contratación y deudas, entre otra información relacionada.

## **7. Por cuanto tiempo almacenamos tus datos:**

Mantendremos tus datos sólo por el tiempo necesario para la prestación de los servicios, su cobro y facturación, hasta su total ejecución y cumplimiento, salvo que la ley exija un plazo diferente, en cuyo caso almacenaremos dichos datos según los plazos legales.

Los rangos autorizados de direcciones IP y los números IP de las conexiones que realicen nuestros abonados son almacenados por el período máximo de un año. Lo anterior por mandato del artículo 222 del Código Procesal Penal.

## **8. Guardamos tu información de forma segura:**

Entel podrá entregar al cliente una contraseña o clave personal que le permitirá el acceso personalizado a un sitio privado Entel desde los portales públicos de Internet de Entel, en el cual podrá solicitar servicios, pagar cuentas, revisar facturación y obtener información sobre planes de servicios y equipos, entre otros. La clave personal de acceso que Entel entregue al cliente será estrictamente confidencial, de su único, pleno y exclusivo conocimiento y uso operacional y responsabilidad.

En Entel tomamos todas las medidas y controles necesarios para evitar el acceso no autorizado, la pérdida de información personal y otros. Todas las plataformas y sistemas de almacenamiento se encuentran bajo modelos y estándares de protección de datos acordes con las prácticas internacionales y la normativa vigente en estas materias, lo que permite resguardar su integridad, confidencialidad, disponibilidad y resiliencia de los sistemas de tratamiento de datos.



En Entel, junto con dedicarnos al fortalecimiento y seguridad de nuestros sistemas de información y la ciberseguridad, también velamos por la calidad de los datos y tomamos los resguardos necesarios para que cualquier uso que se haga de los mismos sea responsable y resguarde a cabalidad los derechos y la privacidad de las personas.

Entel nunca te enviará comunicaciones solicitándote datos personales o tus claves secretas. Si tienes dudas, contáctate con nosotros antes de entregar información.

## 9. Tus Derechos:

- Derecho de Acceso:

Tienes derecho a solicitar y obtener de Entel, la confirmación acerca de si tus datos personales están siendo tratados por él, y en tal caso, acceder a dichos datos.

- Derecho de Rectificación:

Si la información que almacenamos es inexacta, desactualizada o incompleta, tienes derecho a solicitar su rectificación. Recuerda que es importante que mantengas tus datos actualizados, por ello informa o realiza directamente la actualización de tus datos a través de nuestros canales disponibles.

- Derecho de Cancelación:

Entel no procesará los datos más allá del tiempo necesario para la prestación de los servicios y el cumplimiento de las obligaciones legales. No obstante, en determinados casos, tendrás derecho a solicitar la eliminación de tus datos cuando ya no sean necesarios para la prestación de los servicios ni para el cumplimiento de obligaciones legales de Entel.

- Derecho de Oposición:

Tienes el derecho, en algunas circunstancias y en la medida que no afecte el cumplimiento de las obligaciones del contrato de suministro de servicio, a oponerte al procesamiento de tus datos personales. En el caso de las comunicaciones publicitarias, ya sean realizadas por Entel o por terceros en nombre de Entel, el derecho de oposición se realizará en forma separada, por cada canal de envío asociado al mismo.

Para ejercer estos derechos puedes dirigirte a: (i) a tu sitio privado MI Entel; (ii) a tu APP para acceder a información de tus servicios con Entel ingresando con tu nombre de usuario y contraseña; y podrás hacer solicitudes (iii) en forma presencial en cualquiera de las sucursales de Entel a lo largo de Chile; o (iv) en los call centers.

### Cambios de esta política de privacidad

Los cambios a esta Política de Privacidad serán informados conforme al marco normativo vigente y las versiones anteriores de la presente política se encontrarán disponibles en nuestra página web.

Si tienes consultas sobre esta Política de Privacidad, envíanos un correo a [protecciondedatos@entel.cl](mailto:protecciondedatos@entel.cl) o contáctate con nosotros a través de los siguientes medios. [Ver más.](#)