

## Procedimiento para la tramitación de solicitudes de Datos Personales (Ley 18.331)

### 1. OBJETIVO.

Establecer el procedimiento a seguir para la recepción, gestión y respuesta a las solicitudes sobre datos personales que presenten sus titulares, sean personas físicas o jurídicas.

La solicitud puede tener por objeto el acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión de sus datos personales contenidos en bases de datos de Antel cumpliendo estrictamente con el plazo previsto en la Ley 18.331 "Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data".

El derecho de acceso a datos personales sólo podrá ser ejercido en forma gratuita a intervalos de seis (6) meses si versa sobre el mismo objeto, salvo que se hubiere suscitado nuevamente un interés legítimo.

### 2. MARCO NORMATIVO.

El marco jurídico que regula el derecho de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión de datos personales, está dado por la Ley No. 18.331 de 11 de agosto de 2008, el Decreto No. 414/009 de 31 de agosto de 2009 y demás normas complementarias, modificativas y concordantes.

### 3. ALCANCE.

Comprende todas las solicitudes sobre datos personales presentadas al amparo de la Ley No. 18.331, su decreto reglamentario y demás leyes modificativas.

Alcanza en su aplicación de manera directa a:

- Secretaría General como responsable de la gestión y respuesta a las solicitudes sobre datos personales.
- Sub Gerencias Generales, Gerencias de División, Gerencias de Área, Gerencias de Sector y cualquier oficina que esté en posesión o control de datos personales que son requeridos por el solicitante.
- Funcionario de Antel que:
  - o Recibe la solicitud, o
  - o Gestiona la solicitud, o
  - o Es responsable de la entrega de la información.

### 4. PROCEDIMIENTO

## 4.1 Ingreso de la Solicitud:

### 4.1.1 Solicitantes:

Cualquier persona física o jurídica, puede solicitar el acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión de sus datos personales, que se encuentren en las bases de datos de Antel.

En caso que el solicitante actúe en representación de un tercero deberá acreditar estar autorizado para ello, presentando el poder correspondiente que indique que tiene facultades expresas para tal cometido.

Cuando se trate de datos de personas fallecidas, el ejercicio de los derechos consagrados en la Ley No 18.331 corresponderá a cualquiera de sus sucesores universales.

**4.1.2 Acreditación de la Identidad del Solicitante.** El Solicitante, al momento de presentar la solicitud y al retirar la respuesta a su pedido, deberá acreditar su identidad y/o representación de acuerdo a lo siguiente:

- **Persona física:** acreditará su identidad mediante la exhibición de su documento de identidad o pasaporte, original y en buen estado.
- **Persona jurídica:** el solicitante deberá presentar la documentación que acredite la representación (mediante certificado notarial y/o poder o carta poder con certificación de firmas) y su documento de identidad o pasaporte, original y en buen estado.

### 4.1.3 Solicitud:

#### 4.1.3.1 Forma:

- 1) Presencial: En estos casos se podrá realizar la solicitud en forma verbal o escrita, mediante formulario de solicitud de datos personales impreso o nota de acuerdo a lo establecido en el punto 4.1.3.3.
- 2) Correo electrónico: Envío de formulario de solicitud de datos personales publicado en el sitio web de Antel a la dirección de correo electrónico [solicituddatospersonales@antel.com.uy](mailto:solicituddatospersonales@antel.com.uy) adjuntando copia del documento de identidad.

**4.1.3.2 Contenido:** la solicitud deberá contener la siguiente información a efectos de posibilitar su tramitación:

- 1) Identificación del titular.
- 2) Identificación clara y precisa del objeto del pedido.
- 3) Domicilio real y datos de contacto a efectos de la notificación.
- 4) Fecha y firma del solicitante.

El formulario propuesto por Antel se encuentra publicado en el sitio web de Antel [www.antel.com.uy/institucional](http://www.antel.com.uy/institucional)

#### 4.1.3.3 Lugar de **presentación**:

- **Montevideo**: personalmente o por intermedio de representante o apoderado, con poder especial de representación en Secretaría General de Antel, Guatemala 1075 Nivel 9, Montevideo y en locales comerciales de Antel.
- **Interior**: personalmente o por intermedio de representante o apoderado con poder especial de representación en Jefatura Departamental o Jefatura Local de Antel.

## 4.2 Gestión de la Solicitud.

### 4.2.1 Oficinas intervinientes y sus roles

#### 4.2.1.1 Secretaría General:

- Recibir las solicitudes de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión de sus datos personales.
- Analizar las solicitudes recibidas y derivarlas a las Sub Gerencias, Gerencias de División, Gerencias de Área o Gerencias de Sector que gestionan la información requerida.
- Entregar las respuestas a las solicitudes de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión de sus datos personales presentadas, cumpliendo con el plazo de 5 días hábiles legalmente establecido.

#### 4.2.1.2 Sub Gerencias Generales, Gerencias de División, Gerencias de Área o Gerencias de Sector correspondientes.

- Recibir las solicitudes de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión de sus datos Personales enviadas desde Secretaría General.
- Ubicar la información solicitada dentro del plazo señalado en el artículo 14 Ley 18.331.
- Elaborar documento con la información solicitada y entregar a Secretaría General.

#### 4.2.1.3 Sub Gerencia General Asesoría Letrada:

- Asesorar a Secretaría General, Sub Gerencias Generales, Gerencias de División, Gerencias de Área o Gerencia de Sector responsables de la información, respecto a la aplicación de la Ley de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data, cumplimiento de plazos y demás aspectos relacionados al cumplimiento de la normativa vigente en la materia.
- Colaborar a requerimiento de Secretaría General, en la redacción de los proyectos de respuesta a solicitudes de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión de datos personales.

#### 4.2.1.4 Jefaturas Departamentales y Jefaturas Locales:

- Recibir solicitudes de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión de sus Datos Personales en el interior del país.

- Enviar las solicitudes de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión de sus Datos Personales recibidas a la Secretaría General para su tramitación.

#### **4.2.2 Recepción de la solicitud.**

##### **4.2.2.1 Solicitud presentada en Secretaría General.**

- 1) Recibir la solicitud y controlar el cumplimiento de los requisitos detallados en el punto 4.1.3.2 de este documento verificando la identidad del solicitante.
- 2) Incluir en el original y en la copia de solicitud de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión de Datos Personales:
  - Sello indicando la oficina, la fecha y la hora de recibo de la solicitud.
  - Firma y contrafirma por parte del funcionario que recibe la solicitud.
- 3) Entregar la copia de solicitud a quien presenta la misma.

##### **4.2.2.2 Solicitud presentada en Jefatura Departamental o Jefatura Local en el Interior.**

- 1) Recibir la solicitud y controlar el cumplimiento de los requisitos detallados en el punto 4.1.3.2 de este documento verificando la identidad del solicitante.
- 2) Incluir en el original y en la copia de solicitud de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión de Datos Personales:
  - Sello indicando la oficina, la fecha y la hora de recibo de la solicitud.
  - Firma y contrafirma pro parte del funcionario que recibe la solicitud.
- 3) Entregar la copia de solicitud a quien presenta la misma.
- 4) Enviar el formulario o nota a Secretaria General al correo electrónico [solicituddatospersonales@antel.com.uy](mailto:solicituddatospersonales@antel.com.uy) o al fax 29288401 en el mismo día de su recepción. Posteriormente se deberá enviar el documento original a Secretaría General para agregar al expediente correspondiente.

**4.2.2.3 Solicitud presentada en Local Comercial de Montevideo.** El funcionario del local comercial analizará primariamente el contenido de la solicitud y determinará si es:

- **Solicitud de fácil acceso:** el funcionario brindará la información en ese momento, sin más trámite.
- **Solicitud no es de fácil acceso o refiere a supresión de datos personales:** el funcionario derivará la solicitud a Secretaría General el mismo día en que se recibe la solicitud.

#### **4.2.3 Análisis de la información solicitada**

- a) **Solicitud presentada en Secretaria General o derivada desde el Local Comercial:**

- Analizará la solicitud de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión de datos personales considerando que dispone de un plazo máximo de 5 días hábiles para dar respuesta, contados desde el día siguiente a la recepción de la misma.
- Si no tiene la información en su poder, derivará la solicitud a las Sub Gerencias, Gerencias de División, Gerencias de Área o Gerencias de Sector que cuenten con la información que permita brindar la respuesta a la solicitud presentada dando cuenta del plazo previsto en la ley.

#### **4.3 Entrega de la información:**

La entrega de la información se hará personalmente en Secretaría General Guatemala 1075 Nivel 9 en Montevideo, o en el lugar donde se recibió la solicitud si fue en el interior del país, debiendo el interesado presentar documentación que acredite su identidad como titular de los datos, de acuerdo al punto 4.1.2

La información a opción del titular, podrá suministrarse por escrito, por medios electrónicos, telefónicos, de imagen, u otro idóneo a tal fin.

La información debe ser suministrada en forma clara, exenta de codificaciones y en su caso acompañada de una explicación en lenguaje accesible. En ningún caso el informe podrá revelar datos personales de terceros.

#### **4.4 Tipos de respuesta.**

##### **4.4.1 Si se dispone de la información solicitada.**

Se responderá la solicitud conforme lo señalado en el punto 4.3.

##### **4.4.2 Si no se dispone de la información solicitada.**

Si no hay datos en poder de Antel respecto a la información solicitada, se deberá comunicar por escrito al interesado que la denegación de la solicitud se debe a la inexistencia de datos en su poder, respecto de la información requerida.

##### **4.4.3 Si solicita suprimir datos personales contemplados en la ley.**

Si el solicitante requiere la supresión de datos personales que estén contemplados en la ley, el responsable de la base de datos o del tratamiento deberá proceder a la misma mediante las operaciones necesarias a tal fin en un plazo máximo de cinco días hábiles luego de recibida la solicitud siempre que se verifique alguno de los supuestos del artículo 15 de la Ley 18.331:

- A) Perjuicios a los derechos e intereses legítimos de terceros
- B) Notorio error

### C) Contravención a lo establecido por una obligación legal

**4.5** Se deberá informar por escrito al interesado sobre la eliminación o supresión de acuerdo a lo solicitado o, en su caso, informar las razones por las que se estime no corresponde **Plazos**.

- La respuesta a la solicitud de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión de datos personales, debe brindarse a la persona física o jurídica que realizó el requerimiento en el plazo máximo de 5 días hábiles a contar desde el día siguiente a la recepción de la solicitud por parte de Antel.