

Reglamento de Peticiones por parte de las Entes Reguladores

Los Derechos de Libertad de Expresión y Privacidad del usuario son muy importantes para el sector telecomunicaciones ya que nosotros desempeñamos un papel fundamental en la expresión de opiniones, lo que facilita la expansión de los derechos humanos y la democracia a nivel mundial. Sin embargo, paralelamente la sociedad posee necesidades vinculadas a la seguridad lo cual puede afectar la privacidad de las comunicaciones si no existe el correcto equilibrio.

El objetivo es mantener un equilibrio entre la protección de la información personal y la atención a las solicitudes de las autoridades competentes, siempre conforme a lo establecido por la ley. Estas solicitudes pueden incluir datos relacionados con las comunicaciones de nuestros clientes o usuarios, la implementación de medidas técnicas que permitan a las autoridades acceder a dichas comunicaciones en apoyo de procesos judiciales, o incluso restricciones de acceso a la red, bloqueo de ciertos sitios y contenidos, o la suspensión total de servicios.

Este procedimiento busca garantizar el cumplimiento legal sin dejar de respetar los derechos fundamentales de las personas.

Las solicitudes recibidas son atendidas conforme a la legislación vigente en cada país y bajo los siguientes principios rectores:

- **Confidencialidad:** cada petición y su respuesta son gestionadas con estricta reserva, siguiendo los lineamientos establecidos en nuestra norma corporativa de tratamiento de información.
- **Exhaustividad:** las solicitudes se analizan de manera integral y detallada para verificar su conformidad con la normativa aplicable.
- **Fundamentación:** se evalúa que cada requerimiento cumpla con los requisitos legales y procedimentales necesarios para su trámite.

- **Proporcionalidad:** las solicitudes se interpretan procurando minimizar cualquier impacto negativo sobre los derechos y libertades individuales, especialmente en lo relativo a la privacidad, el secreto de las comunicaciones y la libertad de expresión.
- **Seguridad:** el proceso de recepción, custodia y comunicación de la información se organiza bajo estrictas medidas de protección.

De esta manera, aseguramos que la gestión de solicitudes se realice con rigor, transparencia y respeto a los valores corporativos que guían nuestra actuación.

Cualquier acción encaminada a imposibilitar que una petición sea tramitada, sin perjuicio de las consecuencias legales que puedan resultar, conlleva la aplicación de sanciones según lo previsto en la normativa laboral aplicable.