



# Informe de **Transparencia** del Grupo Telefónica\_

TELEFÓNICA **2018**

*Telefonica*



# Índice\_

- 03** Introducción
- 05** Políticas y procedimientos de aplicación
- 07** Alcance del informe
- 07** Indicadores de este informe



## Informe por país

- 10** Alemania
- 12** Argentina
- 14** Brasil
- 16** Centroamérica
- 17** - Costa Rica

- 18** - El Salvador
- 19** - Guatemala
- 20** - Nicaragua
- 21** - Panamá
- 22** Chile

- 24** Colombia
- 27** Ecuador
- 29** España
- 31** México
- 33** Perú

- 35** Reino Unido
- 38** Uruguay
- 40** Venezuela
- 42** Glosario



# Introducción

En nuestro compromiso con los derechos fundamentales de privacidad y libertad de expresión publicamos el tercer informe de transparencia de las telecomunicaciones con el objetivo de contribuir a generar una sociedad más abierta y transparente.

La garantía de los derechos fundamentales de las personas, y en particular la privacidad y la libertad de expresión, adquieren en el mundo digital una nueva dimensión gracias al uso de las nuevas tecnologías y el protagonismo de los datos a escala global.

Las operadoras de telecomunicaciones tenemos el deber y la obligación legal de responder a los requerimientos de los Estados para garantizar la seguridad de sus ciudadanos, siempre en el respeto de la ley y los derechos y libertades fundamentales.

Por ello, la transparencia es un ejercicio imprescindible en un mundo en el que se comparten espacios de responsabilidad a la hora de preservar y garantizar los derechos de las personas.

## NUESTRO COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS

Desde 2006 los Derechos Humanos forman parte integral de nuestros [Principios de Negocio Responsable](#). Como parte de nuestro proceso de debida diligencia, cada cuatro años, llevamos a cabo una evaluación de impacto de cómo nuestras actividades (bien directamente o a través de nuestros socios comerciales) pueden estar afectando a los derechos fundamentales de las personas. Para ello, trabajamos con expertos internos y externos para identificar dónde y cómo nuestra actividad puede estar causando ese impacto y definiendo un proceso formal que nos facilita la gestión proactiva de los riesgos y el aprovechamiento de las oportunidades, implicando a nuestros principales grupos de interés.

En 2013, de la mano de Business for Social Responsibility (BSR), realizamos nuestra primera evaluación de impacto en todas nuestras operaciones. La privacidad y la libertad de expresión fueron identificados como dos asuntos a gestionar dentro de la matriz.

En el 2017 actualizamos nuestra matriz de impacto con una nueva evaluación de la mano de BHR ([Business & Human Rights](#)) con el objetivo de comprender los impactos potenciales derivados de nuestra estrategia, de las nuevas actividades del Grupo, y de un entorno digital en constante cambio.

Los derechos de Privacidad y Libertad de Expresión fueron identificados como relevantes en las siguientes actividades:

- ▶ Condiciones de productos y/o servicios.
- ▶ Nuevas tecnologías y desarrollos relacionados con la inteligencia artificial.
- ▶ Fusiones, adquisiciones y alianzas estratégicas.

Los resultados de las evaluaciones de impacto son presentados a la Oficina de Negocio Responsable, el órgano que integra los máximos responsables de las áreas operativas a nivel global, así como a la Comisión del Consejo de Administración encargada del seguimiento del Plan de Negocio Responsable, para que se tenga en cuenta en sus procesos de toma de decisiones.



Una vez concluido el análisis, se identificaron varias actividades y temáticas que merecen un análisis más detallado. Durante 2019-2020 se llevarán a cabo evaluaciones del impacto de nuestra actividad con foco en: el proceso de despliegue de red, el desarrollo de nuevos productos y servicios - incluidos aquellos en los que se aplique la inteligencia artificial -, y en los derechos de niños/niñas y adolescentes.

Además contamos con el [canal de Negocio Responsable](#) como mecanismo de reclamación y remedio donde cualquier grupo de interés puede plantear quejas o consultas relativas a nuestro impacto en la Privacidad y Libertad de Expresión a través del "Canal de Negocio Responsable" publicado en nuestra web.

Los [Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas](#) nos han servido de guía fundamental para fomentar la garantía y respeto del derecho de las personas y, específicamente, en lo referente a la libertad de expresión.

Somos miembros constituyentes del [Grupo de Diálogo de la Industria de Telecomunicaciones para la Libertad de Expresión y la Privacidad \(TID\)](#), grupo que se fusionó con el [Global Network Initiative \(GNI\)](#) en 2017. Se trata de una organización de escala global de la que son miembros inversores, think tanks y sociedad civil y compañías privadas: operadores de telecomunicaciones, proveedores de servicios sobre internet, y fabricantes de equipos y software.

Como miembro de este Grupo, Telefónica es una de las empresas firmantes de los [Principios del sector de las comunicaciones sobre libertad de expresión y privacidad](#). En el informe Integrado de 2017 de Telefónica, hicimos un primer ejercicio de autoevaluación siguiendo los principios de GNI, donde describimos las políticas, sistemas y procedimientos internos que tenemos implementados, incluyendo las solicitudes que recibimos de las autoridades competentes, evaluación de impacto de derechos humanos y la comunicación que realizamos a usuarios.

En el 2019, Telefónica será evaluado por los asesores externos acreditados por GNI siguiendo el procedimiento de implementación de los principios de Privacidad y Libertad de Expresión de GNI.

---

Durante 2019-2020 se llevarán a cabo evaluaciones en el proceso de despliegue de red y de desarrollo de nuevos productos y servicios.



## Políticas y procedimientos de aplicación

Hemos impulsado y revisado diferentes políticas y procedimientos para asegurar la protección de los derechos de privacidad y libertad de expresión:

► **Política de Privacidad:** Actualizada en 2018, forma parte de la estrategia de Telefónica para diseñar una nueva experiencia digital basada en la confianza.

Consciente de la importancia de merecer la confianza de nuestros clientes y/o usuarios y, con carácter general, de nuestros grupos de interés, esta política les garantiza el control sobre el valor de [sus datos personales](#) cuando son objeto de tratamiento por Telefónica.

Establece unas normas de comportamiento común obligatorias para todas las entidades del grupo, y establece un marco para una cultura de privacidad basada en los principios de licitud, transparencia, compromiso con los derechos de los interesados, seguridad y limitación del plazo de conservación.

► **Reglamento de Modelo de Gobierno de Protección de Datos:** Tiene por objetivo englobar los aspectos más importantes a tener en cuenta para una correcta gestión y protección de los datos de carácter personal.

Se establece un modelo organizativo y de relación donde el máximo responsable de la Función de Protección de Datos Personales es el Delegado de Protección de Datos (DPO), quien reporta directamente al Consejo de Administración de Telefónica, S.A. Además se articula a través de una estructura de relacionamiento y gobierno:

• **Oficina DPO:** Encargada de la coordinación de Cumplimiento y Datos (asegurar la ejecución global de cumplimiento de todo el Grupo) y una función técnica de Protección de Datos encargada de la supervisión del cumplimiento de la normativa de protección de datos del Grupo Telefónica.

• **Comité de Seguimiento:** Cuenta con la representación de diferentes áreas de la compañía (Seguridad, Secretaría General, Regulación, Tecnología, CDO, Cumplimiento, Ética y Sostenibilidad y Auditoría Interna). Se revisa el estado general de cumplimiento del modelo de gobierno.

• **Comités de Negocio:** La Oficina DPO mantiene a través de la función técnica de Protección de Datos, interacciones permanentes con otras áreas, a través de los Responsables de Cumplimiento, al objeto de asegurar la máxima uniformidad en la aplicación de los procesos comunes, y/o la identificación y tratamiento de problemáticas específicas de privacidad en el ámbito de actividad de cada área.

► **Procedimiento ante determinados requerimientos por parte de las autoridades competentes**

Define un procedimiento interno global común ante requerimiento de determinadas autoridades de acuerdo con la legislación de cada país y pretende garantizar la legalidad de dichos requerimientos y de los derechos fundamentales de los interesados en este tipo de procedimientos.

Los Principios que rigen el proceso son Confidencialidad, Exhaustividad, Fundamentación, Respuesta Diligente y Seguridad.

Nuestro compromiso es asegurar la participación en el proceso de áreas legales o áreas similares con competencias legales en la recepción de las peticiones. Contamos con interlocutores fijos como ventanilla única en nuestra relación con las autoridades competentes, de manera que rechazamos cualquier petición que no viene por este conducto reglamentario.



### ► **Política Global de Seguridad**

Actualizada en el 2016, se rige por los estándares y regulaciones nacionales e internacionales en materia de seguridad física y lógica, y establece los principios rectores que resultan aplicables a todas las empresas que integran el Grupo Telefónica.

Las actividades de seguridad se rigen por los siguientes Principios:

- **Legalidad:** Necesario cumplimiento de las leyes y regulaciones, nacionales e internacionales, en materia de seguridad.
- **Eficiencia:** Se destaca el carácter anticipativo y preventivo sobre cualquier potencial riesgo y/o amenaza con el objetivo de adelantarse y prevenir cualquier potencial efecto dañino y/o mitigar los perjuicios que pudieran causarse.
- **Corresponsabilidad:** El deber de los usuarios de preservar la seguridad de los activos que Telefónica pone a su disposición.
- **Cooperación y Coordinación:** Para alcanzar los niveles de eficiencia se prioriza la cooperación y la coordinación entre todas las unidades de negocio y empleados.

Fruto de esta Política durante el 2017-2018 se actualizaron varias normativas de desarrollo para el efectivo cumplimiento de la misma. (Reglamento Gestión de Incidentes y Emergencias; Reglamento Análisis de Riesgos de Seguridad; Reglamento Seguridad en Redes y Comunicaciones; Reglamento de Ciberseguridad; Reglamento Seguridad en la Cadena de Suministro y el Reglamento Gobierno de la Seguridad entre otras).

### ► **Política de Comunicación responsable**

Aprobado en octubre de 2018 tiene por objetivo establecer las pautas de actuación para Telefónica en torno a nuestros canales de comunicación y generación de contenidos. Se basa en los Principios de Legalidad, Integridad y Transparencia, Neutralidad y Protección de Menores. En el principio de neutralidad

nos comprometemos a evitar posicionarnos políticamente como compañía y promovemos el derecho a la libertad de expresión, dentro de los marcos regulatorios a los que estamos sometidos.

### ► **Principios de Inteligencia Artificial**

Aprobados por el Comité Ejecutivo en octubre de 2018, los principios hacen hincapié en la igualdad e imparcialidad, la transparencia, la claridad, la privacidad y la seguridad. Son normas que aplican en todos los mercados en los que operamos y se extienden a toda nuestra cadena de valor, a través de socios y proveedores.

### ► **Riesgo básico de derechos humanos**

Los riesgos relacionados con impactos en DD.HH. siempre han estado presentes en el modelo de levantamiento de riesgos de Telefónica, sin embargo, en el 2017 se incluyó de forma específica el riesgo básico de DD.HH. dentro de este modelo. El objetivo es levantar cualquier riesgo de impacto, directo o indirecto, en las operaciones del Grupo Telefónica debido a posibles vulneraciones de derechos humanos, como consecuencia de la propia actividad de la Compañía o de la actividad que llevan a

cabo nuestros proveedores u otras relaciones comerciales. Este análisis contempla cualquier cambio legislativo o de actividad que pueda tener un impacto en los derechos humanos.

Este levantamiento de riesgos facilita definir las pautas de actuación necesarias en las operaciones directamente afectadas con el objetivo de mitigar y/o evitar estos riesgos y priorizar las actuaciones de Auditoría Interna, de cara a su planificación de actividades de supervisión de las estructuras de control interno.

### ► **Evaluación de Riesgos en la Reputación e Impacto en los Derechos Humanos en la Propuestas de Valor del Grupo Telefónica**

El objetivo es evaluar el posible impacto en la creación y comercialización de los productos y servicios del Grupo Telefónica, tanto para particulares (B2C), como para clientes B2B e indirectamente (B2B2C). Entre las cuestiones evaluadas se incluyen Privacidad y Libertad de Expresión, tanto en el diseño como en la comercialización.



## Alcance del informe

Tal y como ocurre en otras empresas de nuestro sector, en Telefónica recibimos solicitudes de información referidas a las comunicaciones de nuestros clientes o usuarios, solicitudes de bloqueo de acceso a ciertos sitios o contenido o de filtrado de contenidos, o solicitudes con el objetivo de suspender temporalmente el servicio en determinadas zonas (por ejemplo en caso de disturbios o de orden público), cursadas por los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado, organismos gubernamentales y juzgados.

El objetivo de este informe es mostrar el procedimiento de tratamiento de las solicitudes que Telefónica aplica dentro de la legalidad y con respeto a la privacidad, la libertad de expresión y el secreto de las comunicaciones de sus usuarios.

El presente informe refleja la información sobre el contexto legal que da potestad legal a las autoridades para hacer este tipo de solicitudes y recabar el número y el tipo de requerimientos que recibimos. El marco legal específico de cada país señala también limitaciones de cara a facilitar la información sobre los requerimientos que Telefónica recibe, por lo que en el informe se señalan ese tipo de limitaciones a la información que se aporta. Cuando no aportamos datos, explicamos por qué no los aportamos. Además, y cuando técnicamente es posible, reportamos el número de solicitudes que rechazamos y los clientes que son afectados por cada indicador.

## Indicadores de este informe

En los apartados siguientes reportamos el número de solicitudes que recibimos por parte de las autoridades nacionales competentes según la legislación de cada país. Cualquier petición que se pueda recibir por parte de una autoridad no nacional debe cumplir con los procesos judiciales y/o legales que corresponda a cada país. En Telefónica solo atendemos solicitudes que provengan de una autoridad nacional competente. En Telefónica no atendemos solicitudes privadas, solo se tramitan los requerimientos que provienen de autoridades determinadas por ley.

Cuando las leyes de algún país prohíben revelar información sobre estos indicadores informamos sobre la normativa y el motivo por el cual no es posible reportar.

Así, los indicadores que reportamos son:  
▶ **Intercepciones legales:** Aquellas órdenes y requerimientos que proceden de las autoridades competentes en el marco de investigaciones criminales y, en su caso, civiles con el objetivo de interceptar

comunicaciones o acceder a [datos de tráfico](#) en tiempo real.

▶ **Metadatos asociados a las comunicaciones:** Aquellos requerimientos procedentes de las autoridades competentes que tienen por objetivo obtener datos históricos referidos a:

- ▶ El nombre y dirección del usuario registrado (datos de abonado).
- ▶ Los datos para identificar el origen y el destino de una comunicación (por ejemplo, números de teléfono, nombres de usuario para los servicios de Internet).
- ▶ La fecha, hora y duración de una comunicación.
- ▶ El tipo de comunicación.
- ▶ La identidad de los equipos de comunicación (incluyendo IMSI o IMEI).
- ▶ La localización del usuario o del dispositivo.



### ► Bloqueo y filtrado de determinados contenidos:

Requerimientos de las autoridades competentes para bloquear el acceso a sitios web específicos o a un determinado contenido. Se trata de peticiones para bloquear el acceso a un sitio web o a un contenido, no una petición para eliminar el contenido del usuario. A título de ejemplo, las demandas de bloqueo se emiten porque los sitios web o contenidos son contrarios a las leyes locales (suelen estar relacionados con la pornografía infantil, los juegos de azar online, los derechos de autor, difamación, venta ilegal de medicamentos, armas, marca comercial, etc.). Con el objetivo de luchar de manera proactiva contra los contenidos de imágenes de abusos sexuales a menores en la Red, Telefónica procede al bloqueo de estos materiales siguiendo las pautas y las listas proporcionadas por "[Internet Watch Foundation](#)" en los siguientes países: Argentina, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Nicaragua, México, Panamá, Perú, UK, Uruguay y Venezuela. Telefónica Colombia hace lo propio a través de MINTIC y la DIJIN.

Suspensiones geográficas o temporales de servicio: Requerimiento de las autoridades competentes para limitar temporal y/o geográficamente la prestación de un servicio. Estos requerimientos suelen estar relacionados con situaciones de fuerza o causa mayor como catástrofes naturales, actos de terrorismo, etc.

En Telefónica no atendemos solicitudes privadas solo se tramitan los requerimientos que provienen de autoridades determinadas por ley.

Además, para cada indicador reportamos también los siguientes subindicadores:

### ► Requerimientos rechazados o atendidos parcialmente:

número de veces que hemos rechazado un requerimiento o que solo hemos proporcionado información parcial o ninguna información en respuesta a un requerimiento por alguna de las siguientes razones:

- Por no ajustarse a la legislación local para ese tipo de requerimiento.
- Por no contener todos los elementos necesarios que posibilita la ejecución (firmas necesarias, autoridad competente, descripción técnica del requerimientos etc...)

- Porque técnicamente es imposible ejecutar el requerimiento.

► **Cientes afectados:** número de clientes que se ven afectados por cada requerimiento, así, un solo requerimiento puede afectar a uno o varios clientes.

Por otra parte, en este Informe de Transparencia, nuestro objetivo es informar sobre aquellas peticiones que puedan tener un potencial impacto en los derechos de privacidad y/o libertad de expresión al estar encuadradas dentro de lo que denominamos "major events".

A este respecto en Venezuela identificamos un caso encuadrado dentro de cambios legales significativos.

En octubre de 2017 entró en vigor la Providencia Administrativa N° 171 "Normas relativas a la recopilación o captación de datos personales de los solicitantes de los servicios de telefonía móvil y telefonía fija a través de redes inalámbricas o número no geográfico con servicio de voz nómada" donde se modifican, principalmente, los datos que se deben recabar de nuevos clientes y se amplía la información que la operadora debe mantener almacenada y en registros respecto a: sus abonados, servicios de datos, detalles de llamadas, mensajes de texto, recarga de saldo, para ser suministrados a los órganos de seguridad del Estado con facultades de investigación o instrucción con ocasión de una investigación penal.

---

Además informamos sobre aquellas peticiones que puedan tener *un potencial impacto en los derechos de privacidad y/o libertad de expresión* al estar encuadradas dentro de lo que denominamos "major events".



# Informe por país\_



- 10** Alemania
- 12** Argentina
- 14** Brasil
- 16** Centroamérica
- 17** Costa Rica
- 18** El Salvador
- 19** Guatemala
- 20** Nicaragua
- 21** Panamá
- 22** Chile
- 24** Colombia
- 27** Ecuador
- 29** España
- 31** México
- 33** Perú
- 35** Reino Unido
- 38** Uruguay
- 40** Venezuela
- 42** Glosario



# Alemania

[www.telefonica.de/home-corporate-en.html](http://www.telefonica.de/home-corporate-en.html)

Telefónica cuenta con un largo historial en Alemania: ha cumplido cerca de 16 años en el país y opera bajo la marca comercial O2.

Telefónica Deutschland ofrece telefonía móvil de pre-pago y contrato a clientes residenciales y empresas, e innovadores servicios de datos a través de las tecnologías GPRS, UMTS y LTE. Como proveedor integrado de comunicación, también ofrece servicios de ADSL e internet de alta velocidad. Telefónica cuenta con un total de 49,3 millones de accesos en Alemania.

Los ingresos totales de Telefónica en Alemania se sitúan en 7.296 millones de euros y el OIBDA 1.821 millones de euros.

## INTERCEPTACIÓN LEGAL

### Contexto legal

- ▶ Ley de Telecomunicaciones– Sección 110 (Telekommunikationsgesetz - TKG).
- ▶ Sec. 100a, 100b del Código de Procedimiento Penal
- ▶ Artículo 10 de la Ley G10
- ▶ Leyes policiales

### Autoridades competentes

Agencias y Cuerpos de Seguridad del Estado (Law Enforcement Agencies o LEAs) como autoridades policiales (nacional y federal) servicios de inteligencia y aduanas (nacional y federal).

Las medidas recogidas en la Sec. 100a del Código de Procedimiento Penal alemán (StPO) requieren una orden judicial previa. En caso de circunstancias extremas, el Ministerio Público podrá emitir una orden, que deberá ser confirmada por un Juzgado dentro de los tres días hábiles siguientes para que resulte eficaz.

### Requerimientos\*



\* El volumen total no incluye intervenciones prolongadas

**Número de cuentas/clientes afectados:** No nos es posible reportar esta cifra. Las medidas de interceptación se basan en MSISDN (Mobile Station Integrated Services Digital Network/ Estación móvil red Digital de servicios integrados). El sistema no vincula las peticiones a cuentas o clientes por lo que es imposible saber a cuántas cuentas o clientes está afectando.

**Peticiones rechazadas:** Telefónica Alemania actualmente no registra peticiones rechazadas, estamos trabajando para que técnicamente sea posible.

## ACCESOS

telefonía fija

1.979,6

telefonía móvil

43.154,7

datos e Internet

2.281,4

de TV de Pago

0,0

totales

47.603,9

Cientes a cierre 2017 (datos en miles).



## ACCESO A METADATOS

### Contexto legal

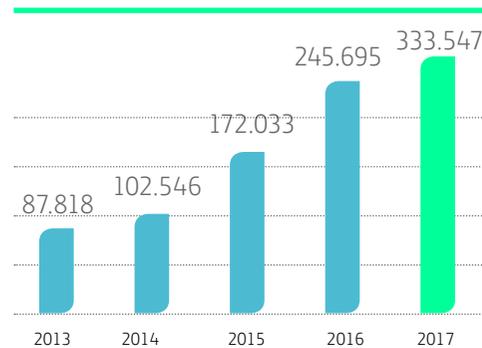
- ▶ Ley de Telecomunicaciones Aleman Sec. 96, 113b (Telekommunikationsgesetz - TKG).
- ▶ Código de Procedimiento Penal Sec. 100g (Strafprozessordnung – StPO).
- ▶ Leyes policiales de los estados federales (Landespolizeigesetze).

### Autoridades Competentes

Agencias y Cuerpos de Seguridad del Estado (Law Enforcement Agencies o LEAs) como autoridades policiales (nacional y federal) y servicios de inteligencia y aduanas (nacional y federal).

Las medidas recogidas en la Sec. 100a del Código de Procedimiento Penal alemán (StPO) requieren una orden judicial previa. En caso de circunstancias extremas, el Ministerio Público podrá emitir una orden, que deberá ser confirmada por el Juzgado dentro de los tres días hábiles siguientes para que resulte eficaz.

### Requerimientos\*



\* Volumen total de tráfico de datos/ o registros de celdas de radio

**Número de cuentas/clientes afectados:** No hay posibilidad de proporcionar esta cifra. Las medidas de interceptación se basan en MSISDN (Mobile Station Integrated Services Digital Network/ Estación Móvil Red Digital de Servicios Integrados). El sistema no los vincula a cuentas o clientes.

**Peticiones rechazadas:** Telefónica Alemania actualmente no registra peticiones rechazadas, estamos trabajando para que técnicamente sea posible.

## BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

### Contexto legal

- ▶ No existen leyes en el marco regulatorio alemán que permitan bloqueo o filtrado de contenidos.

### Autoridades Competentes

- ▶ No aplica.

### Requerimientos

- ▶ No aplica.

## SUSPENSIONES GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

### Contexto legal

- ▶ No existen leyes en el marco regulatorio alemán que permitan bloqueo o filtrado de contenidos.

### Requerimientos

- ▶ No aplica.





# Argentina

[www.telefonica.com.ar](http://www.telefonica.com.ar)

Telefónica está presente en Argentina desde la privatización de los servicios telefónicos en 1990. A lo largo de estos años, la compañía se ha convertido en un grupo líder de empresas especializado en telecomunicaciones integradas.

Tras haber sido la primera inversión significativa de capitales españoles, contribuyó en estos años al desarrollo de las comunicaciones mediante inversiones de infraestructuras y una amplia oferta de servicios de telefonía fija, móvil e Internet.

Telefónica en Argentina gestiona 25 millones de accesos a diciembre de 2017.

Respecto a las cifras financieras, en el 2017 los ingresos de Telefónica en Argentina alcanzaron 3.495 millones de euros y el OIBDA sumó 971 millones de euros.

## INTERCEPTACIÓN LEGAL

### Contexto legal

- ▶ Constitución Nacional Argentina (Artículo 18).
- ▶ Ley 19.798 (arts. 18 y 19): Inviolabilidad de las comunicaciones.
- ▶ Ley 27.078 (art. 5): Inviolabilidad de las comunicaciones.

### Autoridades competentes

- ▶ Jueces. El procedimiento establece que estos deben oficiar a la Dirección de Captación de las Comunicaciones, organismo actualmente dependiente de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, y este organismo es quien solicita la intervención a la empresa prestataria que corresponda.

### Requerimientos\*



\* En Argentina desglosamos el tipo de requerimientos de interceptaciones por la naturaleza de nuevas peticiones y prórrogas que pueden proceder de otro ejercicio.

\*\* Peticiones de nuevas intervenciones.

\*\*\* Se incluyen peticiones para desconectar intervenciones y prórrogas sobre conexiones que tenían tiempo determinado.

\*\*\*\* Intervenciones activas a cierre de 2017 (se incluyen altas y prórrogas).

## ACCESOS

telefonía fija

4.120,8

Clientes de telefonía móvil

19.255,9

Clientes datos e Internet

1,700.6

Clientes de TV de Pago

0,0

totales

25.098,1

Clientes a cierre 2017 (datos en miles).



### Número de clientes afectados: 51.415

Teniendo en cuenta que la intervención se realiza por número de líneas se podría asumir que la cantidad de clientes afectados coincide con la cantidad de líneas intervenidas.

Sin perjuicio de esto, se debe tener en cuenta que un cliente puede ser objeto de más de un pedido de intervención en el año, en diferentes períodos, con lo cual el número de clientes afectados puede llegar a ser levemente menor.

### Peticiones rechazadas: 0



### ACCESO A METADATOS

En Telefónica Argentina se registran los indicadores de acceso a metadatos, bloqueo y filtrado de determinados contenidos y suspensiones geográficas o temporales de servicio como un único indicador sin hacer distinción.

#### Contexto legal

- ▶ Constitución Nacional Argentina (artículo 18)
- ▶ Ley 19.798 (arts. 18 y 19): Inviolabilidad de las comunicaciones.
- ▶ Ley 27.078 (art. 5): Inviolabilidad de las comunicaciones.

#### Autoridades Competentes

- ▶ Jueces, Fiscales y los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado al que se le haya delegado la investigación.

### BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

#### Contexto legal

- ▶ Ley 27.078, art. 5.: Inviolabilidad de las comunicaciones.

#### Autoridades Competentes

- ▶ Jueces, Fiscales y los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado al que se le haya delegado la investigación.

### SUSPENSIONES GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

#### Contexto legal

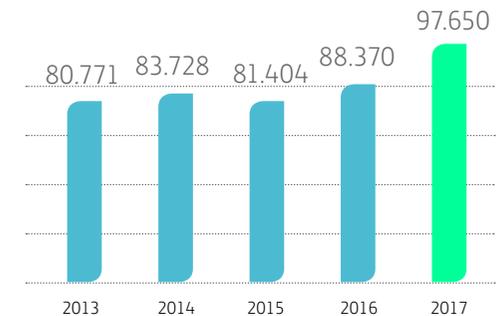
- ▶ Si bien no existe una norma específica que lo regule, podría interpretarse que forma parte de lo establecido en el art. 57 de la Ley 27.078, en cuanto dispone:  
ARTÍCULO 57. — Neutralidad de red. Prohibiciones. Los prestadores de Servicios de TIC no podrán:

- a) Bloquear, interferir, discriminar, entorpecer, degradar o restringir la utilización, envío, recepción, ofrecimiento o acceso a cualquier contenido, aplicación, servicio o protocolo salvo orden judicial o expresa solicitud del usuario.

#### Autoridades Competentes

- ▶ Al no haber una norma específica, el único órgano competente para dictar una medida de suspensión del servicio en una determinada zona es un juez con competencia federal.

### Requerimientos\*



\* Dato agregado de Metadatos, Bloqueo de Contenidos y suspensión del servicio

**Número de clientes afectados:** Para acceso a metadatos hay que recalcar que un mismo requerimiento puede solicitar información de un solo cliente o de varios, por lo que actualmente no se ha podido realizar una estimación válida. Para bloqueo de contenidos afectará a todos los clientes que quieran acceder a la url bloqueada.

**Peticiones rechazadas:** 0



# Brasil

<http://www.telefonica.com.br>

Telefónica entró en el mercado brasileño en 1998, momento en el que se estaba produciendo la reestructuración y privatización de Telebrás. Más adelante, en el año 2002, Telefónica y Portugal Telecom crean una *Joint Venture* para operar en el mercado móvil brasileño e inician sus operaciones comerciales con el nombre de Vivo en abril de 2003.

Durante el año 2015, se cerró la adquisición de GVT, lo que sitúa a Telefónica Brasil como el operador integrado líder del mercado brasileño.

Telefónica en Brasil gestiona más de 97,9 millones de accesos a diciembre de 2017.

Respecto a las cifras financieras, en 2017, los ingresos de Telefónica en Brasil han alcanzado los 12.019 millones de euros y el OIBDA, 4.191 millones de euros.

## INTERCEPTACIÓN LEGAL

### Contexto legal

- ▶ Constitución de la República Federal de Brasil: Art. 5º.
- ▶ Ley Nº 9.296, de 24 de Julio de 1996.
- ▶ Resolución N º 426 del 9 de diciembre de 2005 / Reglamento de Servicio de Telefonía Fija - STFC. STF.
- ▶ Resolución Nº 614 del 28 de mayo 2013/ Reglamento de Servicio de Comunicación Multimedia.

- ▶ Resolución Nº 477 del 7 de agosto de 2007/ Reglamento de Servicio Móvil Personal - SMP.

### Autoridades competentes

- ▶ De acuerdo con el artículo 3º de la Ley Federal brasileña n. 9.296/1996 (ley de las interceptaciones), solamente el Juez (de la esfera criminal) puede determinar las interceptaciones (telefónicas y telemáticas), a petición de la Fiscalía (Ministério Público) o Comisario de Policía ( "Autoridade Policial").

**Número de clientes afectados:** No se puede confirmar el número de clientes afectados, ya que el número anual abarca también situaciones donde hubo prorrogaciones o nuevas interceptaciones para los mismos números.

### Peticiones rechazadas: 0

### Requerimientos



\* incluye GVT: Durante el año 2015, Telefonica adquirió GVT, lo que sitúa a Telefónica Brasil como el operador integrado líder del mercado brasileño.

## ACCESO A METADATOS

### Contexto legal

- ▶ Constitución de la República Federal de Brasil: Art. 5º.
- ▶ Ley Nº 9.296, de 24 de Julio de 1996.
- ▶ Ley Nº 9.472, de 16 de julio de 1997. Art. 3.
- ▶ Ley Nº 12.683, de 9 de julio de 2012. Art. 17-B.
- ▶ Ley Nº 12.830, de 20 de junio de 2013. Art. 2.
- ▶ Ley Nº 12850 de 20 de agosto de 2013. Art. 15.
- ▶ Ley Nº 12965 de 23 de abril de 2014. Art. 7; 10 y 19.
- ▶ DECRETO Nº 8.771, de 11 de mayo de 2016. Art. 11.
- ▶ Resolución Nº 426 del 9 de diciembre de 2005 / Reglamento de Servicio de Telefonía Fija - STFC. STFC. Art. 11; 22;23 y 24.
- ▶ Resolución Nº 477 del 7 de agosto de 2007/ Reglamento de Servicio Móvil Personal - SMP. Art. 6;10 ;12;13; 89 y 90.
- ▶ Resolución Nº 614 del 28 de mayo 2013/ Reglamento de Servicio de Comunicación Multimedia. Art. 52 y 53.

## ACCESOS

*telefonía fija*  
**13.837,3**

Cientes de *telefonía móvil*  
**74.931,3**

Cientes *datos e Internet*  
**82,6**

Cientes *de TV de Pago*  
**1.587,7**

*totales*  
**97.905,1**

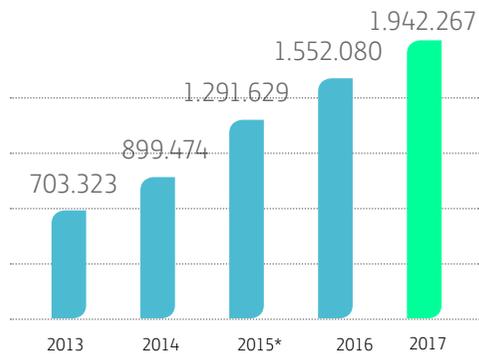
Cientes a cierre 2017 (datos en miles).



**Autoridades competentes**

- ▶ **Fiscalía, Comisarios de Policía y Jueces de cualquier esfera, como también Presidentes de las Comisiones Parlamentarias de Investigación:** el nombre y dirección del usuario registrado (datos de abonado), así como la identidad de los equipos de comunicación (incluyendo IMSI o IMEI).
- ▶ **Jueces de cualquier esfera:** los datos para identificar el origen y el destino de una comunicación (por ejemplo, números de teléfono, nombres de usuario para los servicios de Internet), la fecha, hora y duración de una comunicación y la localización del dispositivo.

**Requerimientos**



Total de requerimientos dentro de las Peticiones y órdenes recibidas y donde piden datos de catastro, datos de las comunicaciones y de conexión.

\* No se incluyen los datos de la compañía GVT comprada por Telefónica Brasil e 2015

**Número de clientes afectados:** No se puede confirmar el número de clientes afectados, ya que la cantidad anual puede abarcar duplicidad de números de clientes requeridos por autoridades públicas distintas.

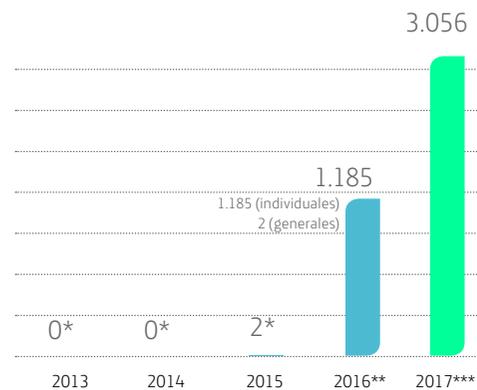
**Peticiones rechazadas:** Telefónica Brasil está trabajando para poder filtrar peticiones aceptadas y rechazadas.

**BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS**

**Contexto legal**

- ▶ Ley N° 12965 de 23 de abril de 2014. Art. 7 y 19.

**Requerimientos**



**Autoridades competentes**

- ▶ Exclusivamente Jueces.

**Número de clientes afectados:** 3.056

**Peticiones rechazadas:** 0

**SUSPENSIONES GEOGRÁFICAS O TEMPORALES**

**Contexto legal**

- ▶ Resolución n° 73 de 25 de noviembre de 1998. Art. 31.
- ▶ Resolución n° 477 de 7 de agosto de 2007. Art. 19.

No hay datos disponibles, pues están contabilizados conjuntamente con los casos llamados atípicos y de bajo volumen.

\* Los dos casos de 2015 corresponden al bloqueo de la Aplicación Whatstap.

1º) En febrero de 2015, la autoridad judicial determinó que las operadoras bloquearan el acceso de sus clientes a la aplicación WhatsApp hasta el cumplimiento de la orden original enviada a la aplicación. El requerimiento tenía fundamento legal en el ámbito de procedimientos criminales llevados a cabo por la Comisaría de Protección al Niño y al Adolescente

2º) En 16/12/2015, la compañía recibió otra orden, por un período de acceso de 48 horas a la aplicación WhatsApp. La medida fue adoptada con la misma base legal que el caso mencionado en el punto anterior.

**Autoridades competentes**

- ▶ Únicamente Jueces.

**Requerimientos\***

N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
2013	2014	2015	2016	2017

\* No hay datos disponibles, ya que están contabilizados conjuntamente con los casos llamados atípicos y de bajo volumen.

**Número de clientes afectados:** N/D

**Peticiones rechazadas:** N/D

En ambos casos la compañía cumplió las requerimientos judiciales.

Telefónica estableció un protocolo de información en su central de atención al cliente como medida de transparencia y con el objetivo de dar a los clientes las explicaciones oportunas por estos casos.

\*\* Aclaración: Pasadas las medidas de bloqueos generales que afectaron a todos los clientes en potencial, las autoridades públicas empezaron a practicar bloqueos individuales en el ámbito de investigaciones criminales. Hasta hoy, a partir de 2016, identificamos 1.187 bloqueos individuales y 2 a todos los clientes

\*\*\* Bloqueo individuales



## Centroamérica\_

La estructura de Telefónica Centroamérica agrupa las operaciones móviles de Telefónica en Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Nicaragua y Panamá.

En Centroamérica se gestionan más de 13.200 millones de accesos a diciembre de 2017.

En diciembre de 2017, los ingresos en Centroamérica ascendieron a 890 millones de euros y el OIBDA sumó 263 millones de euros.



### ACCESOS

telefonía fija

556

telefonía móvil

12.676

Clientes *otros*

0

Clientes *de TV de Pago*

0,0

*totales*

13.232

Clientes a cierre de 2017 (datos en miles)  
CENTROAMERICA



# Costa Rica

http://movistar.cr

## INTERCEPTACIÓN LEGAL

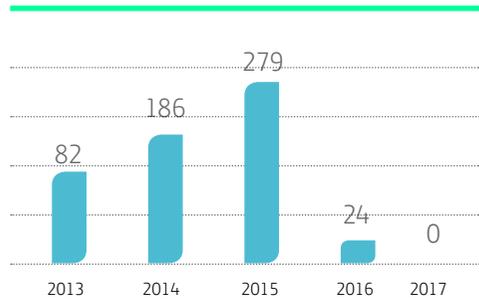
### Contexto legal

- ▶ Ley Contra la Delincuencia Organizada (art. 14 y 15).

### Autoridades competentes

- ▶ Los jueces del Poder Judicial.
- ▶ Desde la creación del Centro Judicial de Intervención de las Comunicaciones las intervenciones las realizan directamente los jueces del CJIC desde el CJIC.

### Requerimientos



**Número de clientes afectados:** 0

**Peticiones rechazadas:** 550

## ACCESO A METADATOS

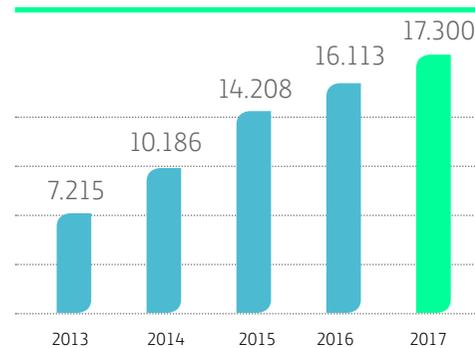
### Contexto legal

- ▶ Código Procesal Penal. Art 198.
- ▶ Jurisprudencia de la Sala Constitucional que avala la facultad de jueces, fiscales y policías de solicitar metadatos asociados a comunicaciones.

### Autoridades Competentes

- ▶ Jueces, fiscales y policías judiciales.

### Requerimientos



**Número de clientes afectados:** Actualmente no podemos confirmar el número de clientes afectados ya que un mismo requerimiento puede afectar a varios clientes. Nuestro sistema de registro se efectúa por número de requerimientos, no por número de clientes

afectados. Se está trabajando para hacer esta distinción y poder dar esta información en el siguiente Informe.

**Peticiones rechazadas:** 550

## BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

### Contexto legal

- ▶ No hay contexto legal específico para este indicador.

### Autoridades Competentes

- ▶ No aplica.

### Requerimientos

	2013	2014	2015	2016	2017
	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

**Número de clientes afectados:** No aplica.

**Peticiones rechazadas:** No aplica.

## SUSPENSIONES GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

### Contexto legal

- ▶ No hay contexto legal específico para este indicador.

### Autoridades Competentes

- ▶ No aplica.

### Requerimientos

	2013	2014	2015	2016	2017
	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

**Número de clientes afectados:** No aplica.

**Peticiones rechazadas:** No aplica.



# El Salvador

http://www.telefonica.com.sv

## INTERCEPTACIÓN LEGAL

### Contexto legal

- ▶ Ley de Intervenciones (Art. 13).
- ▶ Constitución Política de la República de El Salvador (Art. 24).

### Autoridades competentes

▶ La Fiscalía General de la República posee un Centro de Intervención de Llamadas, el cual está conectado a todos los operadores que en El Salvador prestan el servicio de Telefonía. Por tanto en el marco de la investigación de un delito y por orden de un juez (según se establece en la Ley de Intervenciones) es posible que la Fiscalía realice este tipo de actuaciones, pero Telefónica no se encuentra autorizada para hacerlo.

### Requerimientos



**Número de clientes afectados:** Actualmente no podemos confirmar el número de clientes afectados ya que un mismo requerimiento puede afectar a varios clientes. El sistema de registro se efectúa por número de requerimientos, no por número de clientes afectados. Se está trabajando para hacer esta distinción y poder dar esta información en el siguiente Informe.

**Peticiones rechazadas:** 0

## ACCESO A METADATOS

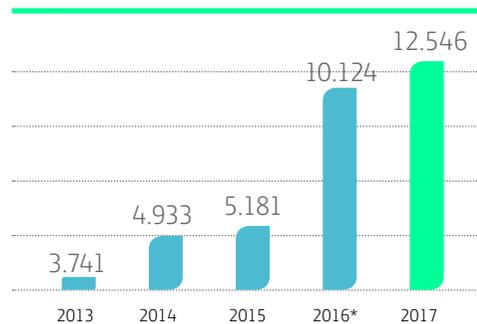
### Contexto legal

- ▶ Ley de Intervenciones (Art. 43 y 47).

### Autoridades Competentes

- ▶ La Fiscalía General de la República (FGR) y los Jueces en el marco de la investigación de un delito.

### Requerimientos



\*El incremento se debe al aumento en la actividad delictiva y su consiguiente investigación.

**Número de clientes afectados:** Actualmente no podemos confirmar el número de clientes afectados ya que un mismo requerimiento puede afectar a varios clientes. El sistema de registro se efectúa por número de requerimientos, no por número de clientes afectados. Se está trabajando para hacer esta distinción y poder dar esta información en el siguiente Informe.

**Peticiones rechazadas:** 0

## BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

### Contexto legal

- ▶ No hay contexto legal específico para este indicador.

### Autoridades Competentes

- ▶ No aplica.

### Requerimientos



**Número de clientes afectados:** No aplica.

**Peticiones rechazadas:** No aplica.

## SUSPENSIÓN GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

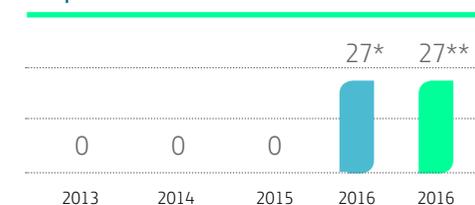
### Contexto legal

- ▶ Ley Especial Contra el Delito de Extorsión (Art. 13 y 14).
- ▶ Código Procesal Penal (Art.238).
- ▶ Ley de Telecomunicaciones (Art. 30 y 31).

## Autoridades Competentes

- ▶ Fiscalía General de la República en el caso de suspensión de servicios específicos.
- ▶ Respecto a los centros penitenciarios, debido a que es una obligación de los operadores, no es necesario un requerimiento. No obstante, en caso que se creen nuevos centros penitenciarios o los actuales se reubiquen es el Ministerio de Justicia y Seguridad Pública quien solicitará el bloqueo de la zona geográfica.

### Requerimientos\*



\*Número de zonas afectadas. Con la aplicación de la Ley Especial Contra el delito de Extorsión, se obligó a los operadores a bloquear todo el tráfico que se genera desde los centros penales, bajo pena de multas e incluso la revocatoria de la concesión para operar.

A requerimiento de las autoridades, Telefónica El Salvador se vio obligada a hacer ajustes en su red, afectando 27 zonas geográficas que impactaron a 186 mil clientes aproximadamente, 285 sectores y 62 sitios. Estos sitios se han mantenido a la fecha y no se han ampliado las zonas geográficas afectadas.

\*\* En el 2017 se mantienen las 27 zonas geográficas, no habiéndose producido ningún requerimiento adicional.

**Número de clientes afectados:** 186.000 aproximadamente.

**Peticiones rechazadas:** Ninguna.



# Guatemala

<http://www.movistar.com.gt>

## INTERCEPTACIÓN LEGAL

### Contexto legal

▶ Ley Contra la Delincuencia Organizada (Decreto Número 21-2006) (Interceptaciones Telefónicas y Otros Medios de Comunicación). Art. 48 y 56).

### Autoridades competentes

▶ Jueces de Primera Instancia del Ramo Penal, mediante orden judicial.

### Requerimientos



**Número de clientes afectados:** Actualmente no podemos confirmar el número de clientes afectados ya que un mismo requerimiento puede afectar a varios clientes. El sistema de registro se efectúa por número de requerimientos, no por número de clientes afectados. Se está trabajando para hacer esta distinción y poder dar esta información en el siguiente Informe.

**Peticiones rechazadas:** 65

## ACCESO A METADATOS

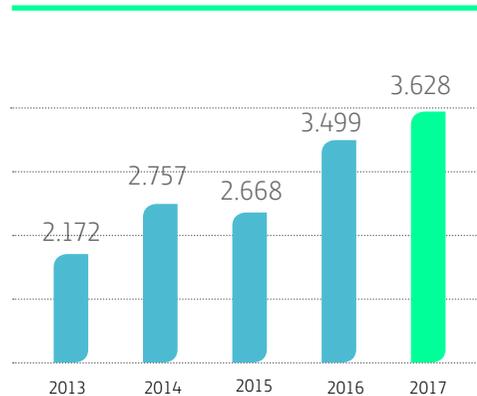
### Contexto legal

▶ Código Procesal Penal (Decreto 51-92), Artículo 319.

### Autoridades Competentes

▶ Jueces.

### Requerimientos



**Número de clientes afectados:** Actualmente no podemos confirmar el número de clientes afectados ya que un mismo requerimiento puede afectar a varios clientes. El sistema de registro se efectúa por número de requerimientos, no por número de clientes afectados. Se está trabajando para hacer esta distinción y poder dar esta información en el siguiente Informe.

**Peticiones rechazadas:** 0

## BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

### Contexto legal

▶ No hay contexto legal específico para este indicador.

### Autoridades Competentes

▶ No aplica.

### Requerimientos

2013	2014	2015	2016
N/A	N/A	N/A	N/A

**Número de clientes afectados:** No aplica.

**Peticiones rechazadas:** No aplica.

## SUSPENSIONES GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

### Contexto legal

▶ NO

### Autoridades Competentes

▶ No aplica.

### Requerimientos

2013	2014	2015	2016
N/A	N/A	N/A	N/A

**Número de clientes afectados:** No aplica.

**Peticiones rechazadas:** No aplica.



# Nicaragua

<http://www.movistar.com.ni>

## INTERCEPTACIÓN LEGAL

### Contexto legal

▶ Ley de Prevención, Investigación y Persecución del crimen organizado y de la administración de los bienes incautados, decomisados y abandonados (Art. 62).

### Autoridades competentes

▶ Jueces de Distrito de lo Penal quienes podrán autorizar al Fiscal General de la República o Director General de la Policía Nacional.

### Requerimientos

N/A	N/A	N/A	N/A	0
2013	2014	2015	2016	2017

**Número de clientes afectados:** 0

**Peticiones rechazadas:** 0.

## ACCESO A METADATOS

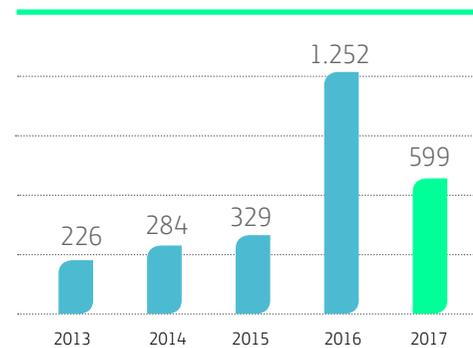
### Contexto legal

▶ Reglamento a la Ley. 200 (Art. 10).

### Autoridades Competentes

▶ Jueces, mediante solicitud escrita y fundada.  
▶ TELCOR, Ente Regulador sobre la base establecida en el Arto. 10 Reglamento a la Ley 200.

### Requerimientos



**Número de clientes afectados:** Actualmente no podemos confirmar el número de clientes afectados ya que un mismo requerimiento puede afectar a varios clientes. El sistema de registro se efectúa por número de requerimientos, no por número de clientes afectados. Se está trabajando para hacer esta distinción y poder dar esta información en el siguiente Informe.

**Peticiones rechazadas:** 145

## BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

### Contexto legal

▶ No hay contexto legal específico para este indicador.

### Autoridades competentes

▶ No aplica.

### Requerimientos

N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
2013	2014	2015	2016	2017

**Número de clientes afectados:** No aplica.

**Peticiones rechazadas:** No aplica.

## SUSPENSIÓN GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

### Contexto legal

▶ No hay contexto legal específico para este indicador.

### Autoridades competentes

▶ No aplica.

### Requerimientos

N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
2013	2014	2015	2016	2017

**Número de clientes afectados:** No aplica.

**Peticiones rechazadas:** No aplica.



# Panamá

<http://www.movistar.com.pa>

## INTERCEPTACIÓN LEGAL

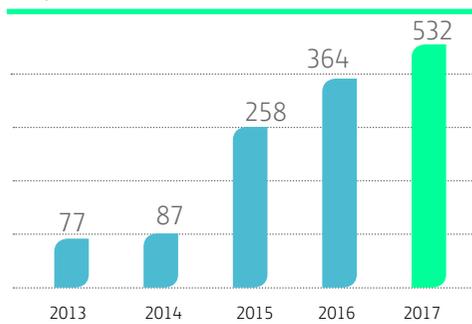
### Contexto legal

- ▶ Código Procesal Penal (Art. 311)
- ▶ Ley 121 del 31 de diciembre de 2013 que reforma el Código Penal, Judicial y Procesal Penal y adopta medidas contra las actividades relacionadas con el delito de delincuencia organizada (Artículos 24, 25 y 26).

### Autoridades competentes

- ▶ El Juez de Garantías o, en su caso, el Magistrado respectivo de la Sala Penal de la Corte Suprema de Justicia podrá autorizar a petición de un Fiscal, por resolución fundada, la interceptación de comunicaciones.
- ▶ La intervención de las comunicaciones tendrá carácter excepcional.

### Requerimientos



**Número de clientes afectados:** Actualmente no podemos confirmar el número de clientes afectados ya que un mismo requerimiento puede

afectar a varios clientes. El sistema de registro se efectúa por número de requerimientos, no por número de clientes afectados. Se está trabajando para hacer esta distinción y poder dar esta información en el siguiente Informe.

**Peticiones rechazadas:** 0

## ACCESO A METADATOS

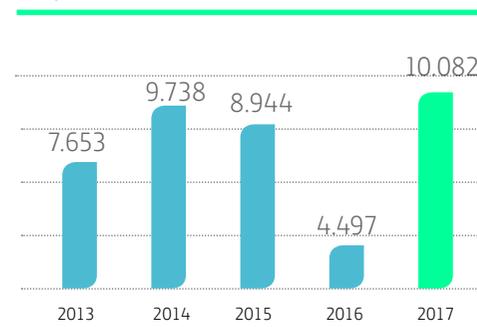
### Contexto legal

- ▶ Ley 51 del 18 de septiembre de 2009: (art.1 y 2).

### Autoridades Competentes

- ▶ Ministerio Público.
- ▶ Autoridad judicial.

### Requerimientos



**Número de clientes afectados:** Actualmente no podemos confirmar el número de clientes afectados ya que un mismo requerimiento puede

afectar a varios clientes. El sistema de registro se efectúa por número de requerimientos, no por número de clientes afectados. Se está trabajando para hacer esta distinción y poder dar esta información en el siguiente Informe.

**Peticiones rechazadas:** 0

## BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

### Contexto legal

- ▶ No hay contexto legal específico para este indicador.

### Autoridades Competentes

- ▶ No aplica.

### Requerimientos

Año	Requerimientos
2013	N/A
2014	N/A
2015	N/A
2016	N/A
2017	N/A

**Número de clientes afectados:** No aplica.

**Peticiones rechazadas:** No aplica.

## SUSPENSIONES GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

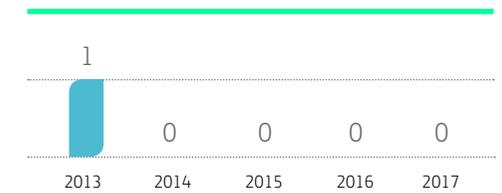
### Contexto legal

- ▶ Constitución Política de la República de Panamá (Art. 55).
- ▶ Resolución de Gabinete No.89 de 11 de junio de 2013.
- ▶ Resolución AN No.6295-Telco de 8 de julio de 2013.

### Autoridades Competentes

- ▶ El Órgano Ejecutivo a través de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP).

### Requerimientos



**Número de clientes afectados:** 0

**Peticiones rechazadas:** 0



# Chile

<http://www.telefonichile.cl>

El Grupo Telefónica en Chile es proveedor de servicios de telecomunicaciones (Banda Ancha, TV digital y Voz).

Telefónica Chile también se concentra en la expansión del negocio de TV de Pago y la adopción progresiva de planes de banda ancha de alta velocidad y en el negocio móvil.

En diciembre de 2017, Telefónica tenía más de 12,2 millones de accesos en Chile. En cuanto a las cifras financieras, los ingresos de Telefónica en Chile se situaron en 2.186 millones de euros y el OIBDA fue de 630 millones de euros en 2017.

## INTERCEPTACIÓN LEGAL

### Contexto legal

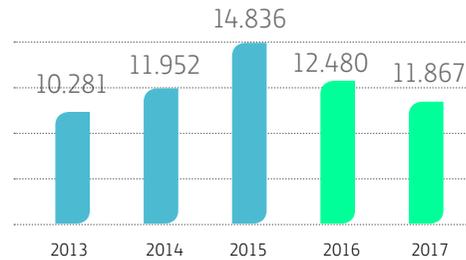
- ▶ Código Procesal Penal: Artículos 9, 219, 222 y 223.
- ▶ Ley 20.000. Tráfico y control de Estupefacientes.
- ▶ Ley 19.913 sobre Lavado de dinero.
- ▶ Ley 18.314 que determina consultas terroristas.
- ▶ Decreto Ley 211, Artículo 39 letra n).
- ▶ Ley 19.974. Ley Sistema Nacional de Inteligencia. Letras a), b), c) y d) de Artículo 24, en relación a los artículos 23 y 28 del mismo cuerpo legal.
- ▶ Código Procedimiento Penal. Artículos 177, 113 bis y 113 ter.
- ▶ Decreto 142 de 2005 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento

sobre interceptación y grabación de comunicaciones telefónicas y de otras formas de telecomunicación.

### Autoridades competentes

- ▶ Persecutor Penal (Ministerio Público) en virtud de autorización judicial previa.
- ▶ Agencias de Inteligencia del Estado, mediante el Sistema Nacional de Inteligencia.
- ▶ Policías mediante autorización de Juez Instructor del Crimen (Procedimiento Penal Inquisitivo).
- ▶ Fiscalía Nacional Económica, mediante autorización previa de Tribunal de Defensa de Libre Competencia, aprobada por Ministro de Corte de Apelaciones respectivo.

## Requerimientos



**Número de clientes afectados:** Actualmente no podemos determinar fehacientemente el número exacto de clientes afectados ya que existen líneas telefónicas móviles que corresponden a servicios de prepago sin titular registrado, y usuarios anonimizados, denominados prepagos sin titular asociado.

Por otra parte, es necesario tener en cuenta que en requerimientos comerciales de acceso a líneas telefónicas, una sola petición comercial puede agrupar la petición de acceso a varias líneas telefónicas.

Para determinar en forma precisa el número de clientes afectados es necesaria una reforma legal regulatoria local que permita a cada operadora establecer por cada línea telefónica la identificación del cliente asignado mediante su número de documento de identidad (DNI o identificación fiscal), cuestión que si bien se discute, hasta el momento no ha ocurrido.

**Peticiones rechazadas:** 54

## ACCESOS

telefonía fija

1.326,5

Clientes de telefonía móvil

9.056,6

Clientes datos e Internet

57,5

Clientes de TV de Pago

684,0

totales

12.233,0

Clientes a cierre 2017 (datos en miles).



### ACCESO A METADATOS

#### Contexto legal

- ▶ Código Procesal Penal: Inciso 5° del Artículo 222 del Artículo 222 Código Procesal Penal En relación al Artículo 180 del mismo cuerpo legal, bajo apercibimiento de Desacato, Artículo 240 Código Procedimiento Civil.
- ▶ Procedimiento penal inquisitivo: Artículo 120 bis y 171 del Código de Procedimiento Penal.

#### Autoridades competentes

- ▶ Persecutor Penal Público: Ministerio Público mediante Orden de Investigar sólo respecto de datos personales que no estén amparados por Garantías Constitucionales de Privacidad e Inviolabilidad de las comunicaciones.
- ▶ Policías con autorización del ministerio Público y orden de investigar.
- ▶ Juez de Sumario en Procedimiento penal inquisitivo. (Código Procedimiento Penal).
- ▶ Agencias de Inteligencia de Estado con autorización judicial previa.

#### Requerimientos



**Número de clientes afectados:** Actualmente no podemos determinar fehacientemente el número exacto de clientes afectados ya que existen líneas telefónicas móviles que corresponden a servicios de prepago sin titular registrado, y usuarios anonimizados, denominados prepagos sin titular asociado.

Por otra parte, es necesario tener en cuenta que en requerimientos comerciales de acceso a líneas telefónicas, una sola petición comercial puede agrupar la petición de acceso a varias líneas telefónicas.

Para determinar en forma precisa el número de clientes afectados es necesaria una reforma legal regulatoria local que permita a cada operadora establecer por cada línea telefónica la identificación del cliente asignado mediante su número de documento de identidad (DNI o identificación fiscal), cuestión que si bien se discute, hasta el momento no ha ocurrido.

**Peticiones rechazadas:** 286

### BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

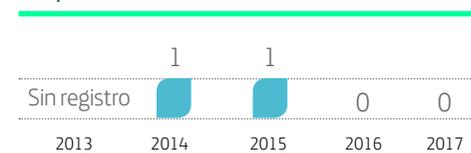
#### Contexto legal

- ▶ Ley 17.336, sobre Propiedad Intelectual. Artículo 85 Q, en relación a lo dispuesto en el Artículo 85 R letras a) y b) del mismo cuerpo legal.
- ▶ Código de Procedimiento Civil: Medidas precautorias o cautelares innominadas.
- ▶ Código Procesal Penal: Medidas precautorias o cautelares innominadas.

#### Autoridades competentes

- ▶ Tribunales ordinarios y especiales dependientes orgánicamente del Poder Judicial.
- ▶ Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, sujeto a la superintendencia directiva, correccional y económica de la Corte Suprema, que estén conociendo de un proceso contencioso.

#### Requerimientos



**Número de clientes afectados:** 0

**Peticiones rechazadas:** 0

### SUSPENSIONES GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

#### Contexto legal

- ▶ No hay contexto legal específico para este indicador.

#### Autoridades competentes

- ▶ No aplica.

#### Requerimientos

	N/A	N/A	N/A	N/A
	2013	2014	2015	2016

**Número de clientes afectados:** No aplica.

**Peticiones rechazadas:** No aplica.





# Colombia

<http://www.telefonica.co>

Telefónica tiene presencia en Colombia desde el año 2004. Comenzó con actividades en el mercado móvil, tras la adquisición de la operación celular de Bellsouth en el país. Posteriormente, en el año 2006, Telefónica adquirió el control y la gestión de Colombia Telecom. Telefónica proporciona hoy en el país servicios de telecomunicaciones de voz, banda ancha y televisión de pago.

Telefónica Colombia gestiona 17,9 millones de accesos en diciembre de 2017.

En el cuarto trimestre de 2017, los ingresos de Telefónica en Colombia alcanzaron los 1.462 millones de euros y el OIBDA sumó 482 millones de euros.

## INTERCEPCIÓN LEGAL

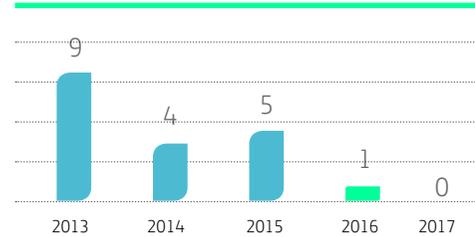
### Contexto legal

- ▶ Constitución Colombiana: Artículo 15 y Artículo 250.
- ▶ Ley 906. Código Procedimiento Criminal de 200. Art. 235. Modificado por el artículo 52 de la Ley 1453 de 2011.
- ▶ Ley 1621 de 2013. Art. 44.
- ▶ Decreto 1704 de 2012. Artículo 1-8.
- ▶ Decreto 2044 de 2013. Art. 3.

### Autoridades competentes

- ▶ Fiscalía General de la Nación. A través del grupo de Policía Judicial designado para la investigación del caso.

## Requerimientos\*



\* Solo se incluyen los requerimientos sobre líneas fijas. Líneas móviles: No se reportan interceptaciones sobre líneas móviles. La Fiscalía General de la Nación en Colombia, por ser la autoridad competente de conformidad con la Constitución y la Ley, realiza las interceptaciones de manera directa sobre las líneas móviles.

**Número de clientes afectados:** 0

**Peticiones rechazadas:** 0

## ACCESO A METADATOS

### Contexto legal

- ▶ Constitución Colombiana: Artículo 250.
- ▶ Ley 906 de 2004, Art. 235.
- ▶ Ley 1621 de 2013, Ar. 44.
- ▶ Decreto 1704 de 2012, Art. 1-8.

## Autoridades Competentes

- ▶ Autoridades con funciones de policía judicial y pueden ser de orden permanente o transitorio:

El artículo 312 del nuevo código de procedimiento penal, define que las entidades que poseen facultades permanentes de Policía Judicial son las siguientes:

- ▶ Fiscalía General de la Nación y todos sus servidores públicos que desempeñen funciones judiciales (Art. 249 CN y Art. 112, 113 CPP).
- ▶ Policía Judicial: C.T.I., Policía Nacional y D.A.S., facultados por comisión de autoridad judicial competente y por mandato legal (Art. 311 a 320 CPP).
- ▶ Grupos de Acción Unificado "Antisecuestro y Extorsión" (Ley 282 de 1996).

Ejercen funciones especiales de policía judicial, en asuntos de su competencia:

- ▶ Contraloría General de la Nación (Art. 267 CN y Art. 312 CPP).
- ▶ Procuraduría General de la Nación (Art. 275 CN y Art. 312 CPP).
- ▶ Dirección Nacional de Impuestos y Aduanas Nacionales \_ DIAN (ver numeral 2, Capítulo II).
- ▶ Entidades públicas que ejerzan funciones de vigilancia y control (1).

## ACCESOS

*telefonía fija*

1.609,6

Cientes de *telefonía móvil*

14.590,6

Cientes *datos e Internet*

14,1

Cientes de *TV de Pago*

529,9

*totales*

17.940,5

Clientes a cierre 2017 (datos en miles).

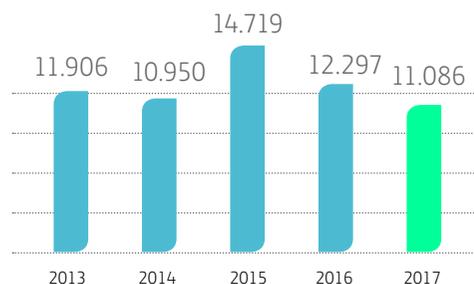


- ▶ Los alcaldes e inspectores de policía, en los lugares del territorio donde no hubiere miembros de la policía judicial de la Policía Nacional.
- ▶ Directores Nacional y regional del INPEEC, los directores de los establecimientos de reclusión y el personal de custodia y vigilancia, conforme a lo señalado en el Código Penitenciario y Carcelario.
- ▶ Inspecciones de Policía (Art. 312 CPP).

Para investigaciones de índole disciplinarias la **Ley 734 de 2002 (código único Disciplinario)** están facultados las oficinas de control disciplinario interno.

- ▶ Policías con autorización del ministerio Público y orden de investigar.
- ▶ Juez de Sumario en Procedimiento penal inquisitivo (Código Procedimiento Penal).
- ▶ Agencias de Inteligencia de Estado con autorización judicial previa.

### Requerimientos



**Número de clientes afectados:** No se lleva registro del número de clientes. La solución está en desarrollo.

**Peticiones rechazadas:** 110



### BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

#### Material de abuso sexual infantil

##### Contexto legal

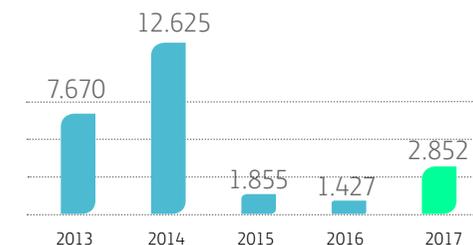
- ▶ Ley 679 de 2001: Artículos 7 y 8.
- ▶ Decreto 1524 de 2002: Artículos 5 y 6.
- ▶ Ley 1450 de 2011: Artículo 56.
- ▶ Resolución CRC 3502 de 2011.

#### Autoridades Competentes

▶ La Policía Nacional le envía al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones un listado de URLs con orden de bloqueo para que el Ministerio lo publique en su página web y pueda ser consultado por los PSI. Para acceder a este listado, los PSI deben contar con un usuario y una contraseña que es suministrada previamente por el Ministerio, para evitar que cualquier persona pueda consultar las URLs que tienen orden de bloqueo por contener material de pornografía infantil.

### Requerimientos\*

Nº URLs nuevas \*\*



Nº URLs incrementales \*\*\*



\* Desde septiembre de 2016 entró en operación la plataforma "WOLF Control de Contenidos" la cual filtra de manera especializada todo el contenido ilegal tipificado por las autoridades locales como pornografía infantil. El listado se continua actualizando y publicando de manera periódica por medio de la página web del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. El procedimiento para validación de urls es: 1. Consulta de publicaciones en el portal del MinTic. Con esta consulta periódica se valida si existen o no nuevas URLs con orden de bloqueo. 2. Análisis de publicaciones de URLs. Si existen nuevas URLs se identifican y se cargan en la plataforma DPI (Deep Packet Inspection), que es la que filtra el contenido de la red. 3. Bloque o desbloqueo de URLs. Si es necesario bloquear o desbloquear las URLs por las actualizaciones del listado, se genera una orden de trabajo para ser ejecutada por el área técnica. 4. Consulta de verificación. Ejecutada la orden de trabajo se valida que las URLs que tienen orden de bloqueo se encuentren bloqueadas.

\*\*Número de URLs agregadas al listado publicado por MinTIC durante ese año.

\*\*\*Número de URLs que se incrementaron con respecto al año. Este dato excluye a su vez las URLs que se eliminaron del listado durante ese año.



### Juegos ilegales

#### Contexto legal

- ▶ Ley 1753 de 2015: Artículo 93, párrafo 3.
- ▶ Ley 1450 de 2011: Artículo 56.
- ▶ Resolución CRC 3502 de 2011.

#### Autoridades Competentes

▶ Coljuegos, empresa industrial y comercial del Estado encargada de la administración del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar, en conjunto con la Policía Nacional identifican portales Web en los que se comercializan juegos de suerte y azar no autorizados y le solicitan al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que comunique a los PSI el listado de las URLs que deben bloquear.

Nº URLs nuevas



### Orden judicial

Son solicitudes que se reciben por parte de la Dirección de Investigación Criminal e Interpol de la Policía Nacional, donde se solicita el bloqueo de unas URLs específicas debido a que se estarían usando para afectar el buen nombre y las actividades personales y laborales de una persona.

#### Contexto legal

- ▶ Ley 1273 de 2009: Artículo 269F.
- ▶ Ley 1340 de 2009: Artículo 18.
- ▶ Ley 1450 de 2011: Artículo 56.
- ▶ Resolución CRC 3502 de 2011.

### Autoridades Competentes

▶ La Fiscalía General de la Nación y la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de las investigaciones que adelantan le solicitan al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que comunique a los PSI las URLs que deben bloquear.

Nº URLs nuevas



**Número de clientes afectados: NA-** El bloqueo de una URL afecta a todos los clientes que quieren acceder a su contenido.

**Peticiones rechazadas:** N/A por el sistema de bloqueo establecido por ley.

### SUSPENSIONES GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

#### Contexto legal

▶ Ley 1341 de 2009, Art. 8: Casos de emergencia, conmoción o calamidad y prevención.

#### Autoridades Competentes

▶ Se darán prelación a las autoridades en la transmisión de comunicaciones gratuitas y oportunas para efectos de prevención de desastres, cuando aquellas se consideren indispensables.

#### Requerimientos

0	0	0	0	0
2013	2014	2015	2016	2017

**Número de clientes afectados:** 0

**Peticiones rechazadas:** 0



# Ecuador

<http://www.telefonica.com.ec>

En Ecuador, Telefónica inició sus operaciones en 2004, con la adquisición de la operación móvil de BellSouth en el país (que en ese momento era el segundo operador ecuatoriano, con 816.000 clientes y una cuota del 35% del mercado).

La compañía está en 24 provincias del país y comunica a más de 5 millones de ecuatorianos con servicios móviles, generando una red de productividad que beneficia directa e indirectamente a más de 100.000 familias del Ecuador.



Telefónica gestiona más de 4'5 millones de accesos en Ecuador a cierre de 2017.

En 2017, los ingresos ascendieron a 539 millones de euros y el OIBDA a 163 millones de euros.

## INTERCEPTACIÓN LEGAL

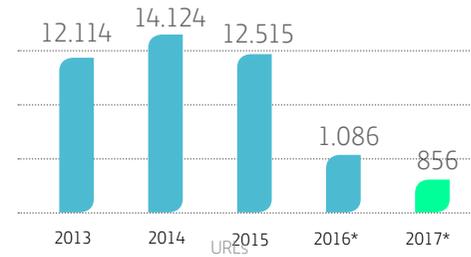
### Contexto legal

- ▶ Código Orgánico Integral Penal (art. 476-477).
- ▶ Contrato de Concesión suscrito entre OTECEL S.A. y el Estado Ecuatoriano.

### Autoridades competentes

- ▶ Fiscal competente dentro de una investigación.

## Requerimientos



\*Debido a un cambio de normativa ahora la fiscalía responde directamente sobre los pedidos de intervención y de datos en materia penal. Telefónica solo recibe ya en materia civil.

**Número de clientes afectados:** 856. Cada requerimiento se refiere a una línea y/o cliente.

**Peticiones rechazadas:** 0

## ACCESOS

telefonía fija

26

Clientes de telefonía móvil

4.271

totales

4.297

Clientes a cierre 2017 (datos en miles).



### ACCESO A METADATOS

#### Contexto legal

▶ Código Orgánico Integral Penal. Artículo 499.

#### Autoridades Competentes

▶ Jueces de Garantías Penales.

### Requerimientos\*



\*Se incluyen requerimientos de intervención y acceso a metadatos. Es un solo registro para los requerimientos de información, tanto de los servicios de voz como los de datos, no existe una diferenciación por línea de negocio.

**Número de clientes afectados:** 856. Cada requerimiento se refiere a una línea y/o cliente.

**Peticiones rechazadas:** 0

### BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

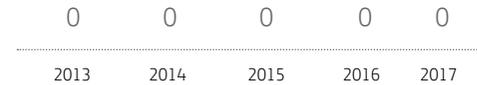
#### Contexto legal

▶ Código Orgánico Integral Penal. Art. 583.

#### Autoridades Competentes

▶ El Fiscal puede solicitar de manera fundamentada a Juez de Garantías penales autorización para proceder.

### Requerimientos



**Número de clientes afectados:** 0

**Peticiones rechazadas:** 0

### SUSPENSIONES GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

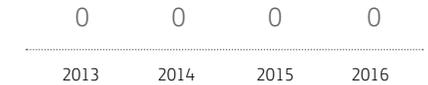
#### Contexto legal

▶ Constitución del Ecuador. Art. 164 y 165.

#### Autoridades Competentes

▶ Aquella(s) que el Presidente de la República delegue en su nombre según las circunstancias que refleja la ley.

### Requerimientos



**Número de clientes afectados:** 0

**Peticiones rechazadas:** 0



# España

<https://www.telefonica.es/es/>

Telefónica desarrolla su actividad en España, principalmente en los negocios de telefonía fija y móvil, con la banda ancha como herramienta clave para el desarrollo de ambos, y en los servicios de TI y soluciones. Telefónica España es la compañía de telecomunicaciones líder en España por accesos, incluyendo voz, datos, televisión y acceso a internet y ofrece a sus clientes los más innovadores servicios y las tecnologías más punteras para conseguir el objetivo de convertirse en la primera telco digital.

Telefónica España gestiona más de 40,9 millones de accesos en diciembre de 2017.

Los ingresos por operaciones totalizaron 12.653 millones de euros y el OIBDA alcanzó los 4.952 millones de euros en 2017.



## INTERCEPTACIÓN LEGAL

### Contexto legal

- ▶ Constitución Española (art. 18).
- ▶ Ley de enjuiciamiento Criminal (Artículo 588).
- ▶ Ley 9/2014 General de Telecomunicaciones (Artículo 39-42).

### Autoridades competentes

- ▶ Jueces de los Juzgados de Instrucción.
- ▶ Casos excepcionales (urgencia, bandas armadas) el Ministro del Interior o el Secretario de Estado de Seguridad. En 24 horas el juez debe ratificar o revocar la solicitud.

### Requerimientos



Número de clientes afectados: 11.306

Peticiones rechazadas: 5.598

## ACCESO A METADATOS

### Contexto legal

- ▶ Ley 25/2007 de Conservación de Datos (Artículos 1-10).
- ▶ Ley 9/14 General de Telecomunicaciones (Artículos 39-42).

### Autoridades Competentes

- ▶ Juzgados.
- ▶ Policía Judicial y Ministerio Fiscal (Ley Orgánica 13/2015 de modificación de la Ley de Enjuiciamiento Criminal).

### Requerimientos



\* En el año 2017 se puso en marcha un nuevo sistema de envío de mandamientos judiciales por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en el que cada petición de datos da lugar a un requerimiento individual. Con el sistema anterior, que aún está en funcionamiento para la mayoría de estos agentes, un mismo mandamiento judicial podía dar lugar a múltiples peticiones de datos, aunque se contabilizara como una sola.

## ACCESOS

telefonía fija

9.304,7

Clientes de telefonía móvil

17.576,5

Clientes datos e Internet

4.240,4

Clientes de TV de Pago

3.847,6

totales

40.989,6

Clientes a cierre 2017 (datos en miles).



**Número de clientes afectados:** No disponible. La naturaleza de ciertos requerimientos y la configuración de las herramientas no permiten aportar este dato. La solución está en vías de desarrollo.

**Peticiones rechazadas:** No disponible. La configuración de las herramientas no permiten aportar este dato. La solución está en vías de desarrollo.

### BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

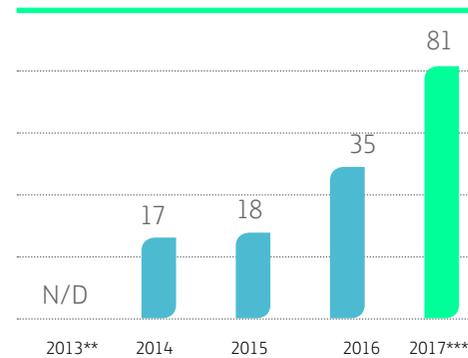
#### Contexto legal

- ▶ Real Decreto 1889/2011, de 30 de diciembre, por el que se regula el funcionamiento de la Comisión de Propiedad Intelectual (Artículo 22 y 23).
- ▶ Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril (Artículo 138).
- ▶ Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (Artículo 8).

#### Autoridades Competentes

- ▶ Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia.
- ▶ Juzgados Mercantiles/Civiles/Cont.-Administrativo/Penal.
- ▶ Comisión Nacional de la Propiedad Intelectual.
- ▶ Dirección General del Juego.
- ▶ Agencia del Medicamento/Dopaje/Salud/Deporte.

### Requerimientos\*



\* Telefónica España ejecuta órdenes administrativas y/o judiciales, amparadas por normas con rango de Ley, para bloquear accesos a determinados recursos web.

\*\*N/D (No disponible): datos no contabilizados para procesos de bloqueo de recursos web puesto que en ese ejercicio no se registraban datos desagregados por tipología de contenido.

\*\*\* El número de páginas web bloqueadas fue de 1.861

**Número de clientes afectados:** El bloqueo de una URL afecta a todos los clientes que quieren acceder a su contenido, por lo que es difícil evaluar el alcance.

**Peticiones rechazadas:** 0

### SUSPENSIÓN GEOGRÁFICA O TEMPORAL DE SERVICIO

#### Contexto legal

- ▶ No

#### Autoridades Competentes

- ▶ No aplica.

### Requerimientos\*

Año	Requerimientos
2013	N/A
2014	N/A
2015	N/A
2016	N/A

**Número de clientes afectados:** No aplica.

**Peticiones rechazadas:** No aplica.



# México

<https://www.telefonica.com.mx>

Telefónica México participa y compete en el mercado de las telecomunicaciones desde 2001 e impulsa el desarrollo de las telecomunicaciones en el país. Hoy cuenta con la mejor cobertura nacional, con más de 93 mil localidades, 90 mil kilómetros carreteros y más de 25 millones de clientes.

Las ofertas comerciales se encuentran disponibles en 231 Centros de Atención a Clientes (CAC), 36 Plazas Movistar y 26 *Smart Stores* o Tiendas Inteligentes a nivel nacional, 3 Centros de Experiencia Movistar y más de 7 mil puntos de venta indirecta en todo el país.

Telefónica en México gestiona más de 25,889 millones de accesos en diciembre de 2017.

Respecto a las cifras financieras, en el cuarto trimestre de 2017, los ingresos de Telefónica en México alcanzaron los 1.336 millones de euros y el OIBDA sumó 302 millones de euros.



## INTERCEPTACIÓN LEGAL

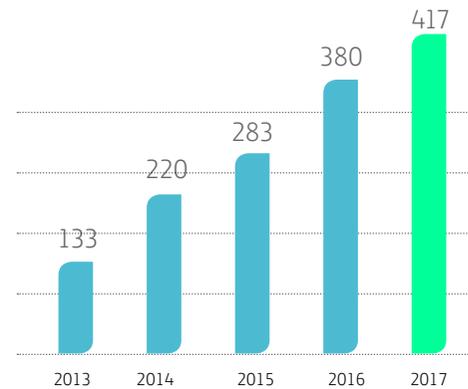
### Contexto legal

- ▶ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (artículo 16, párrafo 12).
- ▶ Código Nacional de Procedimientos Penales, artículo 291.
- ▶ Ley Federal Contra la Delincuencia Organizada, artículo 16.

### Autoridades competentes

- ▶ La autoridad judicial federal es quien determina si es procedente la solicitud de la autoridad investigadora respecto a la intervención de comunicaciones, quien ordena al concesionario establecer la medida por un tiempo determinado.

## Requerimientos



**Número de clientes afectados:** 425. Un solo requerimiento puede afectar a varios clientes.

**Peticiones rechazadas:** 1

## ACCESOS

telefonía fija

0,0

Clientes de telefonía móvil

25.070,9

Clientes *datos e Internet*

818,6

Clientes *otros*

3.847,6

*totales*

25.889,5

Clientes a cierre 2017. (datos en miles)



### ACCESO A METADATOS

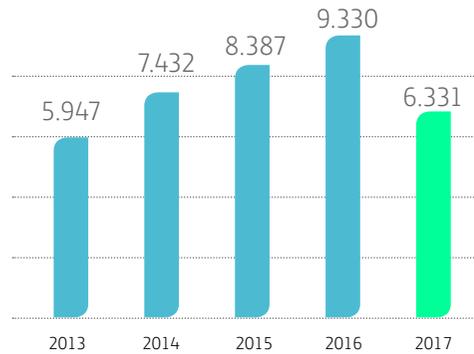
#### Contexto legal

- ▶ Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (artículo 190).
- ▶ Código Nacional de Procedimientos Penales (artículo 303).
- ▶ Ley de Vías Generales de Comunicaciones (artículo 122).

#### Autoridades competentes

- ▶ Los titulares de las instancias de seguridad y procuración de justicia designarán a los servidores públicos encargados de gestionar los requerimientos que se realicen a los concesionarios y recibir la información correspondiente, mediante acuerdos publicados en el Diario Oficial de la Federación.

### Requerimientos



**Número de clientes afectados:** 8,418. Un solo requerimiento puede afectar a varios clientes.

**Peticiones rechazadas:** 719

### BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

#### Contexto legal

- ▶ No hay contexto legal específico para este indicador.

#### Autoridades competentes

- ▶ No aplica.

### Requerimientos

Año	Requerimientos
2013	N/A
2014	N/A
2015	N/A
2016	N/A

**Número de clientes afectados:** No aplica.

**Peticiones rechazadas:** No aplica.

### SUSPENSIONES GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

#### Contexto legal

- ▶ No hay contexto legal específico para este indicador.

#### Autoridades competentes

- ▶ No aplica.

### Requerimientos

Año	Requerimientos
2013	N/A
2014	N/A
2015	N/A
2016	N/A

**Número de clientes afectados:** No aplica.

**Peticiones rechazadas:** No aplica.



# Perú

<http://www.telefonica.com.pe/home/>

Telefónica comenzó a operar en el mercado peruano a mediados de la década de los 90.

Telefónica en Perú gestiona más de 19.300 millones de accesos en diciembre de 2017.

En el cuarto trimestre de 2017, los ingresos de Telefónica en Perú alcanzaron 2.318 millones de euros y el OIBDA sumó 588 millones de euros.



## INTERCEPTACIÓN LEGAL

### Contexto legal

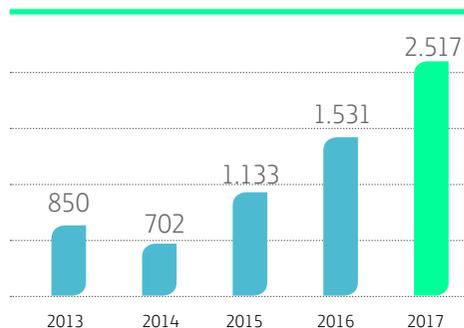
- ▶ Constitución Política del Perú (Artículo 2º inciso 10).
- ▶ Ley de Telecomunicaciones (Decreto Supremo N° 013-93-TCC – Artículo 4º) y su Reglamento (Decreto Supremo N° 020-2007-MTC – Artículo 13º).
- ▶ Ley N° 27697: Ley que otorga facultad al fiscal para la intervención y control de comunicaciones y documentos privados en caso excepcional.
- ▶ Decreto Legislativo N° 1182.

En todos los contratos de concesión existe la cláusula referida al secreto de las telecomunicaciones y protección de datos personales que establece que la empresa salvaguardará los mismos y mantendrá la confidencialidad de la información personal relativa a sus clientes, salvo que exista una orden judicial específica.

## Autoridades competentes

- ▶ Juez (Poder Judicial).
- ▶ Fiscal de la Nación, Fiscales Penales y Procuradores Públicos (Ministerio Público) con autorización del Juez.
- ▶ Policía Nacional del Perú, quien deberá requerir convalidación judicial en 24 horas.

## Requerimientos\*



\*Una solicitud puede involucrar más de una línea en consulta.

**Número de clientes afectados:** Se registra el detalle del número de solicitudes, no de los clientes o líneas afectadas por las peticiones, dado que los clientes podrían ser titulares de más de una línea asignada y cada requerimiento de la entidad estatal correspondiente podría involucrar diversas líneas. No obstante se está trabajando para poder registrar el número de clientes.

**Peticiones rechazadas:** 29

## ACCESOS

telefonía fija

2.491,2

Clientes de telefonía móvil

13.745,1

Clientes datos e Internet

1.763,4

Clientes de TV de Pago

1.366,3

totales

19.397,3

Clientes a cierre 2017. (datos en miles)



### ACCESO A METADATOS

#### Contexto legal

- ▶ Constitución Política del Perú (Artículo 2º inciso 10).
- ▶ Ley de Telecomunicaciones (Decreto Supremo N° 013-93-TCC – Artículo 4º) y su Reglamento (Decreto Supremo N° 020-2007-MTC – Artículo 13º).
- ▶ Ley N° 27697: Ley que otorga facultad al fiscal para la intervención y control de comunicaciones y documentos privados en caso excepcional.
- ▶ Decreto Legislativo N° 1182 que regula el uso de las Telecomunicaciones para la Identificación, localización y geolocalización de equipos de comunicación, en la lucha contra la delincuencia y el crimen organizado.

En todos los contratos de concesión existe la cláusula referida al secreto de las telecomunicaciones y protección de datos personales que establece que la empresa salvaguardará los mismos y mantendrá la confidencialidad de la información personal relativa a sus clientes, salvo que exista una orden judicial específica.

### Autoridades Competentes

- ▶ Juez (Poder Judicial).
- ▶ Fiscal de la Nación, Fiscales Penales y Procuradores Públicos (Ministerio Público) con autorización del Juez.
- ▶ Policía Nacional del Perú, quien deberá requerir convalidación judicial en 24 horas.

### Requerimientos\*



\*Una solicitud puede involucrar más de una línea en consulta.  
 \*\*El incremento de solicitudes es debido a que a partir de finales de 2015 se empezó a aplicar el Decreto Legislativo 1182.

**Número de clientes afectados:** Se guarda el detalle del número de solicitudes, no de los clientes o líneas afectadas con las medidas, dado que los clientes podrían ser titulares de más de una línea asignada y cada requerimiento de la entidad estatal correspondiente podría involucrar diversas líneas. No obstante se está trabajando para conseguir el número de clientes afectados por las peticiones requeridas.

**Peticiones rechazadas:** 1.059

### BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

#### Contexto legal

- ▶ No hay contexto legal específico para este indicador.

#### Autoridades Competentes

- ▶ En caso la empresa concesionaria reciba este tipo de requerimientos se solicita el respaldo de un mandamiento judicial para realizar el bloqueo y/o filtrado de contenidos.

### Requerimientos

N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
2013	2014	2015	2016	2017

**Número de clientes afectados:** N/A

**Peticiones rechazadas:** N/A

### SUSPENSIONES GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

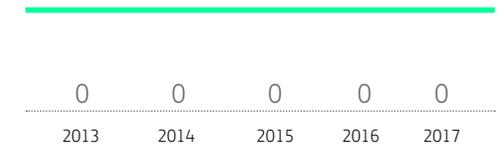
#### Contexto legal

- ▶ Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones (D.S. N° 020-2007-MTC - Artículos 18º y 19º).
- ▶ En los contratos de concesión se prevé que en caso de emergencia, crisis y seguridad nacional la empresa concesionaria brindará los servicios de telecomunicaciones priorizando las acciones de apoyo al Estado y siguiendo las instrucciones del MTC.

#### Autoridades Competentes

- ▶ Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).
- ▶ Sistema de Defensa Nacional y Civil.

### Requerimientos



**Número de clientes afectados:** 0

**Peticiones rechazadas:** 0



# Reino Unido

<https://www.o2.co.uk/>

Telefónica comienza a operar en el Reino Unido a principios del 2006 tras adquirir O2, que se convierte en la marca comercial de Telefónica UK Limited.

La compañía ofrece un amplio abanico de productos y servicios de telefonía móvil sobre sus redes 2G, 3G y 4G. Además, O2 es propietaria de 50% de Tesco Mobile, así como de O2-Wifi, que cuenta con más de 6 millones de clientes activos. O2 cuenta con una cadena de más de 450 tiendas.

La compañía gestiona más de 25.000 millones de accesos.

Respecto a las cifras financieras, los ingresos de Telefónica UK alcanzaron los 6.540 millones de euros a finales de 2017 y el OIBDA asciende a 1.639 millones de euros.



## INTERCEPTACIÓN LEGAL

### Contexto legal

Las disposiciones para una interceptación legal conforme a la Ley de 2000 sobre regulación de las facultades de investigación (RIPA) y la Ley de 1994 sobre los servicios de inteligencia (ISA) serán sustituidas por la Ley de 2016 sobre facultades de investigación (IPA). Esto ocurrirá cuando la Comisión de las facultades de investigación (IPC) esté plenamente establecida. La Oficina de la Comisión de las facultades de investigación (IPCO) reemplazó a la Oficina del comisionado de interceptación de comunicaciones (IOCCO) el 1 de septiembre de 2017, pero todavía no se han adoptado nuevos procesos. Habrá un período de transición antes de que la IPA reemplace plenamente a la RIPA y la ISA y la IPCO reemplacen a la IOCCO.

### Autoridades competentes

Los principios de la RIPA se han mantenido en la IPA, pero con supervisión adicional por parte del poder judicial. En virtud de la IPA, la Secretaría de Estado del departamento gubernamental pertinente puede emitir una orden de interceptación en los casos en que la misma Secretaría del Estado considere que es necesaria para la seguridad nacional, para prevenir o detectar delitos graves o para salvaguardar el bienestar de la economía del Reino Unido.

Actualmente, en el Reino Unido hay ocho agencias autorizadas que pueden solicitar la emisión de una orden por parte de la Secretaría de Estado. Son:

- ▶ Una persona que es jefe de un servicio de inteligencia.
- ▶ El Director General de la Agencia nacional contra la delincuencia.
- ▶ El Comisario de la Policía municipal.
- ▶ El Jefe de policía del Servicio de Policía de Irlanda del Norte.
- ▶ El Jefe de Policía del Servicio de Policía de Escocia.
- ▶ Los comisionados de la Agencia Tributaria y de Aduanas de Su Majestad.
- ▶ El Jefe de Inteligencia para la Defensa.
- ▶ Una persona que es la autoridad competente de un país o territorio fuera del Reino Unido a los efectos de un dispositivo de asistencia mutua de la UE o de un acuerdo internacional de asistencia mutua.

Para obtener una orden de interceptación legal, la autoridad solicitante debe enviar una solicitud al correspondiente Secretario de Estado. El Secretario de Estado debe considerar, para decidir si emite la orden, si (entre otras cosas) existen fundamentos para justificar la emisión de la orden (ver más arriba) y si la interceptación autorizada por la orden es proporcionada a lo que se busca conseguir con dicha interceptación.

## ACCESOS





En virtud de la IPA, y además de la autorización del Secretario de Estado (o su representante) a quien le fue solicitada por la RIPA, la orden debe contar también con la aprobación de un juez. El juez considerará los mismos factores que el Secretario de Estado (por ejemplo, si existen fundamentos para emitir la orden y si la actuación es proporcionada al objetivo).

### Requerimientos\*

N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
2013	2014	2015	2016	2017

\*Actualmente el apartado 19 de la RIPA prohíbe revelar la existencia de cualquier orden de intervención legal. Cuando la RIPA sea completamente reemplazada por la IPA, el apartado 57 de la IPA es el que impone una prohibición similar.

La IOCCO emite un informe anual sobre la adquisición y divulgación de datos de comunicación que transmiten las agencias de inteligencia, las fuerzas de la policía y otras autoridades públicas. Dicho informe proporciona detalles de las cifras en general pero no de la compañía. Véase: <http://iocco-uk.info/>. Esta práctica continuará en el futuro, bajo la IPCO, después de la publicación del próximo informe de la IOCCO.

**Número de clientes afectados:** No aplica.

**Peticiones rechazadas:** No aplica.

### ACCESO A METADATOS

#### Contexto legal

Las disposiciones para la divulgación de datos de comunicación en virtud de la RIPA y la ISA y la Ley de 2015 sobre lucha contra el terrorismo y de seguridad (CTSA) serán reemplazadas por la IPA en cuanto se haya establecido la IPCO y esté plenamente operativa. Hasta entonces, son vigentes las disposiciones actuales.

La disposición para la retención de datos, previamente almacenados en virtud de la Ley de 2014 sobre conservación de datos y facultades de investigación (DRIPA) se realiza ahora mediante una notificación de retención emitida en virtud de la IPA.

#### Autoridades Competentes

▶ Marco de la RIPA  
▶ Según el apartado 22 (4) de la RIPA una persona con un cargo, rango o posición prescrito, en una autoridad pública destacada, designado con el poder de adquirir datos de comunicación por orden en virtud del apartado 25 (2) y en virtud de la Orden de regulación de las facultades de investigación (Datos de Comunicación) 2010 (SI 2010/480) podría emitir una notificación. Las personas que pueden emitir una notificación son altos cargos policiales u otros altos cargos en los servicios de seguridad pertinentes.

▶ En virtud del apartado 22 (3) de la RIPA, las personas dentro de una autoridad pública pueden recibir autorización para la obtención directa de datos de comunicación en el contexto de ciertas circunstancias.

#### Futuro

▶ En virtud del apartado 61 de la IPA, un alto cargo designado de la autoridad pública pertinente puede emitir una autorización para divulgar datos. Igual que en virtud de la RIPA, en virtud de la IPA las personas que pueden autorizar la divulgación de datos son altos cargos policiales u otros altos cargos en los correspondientes servicios de seguridad.

### Requerimientos\*

N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
2013	2014	2015	2016	2017

\*El apartado 82 de la IPA tipifica como delito la divulgación de detalles de solicitudes de datos de comunicación. la IOCCO emite un informe anual en el que se presentan las cifras totales del sector. Los números individuales de la empresa no se desglosan. Esta práctica continuará con la Comisión sobre las facultades de investigación.

**Número de clientes afectados:** No aplica.

**Peticiones rechazadas:** No aplica.

### BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

#### Contexto legal

- ▶ Apartado 97A de la Ley de 1988 sobre derechos de autor, diseños y patentes.
- ▶ Artículo 37, apartado 1, de la Supreme Courts Act 1981 (Ley de 1981 del Tribunal Supremo).
- ▶ Artículo 11 de la Directiva sobre la Protección de la Propiedad Intelectual.

El único filtrado de contenido que el gobierno británico requiere a las operadoras móviles y de banda ancha del Reino Unido es el uso de la lista de bloqueo de la Internet Watch Foundation (IWF) para las páginas ilegales de abuso de menores. Esto forma parte de un acuerdo entre las Políticas de Seguridad de Contenido (siglas en inglés, CSP) y los cuerpos policiales para la protección contra la explotación infantil. Se trata de un código de práctica voluntario y no un requerimiento legal. En 2004, Telefónica UK fue un promotor de la firma por parte de todos los operadores móviles británicos del código de prácticas de protección infantil para la autoregulación de nuevas formas de contenido en móviles. Este código también explica que bloquearemos voluntariamente el acceso a los contenidos limitados a mayores de 18 años, excepto en el caso que el cliente haya confirmado que es mayor de edad. Se entiende por contenido legal, por ejemplo, las páginas legales para adultos (se excluyen las páginas ilegales de abuso a menores que detecta la IWF).



Es inusual la existencia de este código de práctica y su cumplimiento por parte de los operadores móviles en el Reino Unido. Es inusual que no se replique en otros países (que tengamos conocimiento) y también es inusual que no sea obligatorio, aunque lo acaten todos los operadores móviles.

Puede leerse el código de prácticas en el siguiente enlace: [http://www.mobilebroadbandgroup.com/documents/mbg\\_content\\_code\\_v2\\_100609.pdf](http://www.mobilebroadbandgroup.com/documents/mbg_content_code_v2_100609.pdf)

**Autoridades Competentes**

- ▶ Internet Watch Foundation.
- ▶ Tribunales

**Requerimientos\***

N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
2013	2014	2015	2016	2017

\*Solo la IWF, las estadísticas no están disponibles

**Número de clientes afectados:** No aplicable.

**Peticiones rechazadas:** No aplica.

**SUSPENSIONES GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO**

**Contexto legal**

▶ Telefónica UK está obligada a limitar el servicio en situaciones de sobrecarga de la red (por ejemplo en grandes catástrofes, etc.) para priorizar los servicios de respuesta a emergencias. El esquema de acceso preferente de telecomunicaciones móviles (MTPAS) se creó bajo la Ley de 2004 sobre contingencias civiles (CCA). La elegibilidad está restringida a las organizaciones que tienen un papel para responder a, o recuperarse de, una emergencia tal como se define en la CCA. Al inicio de una respuesta a una emergencia, el jefe de policía pertinente seguirá el protocolo acordado para notificar a todos los operadores de red móvil que se ha producido un incidente grave y solicitar la monitorización de los niveles de tráfico de llamadas. Si la red se congestiona, se solicitará a los operadores de red que consideren la posibilidad de acogerse a la MTPAS para facilitar que los equipos de emergencia realicen llamadas con prioridad sobre otros clientes.

**Autoridades Competentes**

- ▶ El jefe de policía pertinente seguirá el protocolo acordado.
- ▶ La suspensión del servicio se negocia entre las autoridades de emergencias y los CSP, y Telefónica UK puede oponerse si cree que la acción no impactaría la carga de red.

**Requerimientos**

0	0	0	0	0
2013	2014	2015	2016	2017

**Número de clientes afectados:** 0

**Peticiones rechazadas:** 0



# Uruguay

<http://www.movistar.com.uy>

Telefónica está presente en Uruguay desde 2005.

En 2017 los ingresos de Telefónica en Uruguay alcanzaron los 235 millones de euros y el OIBDA sumó 85 millones de euros.



## INTERCEPTACIÓN LEGAL

### Contexto legal

- ▶ Constitución de la República (art. 28).
- ▶ Ley 18.494 (art.5).
- ▶ Decreto reservado de fecha 13 de marzo de 2014.

### Autoridades competentes

- ▶ Jueces penales a cargo de una investigación, previa solicitud del Ministerio Público y a través de la UNATEC (órgano del Ministerio del Interior encargado de centralizar dichas solicitudes).

### Requerimientos



Número de clientes afectados: 1.244

Peticiones rechazadas: 46

## ACCESO A METADATOS

### Contexto legal

- ▶ Constitución de la República (art. 28).
- ▶ Ley 18.494 (artículo 5).
- ▶ Decreto reservado de fecha 13 de marzo de 2014.

### Autoridades Competentes

- ▶ Jueces, mediante solicitud escrita y fundada.

### Requerimientos



\*\* El incremento respecto al 2016 se corresponde porque a partir de 2017 se cuenta con una herramienta que permite contabilizar los requerimientos por cada cliente afectado. Hasta entonces un mismo requerimiento (oficio judicial) contenía más de un cliente afectado. A partir del 2017 cada requerimiento se corresponde a un cliente afectado. Por tanto, se debe al cambio en el criterio de contabilización.

Número de clientes afectados: 3.612

Peticiones rechazadas: 0

## ACCESOS

telefonía fija

0,0

Clientes de telefonía móvil

1.581

Clientes datos e Internet

0,0

Clientes de TV de Pago

0,0

totales

1.581

Clientes a cierre 2017. (datos en miles)



### BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

#### Contexto legal

- ▶ Ley 19.535 del 25 de setiembre de 2017 (artículos 244 y 245).
- ▶ Decreto 366/2017 del 21 de diciembre de 2017 reglamentó lo dispuesto por el artículo 244 y 245 de la Ley 19.535.

#### Autoridades Competentes

- ▶ Se faculta al Poder Ejecutivo a adoptar las medidas preventivas y sancionatorias necesarias para evitar la proliferación de actividades de comercialización de juegos a través de internet, en especial el bloqueo de acceso a sitios web.

#### Requerimientos

N/A	N/A	N/A	N/A	0
2013	2014	2015	2016	2017

Número de clientes afectados: 0

Peticiones rechazadas: 0

### SUSPENSIONES GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

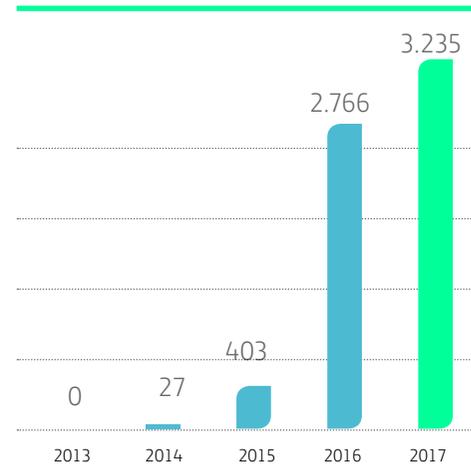
#### Contexto legal

- ▶ Ley 19.355 (artículo 166): habilita al Ministerio del Interior a bloquear el ingreso de llamadas provenientes de servicios telefónicos al Servicio de Emergencia 911 cuando existan registros debidamente documentados que acrediten el uso irregular de las referidas comunicaciones en forma reiterada (más de 3 comunicaciones en el mes o 6 en el año).

#### Autoridades Competentes

- ▶ Ministerio del Interior (Poder Ejecutivo).

#### Requerimientos\*



\*Suspensión temporal por un periodo de entre 3 y 6 meses.

Número de clientes afectados: 3.235

Peticiones rechazadas: 0



# Venezuela

<https://www.telefonica.com.ve/es/>

El Grupo Telefónica opera servicios de telefonía móvil en Venezuela desde el año 2005.

La Compañía tiene en Venezuela una oferta integral de servicios con productos en Internet móvil, televisión digital y telefonía móvil y fija.

En 2017, los ingresos de Telefónica en Venezuela ascendieron a 106 millones de euros y el OIBDA sumó 34 millones de euros.

## INTERCEPTACIÓN LEGAL

### Contexto legal

- ▶ Código Orgánico Procesal Penal (art. 205, 206).



- ▶ Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica del Servicio de Policía de Investigación, el Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas y el Servicio Nacional de Medicina y Ciencias Forenses (Art. 42).

### Autoridades competentes

- ▶ El Ministerio Público a través de sus fiscales.
- ▶ Cuerpo de Investigaciones Científicas y Criminalísticas.
- ▶ El Servicio Bolivariano de Inteligencia Nacional (previa solicitud del Ministerio Público y autorización del juez correspondiente).
- ▶ Los cuerpos de policía debidamente habilitados para ejercer atribuciones en materia de investigación penal.
- ▶ Universidad Nacional Experimental de la Seguridad (UNES); demás órganos y entes especiales de investigación penal.

### Requerimientos



**Número de clientes afectados:** No podemos dar una cifra exacta ya que una petición puede requerir la intervención de hasta 10 clientes.

**Peticiones rechazadas:** 0

### ACCESO A METADATOS

#### Contexto legal

- ▶ Providencia Administrativa N° 171. Normas relativas a la recopilación o captación de datos personales de los solicitantes de los servicios de telefonía móvil y telefonía fija a través de redes inalámbricas o número no geográfico con servicio de voz nómada.
- ▶ Ley contra el Secuestro y la Extorsión (Artículo 29).

#### Autoridades Competentes

- ▶ El Ministerio Público.
- ▶ El Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas (CICPC).
- ▶ Los componentes de la Fuerza Armada Nacional Bolivariana, dentro de los límites de su competencia.
- ▶ Autoridades de inteligencia policial.
- ▶ El Cuerpo de Policía Nacional dentro del límite de sus funciones auxiliares de investigación penal.
- ▶ Cualquier otro órgano auxiliar de investigación penal cuya intervención sea requerida por el Ministerio Público.

## ACCESOS

Accesos de *telefonía fija*

554

Clientes de *telefonía móvil*

9.398

Clientes de *TV de Pago*

443

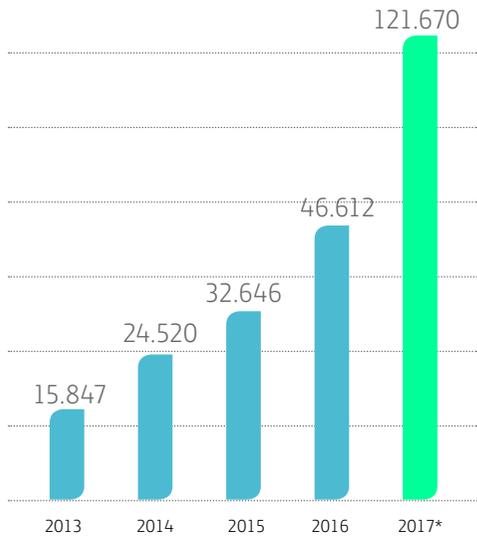
Accesos *totales*

10.386

Clientes a cierre 2017 (datos en miles).



### Requerimientos



\*El incremento respecto al 2016 es por el cambio en el criterio de contabilización. En el 2017 se ha contado con una herramienta que permite contabilizar los requerimientos por cada cliente afectado. Hasta entonces un mismo requerimiento (oficio judicial) contenía más de un cliente afectado. A partir del 2017 cada requerimiento se corresponde a un cliente afectado.

**Número de clientes afectados:** 121.610

**Peticiones rechazadas:** 0

### BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

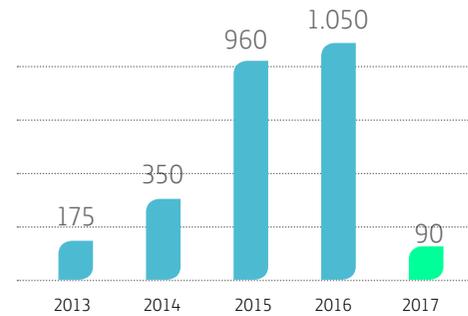
#### Contexto legal

- ▶ Ley Orgánica de Telecomunicaciones (Artículo 5).
- ▶ Ley de Responsabilidad Social en Radio, Televisión y Medios Electrónicos (Artículo 27).
- ▶ Decreto 366/2017 del 21 de diciembre de 2017 reglamentó lo dispuesto por el artículo 244 y 245 de la citada ley.
- ▶ Ley 19.535 del 25 de setiembre de 2017 (artículos 244 y 245).
- ▶ Decreto 366/2017 del 21 de diciembre de 2017

#### Autoridades Competentes

- ▶ Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).
- ▶ La ley 19.535 del 25 de setiembre de 2017 (artículos 244 y 245) faculta al Poder Ejecutivo a adoptar las medidas preventivas y sancionatorias necesarias para evitar la proliferación de actividades de comercialización de juegos a través de internet, en especial el bloqueo de acceso a sitios web.

### Requerimientos



**Número de clientes afectados:** El bloqueo de una URL afecta a todos los clientes que quieren acceder a su contenido, por lo que es difícil evaluar el alcance.

**Peticiones rechazadas:** 3

### SUSPENSIONES GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

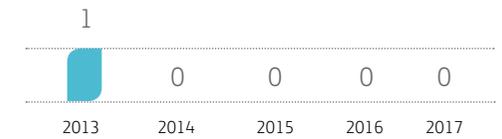
#### Contexto legal

- ▶ La Ley Orgánica de Telecomunicaciones (Artículo 5).

#### Autoridades Competentes

- ▶ Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).
- ▶ Sistema de Defensa Nacional y Civil.

### Requerimientos



**Número de clientes afectados:** 0

**Peticiones rechazadas:** 0



# Glosario\_

CONCEPTO	EXPLICACIÓN
Autoridad competente	Autoridad, como Gobiernos, autoridades no judiciales y administración de justicia que la ley faculta para acordar o autorizar la adopción y/o ordenar la ejecución técnica de una medida de interceptación legal, solicitud de metadatos, bloqueo de contenidos y suspensión del servicio.
Datos personales	Se entiende por datos personales cualquier información que se refiera a alguna persona identificada o identificable, como puede ser su nombre, domicilio, destinatarios de sus comunicaciones, localización, contenido de las comunicaciones, datos de tráfico (días, hora, destinatarios de las comunicaciones, etc.).
Datos de localización	Los datos de localización pueden referirse a la latitud, la longitud y la altitud del equipo terminal del usuario, a la dirección de la marcha, al nivel de precisión de la información de la localización, a la identificación de la célula de Red en la que está localizado el equipo terminal en un determinado momento o a la hora en que la información de localización ha sido registrada.
Datos de tráfico	Cualquier dato tratado a efectos de la conducción de una comunicación a través de una Red de comunicaciones electrónicas o a efectos de su facturación.

CONCEPTO	EXPLICACIÓN
DPI	Son las siglas inglés de Deep Packet Inspection o Inspección profunda de paquetes. DPI identifica situaciones de falta de cumplimiento de protocolos técnicos, virus, spam, o invasiones, aunque también puede usar criterios predefinidos diferentes a los anotados para decidir si algún paquete puede o no pasar, o requiere ser enrutado a un destino distinto, darle otra prioridad o asignación de ancho de banda, para tomar información con propósitos estadísticos o simplemente para eliminarlo.
IMEI	Son las siglas en inglés de International Mobile Station Equipment Identity o identidad internacional del equipamiento móvil. Se trata de un número de serie que identifica al terminal físicamente. El IMEI le sirve al operador para identificar terminales válidos y que, por tanto, pueden conectarse a la Red.
IMSI	Son las siglas en inglés de International Mobile Subscriber Identity o identidad internacional de abonado móvil. Es el identificador de la línea o servicio. Este número sirve para enrutar las llamadas y se puede obtener el país o la Red a la que pertenece.



CONCEPTO	EXPLICACIÓN
IOCCO	<p>Son las siglas en Inglés de Interception of Communications Commissioner's Office en UK. Es responsable de mantener bajo revisión la interceptación de comunicaciones, la adquisición y divulgación de datos de comunicaciones por agencias de inteligencia, fuerzas policiales y otras autoridades públicas. Presentan informes semestrales al Primer Ministro con respecto a la ejecución de las funciones del Comisionado de Interceptación de Comunicaciones.</p>
MAJOR EVENTS	<p>Existen ciertas situaciones de fuerza mayor que pueden provocar las siguientes actuaciones:</p> <p><b>1. Restricción o denegación del servicio</b> (incluyendo SMS, voz, correo electrónico, correo de voz, Internet u otros servicios) que supone limitar la libertad de expresión.</p> <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Restricción o denegación del servicio a nivel nacional.</li><li>▶ Restricción o denegación de acceso a un sitio web(s) por motivos políticos (por ejemplo, páginas de Facebook; web de noticias (p.ej bbc.co.uk); sitios web del partido de la oposición en el período previo a las elecciones; sitios web de grupos de un derechos humanos, etc.).</li><li>▶ Desconexión específica de cualquier servicio de telecomunicaciones por motivos políticos. (P.ej. en uno o un pequeño número de celdas).</li><li>▶ Denegación de acceso a redes o a determinados servicios a ciertos clientes con el objetivo de limitar la libertad de expresión legítima de ese individuo.</li></ul>

CONCEPTO	EXPLICACIÓN
MAJOR EVENTS (cont.)	<p><b>2. Apagado de Red / control de acceso.</b></p> <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ El cierre de toda la red a nivel nacional.</li><li>▶ Control de acceso a la red en un área específica o en una región por motivos políticos.</li></ul> <p><b>3. La interceptación sin fundamento legal</b></p> <p>Situaciones en las que las autoridades interceptan comunicaciones sin tener una base legal por causas de fuerza mayor.</p> <p><b>4. Comunicaciones impuestas por las autoridades.</b></p> <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Envío de mensajes/comunicaciones a nuestros clientes en nombre de un gobierno o agencia gubernamental por motivos políticos.</li></ul> <p><b>5. Cambios operacionales significativos</b></p> <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Cambios, o propuestas de cambios, significativos operativos y técnicos respecto a los servicios de vigilancia (por ejemplo, acceso a los datos, de retención de datos e interceptación), que tienen como objetivo reducir el control por parte del operador para supervisar este tipo de actividades. (Ej. un cambio en el proceso para permitir el acceso directo por una agencia gubernamental / gobierno).</li><li>▶ Un cambio en el proceso para establecer vigilancia masiva.</li></ul>



CONCEPTO	EXPLICACIÓN
MAJOR EVENTS (cont.)	<p><b>6. Cambios legales significativos</b> (Ej. Cambios significativos (o propuestas de cambios) de leyes que dan a las autoridades gubernamentales más poder para hacer requerimientos a los operadores.</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Cambios en las leyes de interceptación de comunicación.</li></ul>
PSI	<p>El Portal de Servicio Interno "PSI" es una aplicación de consulta, permite que los integrantes de la Policía Nacional de Colombia, como clientes internos de la organización, encuentren en un sitio web toda la información para trámites internos, con altos niveles de seguridad.</p>
SUTEL	<p>La SUTEL es un órgano de desconcentración máxima de Costa Rica, adscrito a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep); creada mediante la Ley 8.660, publicada el 13 de agosto de 2008. A la SUTEL le corresponde la aplicación de la regulación al sector de telecomunicaciones y asegurar la eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura e información, así como mejores alternativas en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.</p>

CONCEPTO	EXPLICACIÓN
TELCOR	<p>El Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR) es el "Ente Regulador" de los Servicios de Telecomunicaciones y Servicios Postales, una institución estatal, la cual tiene como funciones la normación, regulación, planificación técnica, supervisión, aplicación y el control del cumplimiento de las Leyes y Normas que rigen la instalación, interconexión, operación y prestación de los Servicios de Telecomunicaciones y Servicios Postales.</p>
URL	<p>Son las siglas en inglés de Uniform Resource Locator (en español, localizador uniforme de recursos), que sirve para nombrar recursos en Internet. Esta denominación tiene un formato estándar y su propósito es asignar una dirección única a cada uno de los recursos disponibles en Internet, como por ejemplo páginas, imágenes, vídeos, etc.</p>

*Telefonica*

---