



# Informe de Transparencia en las Comunicaciones **2022**

# Índice

- 3 → Introducción y alcance del Informe
- 4 → Nuestra debida diligencia en derechos humanos
- 6 → Nuestra gobernanza
- 8 → Políticas y procesos de aplicación
- 12 → Indicadores de este Informe
  
- 14 → Informe por país donde operamos
  - 15 Alemania
  - 18 Argentina
  - 21 Brasil
  - 24 Chile
  - 27 Colombia
  - 31 Ecuador
  - 33 España
  - 37 México
  - 40 Perú
  - 43 Uruguay
  - 46 Venezuela
  
- 48 → Glosario



# Introducción y alcance del Informe



Las empresas del sector de las telecomunicaciones están obligadas por ley en las jurisdicciones en las que operan a colaborar y dar respuesta a los requerimientos de información cursados por parte de autoridades competentes, entre las que se encuentran cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado, organismos gubernamentales y/o juzgados (en adelante: autoridades competentes, ver definición en [glosario](#)).

En este Informe, se detallan las solicitudes de información referidas a las comunicaciones de nuestros clientes o usuarios; solicitudes de bloqueo de acceso a ciertos sitios o contenidos o de filtrado de contenidos; o solicitudes con el objeto de suspender temporalmente el servicio en determinadas zonas o determinadas cuentas.

Telefónica, dentro de su compromiso con la protección de los derechos humanos y en

especial con el derecho a la privacidad y a la libertad de expresión, publica este Informe de Transparencia en las Telecomunicaciones (8ª Edición). De esta manera hacemos constar el cumplimiento de las obligaciones legales frente a las autoridades competentes en los respectivos países, protegiendo al mismo tiempo los derechos fundamentales de las personas.

En este ejercicio de transparencia, que se corresponde al periodo anual comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022, nuestro Informe muestra:

- Nuestra debida diligencia en los derechos humanos;
- Nuestra gobernanza en derechos humanos y, específicamente, en la privacidad y libertad de expresión;
- Los compromisos, políticas y procesos que seguimos cuando respondemos a las solicitudes de las autoridades competentes;
- La información sobre el contexto legal que da potestad legal a las autoridades para hacer este tipo de solicitudes<sup>1</sup>;

- Las autoridades que tienen potestad según la legislación local para cada uno de los indicadores que reportamos;
- El número total de solicitudes que recibimos durante el período anual indicado, en cada uno de nuestros países de operación, a menos que se nos prohíba hacerlo o que un gobierno u otra entidad pública ya revele dicha información;
- Y además, y cuando técnicamente es posible, reportamos el número de solicitudes que rechazamos, los accesos que son afectados por cada indicador y las URLs y/o IPs afectadas en el caso de bloqueo y restricción de contenidos.

1. El marco legal específico de cada país señala también limitaciones de cara a facilitar la información sobre los requerimientos que Telefónica recibe.

# Nuestra Debida Diligencia en Derechos Humanos

Los derechos humanos forman parte integral de nuestros [Principios de Negocio Responsable](#) que constituyen nuestro código de conducta desde 2006.

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

## Nuestro enfoque de Derechos Humanos



De acuerdo con nuestra [Política Global de Derechos Humanos](#), contamos con un proceso de debida diligencia, en adelante Debida Diligencia, para identificar, prevenir, mitigar y remediar los impactos (potenciales y reales) de nuestro negocio en los derechos humanos. En cuanto a la gestión, el punto de partida de la nuestra Debida Diligencia son las [evaluaciones de Impacto globales](#), que se llevan a cabo cada tres/cuatro años a nivel global con la ayuda de expertos externos en derechos humanos y en estrecha colaboración con nuestros grupos de interés. El objetivo de estas evaluaciones de impacto es averiguar cómo nuestras actividades/ relaciones comerciales y productos/servicios impactan en los derechos humanos existentes y, sobre esta base, identificar los asuntos de derechos humanos más relevantes para nuestra actividad empresarial.

Por otro lado, basándonos en las evaluaciones globales y en los asuntos materiales identificados en ellas, realizamos análisis más detallados:

- Evaluaciones de riesgo semestrales en todos nuestros mercados.
- Evaluaciones de impacto local, en aquellos casos en los que se considera relevante tener una visión más precisa de la situación nacional para identificar los riesgos en un contexto concreto.
- Evaluaciones de impacto temáticas, cuando necesitamos tener una visión más acotada de un asunto porque hemos detectado un riesgo o preocupación especial.

Contamos con un mecanismo de reclamación y remedio, nuestro [Canal de consultas y denuncias](#), que permite a los grupos de interés, de forma confidencial y anónima, plantear quejas o consultas basadas en los principios de respeto, confidencialidad, fundamento y exhaustividad (en varios idiomas) sobre cualquier aspecto relacionado con los Principios de Negocio Responsable, explícitamente también sobre derechos humanos en general y privacidad y/o libertad de expresión en particular. En el [Reglamento sobre la gestión del Canal de Principios de Negocio Responsable](#) y en la [Política de gestión del Canal de Denuncias](#) disponibles públicamente, se describe el funcionamiento.



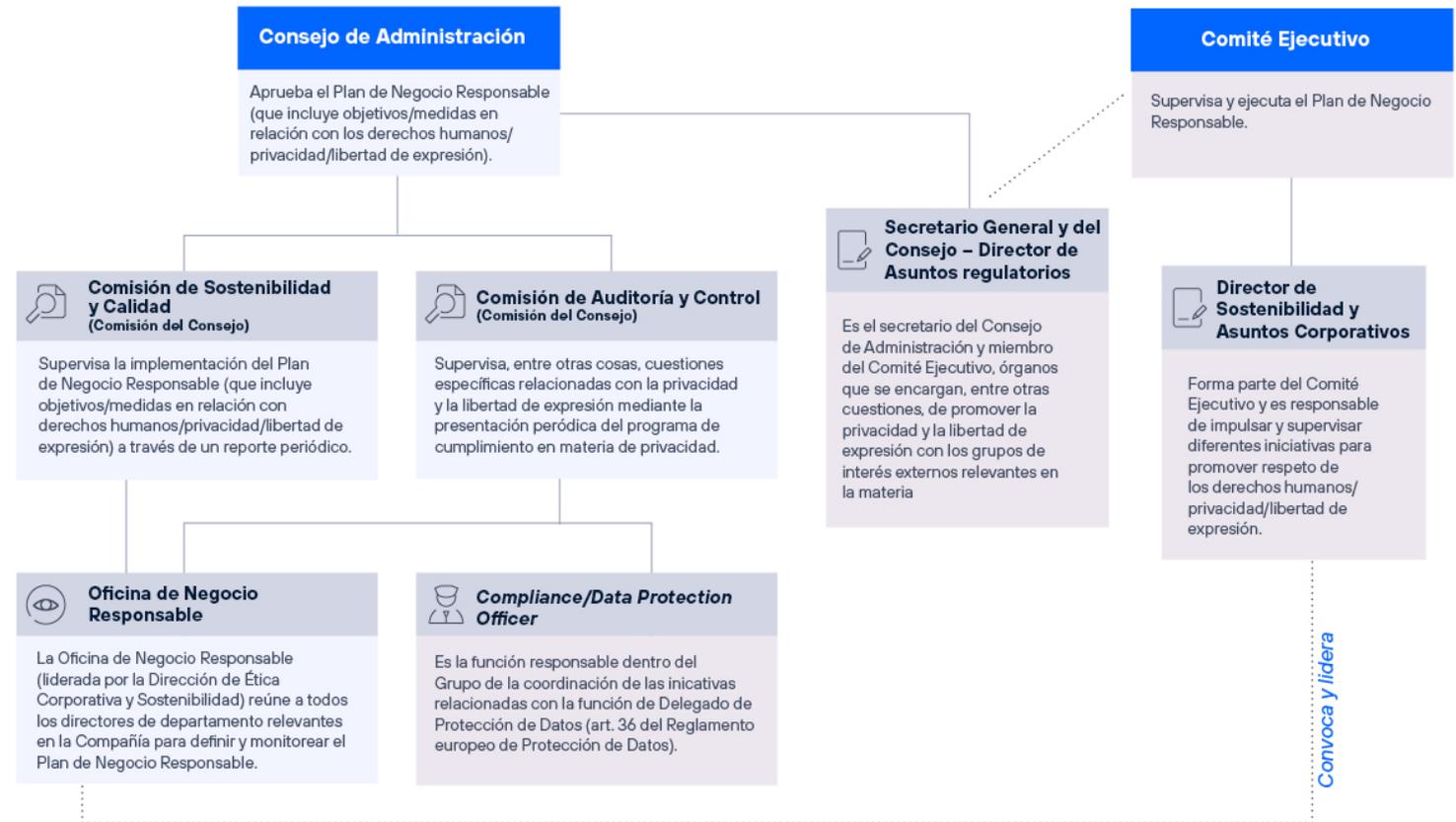
# Nuestra gobernanza

Tenemos establecido un modelo de gestión de responsabilidades claras en la protección de los derechos humanos en general y en privacidad y libertad de expresión en particular.

Nuestras actividades en materia de derechos humanos, que incluyen asuntos relacionados con la privacidad y la libertad de expresión, se definen e implementan a través del **Plan de Negocio Responsable**. Aquí se establece la estrategia y los objetivos de sostenibilidad de la empresa, y es **aprobado y supervisado por el Consejo de Administración y la Comisión de Sostenibilidad y Calidad** (una de las Comisiones permanentes). Además, contamos con la **Oficina de Negocio Responsable** cuya finalidad es definir y monitorear el Plan de Negocio Responsable.

Este modelo de gobernanza, encabezado por el Consejo de Administración, tiene como objetivo garantizar que nuestro compromiso con los derechos humanos se incorpore a todas las actividades y niveles de la empresa.

## Gobernanza de Derechos Humanos: Privacidad y Libertad de Expresión



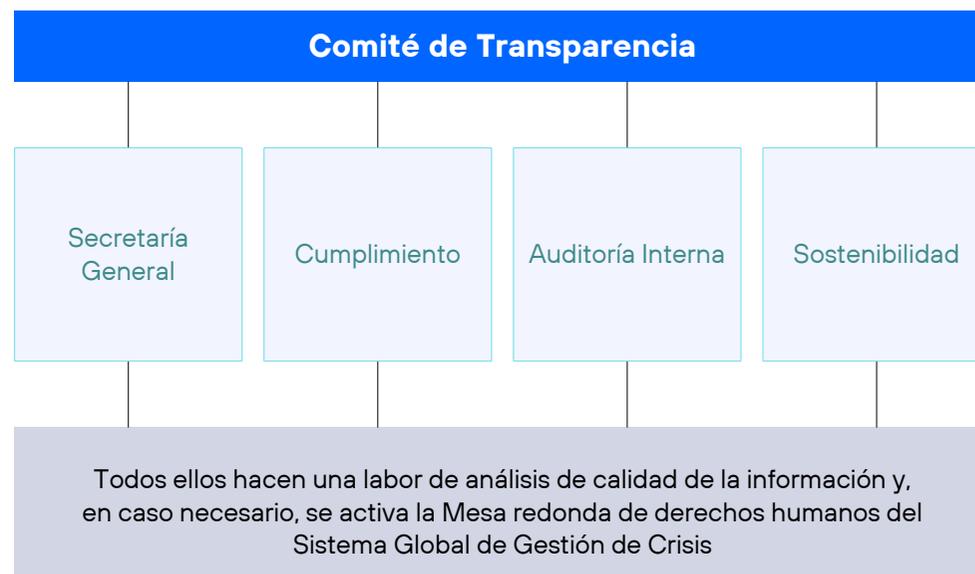
El **Data Protection Officer (DPO)** es el responsable dentro del Grupo de la coordinación de las iniciativas de protección de datos personales y reporta directamente al Consejo de Administración a través de la Comisión de Auditoría y Control (Comisión permanente del Consejo). El DPO coordina el *Steering Committee* en el que participan todas las áreas corporativas relevantes para asuntos específicos relacionados con la privacidad y la libertad de expresión. Como miembro de la Oficina de Negocio Responsable, el DPO también reporta regularmente a dicha Oficina las cuestiones relacionadas con su función.

Además, el **Secretario General y del Consejo – Director de Asuntos regulatorios** es el Secretario del Consejo de Administración y forma parte del Comité Ejecutivo, órganos que se encargan, entre otras cuestiones, de promover la privacidad y la libertad de expresión con los grupos de interés externos relevantes en la materia. Como parte de estas funciones, también lideran la publicación y difusión del Pacto Digital en 2020, en el que se aboga por la cooperación entre los gobiernos, las empresas y la sociedad civil para definir un *New Digital Deal* que adapte el entorno normativo actual a la era digital, prestando especial atención a las cuestiones de la privacidad y la libertad de expresión.

Por otro lado, en materia de gobernanza y gestión de este Informe, en el cual se recogen los requerimientos de las *autoridades competentes* y su relación con los derechos de privacidad y libertad de expresión, contamos con el **Comité de Transparencia** integrado por los responsables de las áreas globales de **Secretaría General, Cumplimiento, Auditoría Interna y Sostenibilidad**. Estos analizan los datos

reportados de este Informe, y pueden realizar las observaciones que consideren pertinentes, con carácter general o específicamente en relación con la información facilitada por las operadoras, con el objetivo de asegurar en todo momento la calidad de la información, como evidencia del cumplimiento de la normativa vigente y de la protección de los derechos fundamentales de las personas.

Aquellas solicitudes que por sus características y excepcionalidad así lo requieran son analizadas por los máximos responsables de cada área responsable, mediante la adecuada ponderación de todos los intereses potencialmente comprometidos, incluidos los derechos humanos, libertades fundamentales u otros intereses que pudieran ser de aplicación y, si se diesen las circunstancias, por los órganos que dentro de cada compañía tengan entre sus funciones la evaluación y gestión de situaciones que pudieran eventualmente desembocar en una crisis.



En caso de crisis, se sigue un procedimiento establecido en el Sistema Global de Gestión de Crisis. Dentro de la taxonomía en este Sistema se mencionan de manera explícita los incidentes críticos que pueden tener un impacto en la privacidad y en la libertad de expresión debido a:

- Determinadas solicitudes de las autoridades.
- Determinadas legislaciones.

El Sistema Global de Gestión de Crisis prevé que, en caso de una crisis relacionada con cuestiones de libertad de expresión, el Presidente del Comité de Crisis puede convocar la denominada Mesa redonda de derechos humanos (integrada por los departamentos pertinentes) para analizar la situación y diseñar y aplicar una estrategia de respuesta, informar al Comité Ejecutivo y realizar un análisis posterior con el fin de evitar un riesgo en el futuro.

# Políticas y procesos de aplicación

Para asegurar la protección de los derechos de privacidad y libertad de expresión, el acceso a la información y la no-discriminación, hemos impulsado y revisado diferentes políticas y procedimientos. A continuación, destacamos las políticas/procesos internos más importantes en materia de privacidad y libertad de expresión que se han adaptado a raíz de las últimas evaluaciones de impacto.

## Normativas

### → Política Global de Derechos Humanos:

Esta política formaliza nuestro compromiso con los derechos humanos recogido, de forma general, en los [Principios de Negocio Responsable](#) de Telefónica, y de forma más específica en un conjunto de políticas y normas que velan por el respeto y aplicación de derechos humanos sociales, económicos y culturales internacionalmente reconocidos.

### → Política de Privacidad:

Forma parte de la estrategia de Telefónica para diseñar una nueva experiencia digital basada en la confianza (Confianza Digital).

Conscientes de la importancia de merecer la confianza depositada por parte de nuestros clientes y/o usuarios y, con carácter general,

de nuestros grupos de interés, esta política les garantiza la legitimidad y el respeto a la privacidad en el tratamiento de sus datos por parte de Telefónica.

En esta política se establecen unas normas de comportamiento común obligatorias para todas las entidades del Grupo, y 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.

Bajo el principio de transparencia garantizamos que a los interesados se les facilite de forma accesible e inteligible información sobre los datos personales recopilados (tales como, a título de ejemplo: nombre, apellidos, dirección, cuenta bancaria, preferencias personales etc.), cómo los recogemos, con qué finalidad (prestación del servicio, etc.).

### → 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 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 sigue 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.

### → Reglamento ante Peticiones por parte de las autoridades competentes:

En el año 2019 se aprobó el Reglamento para reforzar el procedimiento ya existente desde 2016, con el objetivo de alinearlo con otras políticas existentes y nuestro compromiso por el respeto a los derechos y libertades fundamentales. Define los principios y directrices mínimas que deben ser contemplados en los procedimientos internos propios de cada una de las compañías del Grupo/Unidades de Negocio/OB para cumplir con su deber de colaboración con las autoridades competentes de acuerdo con cada legislación nacional y con los derechos fundamentales de los interesados en este tipo de procedimientos.

Los principios que rigen el proceso son confidencialidad, exhaustividad, fundamentación, proporcionalidad, neutralidad política, 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 solicitudes. Contamos con interlocutores fijos como ventanilla única en nuestra relación con las *autoridades competentes*, de manera que rechazamos cualquier solicitud que no viene por este conducto reglamentario.

#### → **Política Global de Seguridad:**

Actualizada en el 2021 e inspirada en los principios de honestidad y confianza, esta política se rige por los estándares y regulaciones nacionales e internacionales en la materia, y establece los principios rectores en seguridad 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, contamos con normativas de desarrollo para el cumplimiento de la misma, que se revisan y actualizan como resultado de un ciclo de mejora continua. En la revisión se tienen en consideración las mediciones periódicas y auditorías sobre las actividades de seguridad, los cambios de contexto y los nuevos riesgos (destacan el Reglamento de Gestión de Incidentes y Emergencias; Reglamento de Análisis de Riesgos de Seguridad; Reglamento de Seguridad en Redes y Comunicaciones; Reglamento de Ciberseguridad; Reglamento de Seguridad en la Cadena de Suministro y el Reglamento de Gobierno de la Seguridad, entre otras).

#### → **Normativa de Comunicación Responsable:**

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. En nuestra comunicación hacia clientes y a través de la publicidad prohibimos ciertas conductas que van en contra de nuestros Principios de Negocio Responsable. Así, en nuestros mensajes y nuestros patrocinios no toleramos

que se abuse de la buena fe del consumidor, que atenten contra la dignidad de las personas, que fomenten el consumo del alcohol, el tabaco, las drogas, los trastornos alimenticios o el terrorismo, que inciten al odio, a la violencia o a la discriminación, a la comisión de comportamientos ilegales y puedan abusar de la ingenuidad del menor.

#### → **Principios de Inteligencia Artificial:**

Aprobados por el Comité Ejecutivo en octubre del 2018, nos comprometemos a diseñar, desarrollar y usar la Inteligencia Artificial con Integridad y Transparencia. Son principios que sitúan a las personas en el centro y garantizan el respeto de los derechos humanos en cualquier entorno y proceso en el que se use la Inteligencia Artificial: 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.

Durante el año 2022, hemos continuado trabajando en la implementación de estos principios en todas nuestras operaciones con un triple **enfoque:**

→ **Modelo estratégico:** a través de estos principios, nos comprometemos a diseñar, desarrollar y usar la Inteligencia Artificial, 1) de forma justa y no discriminatoria, 2) de manera transparente y explicable, 3) con las personas como prioridad, 4) con privacidad y seguridad desde el diseño y 5) con proveedores y socios que se comprometan con estas u otras normas éticas similares en materia de Inteligencia Artificial.

→ **Modelo organizativo y de relación:** estamos implementando una Inteligencia Artificial (IA) responsable a través de un modelo organizativo y de relación que define qué departamentos de la empresa se ven involucrados, cuáles son sus funciones y cómo se relacionan entre sí para alcanzar un uso responsable de la IA.

Promovemos un enfoque de autorresponsabilidad con un modelo de escalación a demanda.

Los jefes/desarrolladores de producto que compran, desarrollan o utilizan la Inteligencia Artificial deben realizar una simple autoevaluación desde el diseño del producto/ servicio que están desarrollando mediante un cuestionario *online*. Esta autoevaluación trata explícitamente los posibles riesgos que puede haber para los derechos humanos relacionados con el uso de la Inteligencia Artificial. Esta autoevaluación se integra en un modelo de gobernanza de tres niveles apoyado por una comunidad de expertos más amplia (entre ellos, una única persona de contacto para las cuestiones relacionadas con la IA y la ética, un *IA Champion* responsable o RAI). Si un jefe/desarrollador de producto (nivel 1) tiene dudas sobre un posible impacto adverso de un determinado producto o servicio una vez completada la autoevaluación, y esta duda no puede resolverse con la ayuda de un RAI, se le plantearán estas dudas automáticamente a un grupo de expertos multidisciplinar de la Compañía (nivel 2), que junto con el jefe/desarrollador de producto intentarán resolver el problema.

En caso de que sea un riesgo potencial para la reputación de la empresa, el asunto

se elevará a la Oficina de Negocio Responsable, que reúne a todos los directores de departamentos relevantes a nivel global (nivel 3).

### → Modelo operativo

El modelo operativo describe los procedimientos para implementar el enfoque de IA responsable en el día a día de la empresa. Integrada dentro de una visión más amplia de la responsabilidad por diseño, incluye una metodología llamada 'IA responsable por diseño' inspirada en metodologías ya existentes en privacidad y la seguridad por diseño. El modelo operativo consiste, entre otras cosas, en:

**> Actividades de formación y concienciación:** Telefónica ha desarrollado unos cursos relacionados con la IA y la ética que son accesibles a todos los empleados a través de los portales corporativos habilitados.

**> El cuestionario de autoevaluación,** donde cada principio de la IA se pone en práctica a través de una serie de preguntas para responder y una serie de recomendaciones. El cuestionario está dentro de la iniciativa global 'Diseño Responsable' del Grupo Telefónica.

**> Un conjunto de herramientas técnicas** que ayudan a responder a las preguntas del cuestionario de evaluación.

### → Control interno:

Telefónica cuenta con un modelo robusto de control – un proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de la compañía, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de

aseguramiento razonable para la consecución de los objetivos relativos a las operaciones, la información y al cumplimiento.

## Iniciativas y procesos

### → Formación en derechos humanos:

como en los años anteriores, impartimos formaciones generales en materia de derechos humanos para todos los empleados a través del Curso de Principios de Negocio Responsable y Derechos Humanos y una más específica para los profesionales (p. ej. en compras) cuyo trabajo tiene un impacto mayor en sostenibilidad en general y los derechos humanos en particular.

### → Riesgo básico de derechos humanos:

los riesgos relacionados con impactos en derechos humanos se incluyen como un ítem específico en la gestión de riesgos del Grupo Telefónica que debe ser evaluado semestralmente por cada operación/país.

El objetivo es levantar cualquier riesgo de impacto, directo o indirecto, en las operaciones del Grupo Telefónica que pueda ser 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 en los países 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.

### → Derechos humanos por diseño:

evaluamos los posibles impactos en los derechos humanos de nuevos productos y servicios a través del enfoque 'derechos humanos desde el diseño', es decir, desde la fase de inicio del diseño y/o comercialización de productos y servicios. Concretamente, los jefes de producto deben llevar a cabo una autoevaluación de nuevos productos y servicios a través de una herramienta *online* con el fin de identificar y abordar los posibles impactos en los derechos humanos ya en la fase de diseño. Los derechos humanos abordados en este cuestionario son, por ejemplo, privacidad, libertad de expresión, no-discriminación, Inteligencia Artificial, impacto en grupos vulnerables como los menores, etcétera. Si se identifican riesgos en materia de derechos humanos una vez finalizada la autoevaluación, el producto/ servicio en cuestión se somete a un exhaustivo análisis más detallado con la ayuda de expertos en derechos humanos de la empresa, a fin de minimizar los posibles efectos adversos sobre los derechos humanos en el desarrollo del producto/servicio.

### → Iniciativas de Transparencia:

uno de los retos y elementos clave en la privacidad es garantizar la transparencia. En Telefónica hemos apostado por llevar este aspecto a la práctica incluyéndolo como uno de los Principios de la Política Global de

Privacidad y desarrollando diferentes iniciativas que implementan este Principio,

### > Centro de Privacidad y Seguridad

**Global:** es un punto de referencia público sobre nuestra política y procesos en materia de privacidad y seguridad globales. Nuestros grupos de interés pueden encontrar toda la información relevante de forma fácil y comprensible mediante recursos visuales y gráficos. Disponible en [www.telefonica.com](http://www.telefonica.com). Nuestro objetivo durante 2023 es seguir mejorando este canal centralizado, incluyendo la vinculación de todos los Centros de Transparencia de las operadoras para presentar toda la información relevante de forma centralizada.

### > Centro de Privacidad y Seguridad de las operadoras:

el objetivo de estos centros es que tanto nuestros clientes como cualquier grupo de interés puedan obtener información de una manera sencilla, digital y entendible sobre el tratamiento de sus datos personales realizado por las operadoras y cualquier otra información relevante en materia de privacidad y seguridad. Entre otros, pueden encontrar información sobre canales y vías para el ejercicio de sus derechos, las medidas de seguridad y confidencialidad adoptadas para el tratamiento de datos, los términos y condiciones de privacidad aplicables en nuestros productos y servicios, los Informes de Transparencia y nuestros Principios de Inteligencia Artificial, así como las cuestiones relativas a la seguridad y la protección del menor que se aplican en entornos digitales.

Actualmente, los Centros de Privacidad y de Seguridad se encuentran disponibles en las páginas web de todas las operadoras. Se actualizan periódicamente, de acuerdo con la

regulación y el análisis de los grupos de interés.

Por otro lado, se ha lanzado el Centro de Transparencia en la televisión, a través de la sección 'Mi Movistar' de Movistar+, cumpliendo la promesa de dar el control de sus datos a nuestros clientes a través de los canales digitales.

**> Empoderamiento del Cliente:** como parte del principio de transparencia, Telefónica pone a disposición de los clientes el acceso a los datos que generan durante el uso de nuestros productos y servicios, datos que son recogidos en el denominado 'Espacio de Datos Personales' de Kernel y que resultan accesibles a través de diferentes canales.

El Centro de Transparencia, dentro del Espacio de Datos Personales, ofrece a todos los clientes el acceso a sus preferencias de privacidad y la gestión de los datos. Actualmente está disponible para un grupo de usuarios a través de la aplicación Mi Movistar (en el apartado 'Seguridad y Privacidad del Perfil de Usuario') y desde 2022 está disponible a través del canal de televisión en España.

En el Centro de Transparencia, a través de la sección 'Permisos de Privacidad', los clientes pueden gestionar las bases legitimadoras relativas al uso de sus datos para determinados propósitos. Y en la sección de 'Acceso y Descarga' ofrecemos útiles visualizaciones de diferentes tipos de datos, con una experiencia amigable y respetando los criterios de privacidad, con la opción de descargar un documento con mayor nivel de detalle.

La experiencia del Centro de Transparencia se ha diseñado para dar confianza a los usuarios, con un lenguaje claro, y explicando el propósito para el cual se tratan sus datos y su naturaleza dentro de Telefónica.

Con el Centro de Transparencia se dan los primeros pasos para cumplir nuestra promesa de empoderar a nuestros clientes con funciones de control y transparencia sobre sus datos, siempre de acuerdo con la normativa aplicable desde el punto de vista de la privacidad. Por ejemplo, en Europa este tratamiento está plenamente alineado con el GDPR.

#### → Aplicación efectiva de las políticas y procesos:

de acuerdo con nuestra Política de Elaboración y Organización del Marco Normativo, corresponde a la dirección de Auditoría Interna la coordinación del Marco Normativo del Grupo Telefónica, a través de la supervisión del proceso de definición de las Normas Internas; promoviendo, a su vez, acciones que favorezcan la actualización y comunicación de las mismas. Adicionalmente detecta las necesidades y oportunidades de mejora, modificación o actualización de las Normas Internas existentes, proponiendo líneas de actuación a los Responsables de las Normas Internas, y proporcionando apoyo y asesoramiento al Responsable de la Norma Interna en relación con su redacción e implantación.

La observancia y cumplimiento de la normativa (p. ej. las políticas de privacidad, seguridad, etc., mencionadas) son objeto de revisión y supervisión por parte de los Responsables de las Normas Internas que lideran la propuesta, creación, difusión e

implantación de la Norma Interna y realizan su seguimiento, evaluación y actualización, quienes están facultados para realizar las supervisiones muestrales de los controles siempre que lo considere conveniente.

Adicionalmente, y en línea con lo establecido por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y lo previsto en el art. 22 del Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A., entre las competencias de la Comisión de Auditoría y Control del Consejo, se encuentra la de "supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos".

#### RDR (*Ranking Digital Rights*) y B-Tech

Hemos revalidado el primer puesto, por tercer año consecutivo entre todas las empresas de telecomunicaciones evaluadas dentro del **Ranking Digital Rights**. Publicado en diciembre de 2022, evalúa los compromisos, políticas y prácticas de las empresas en materias que afectan a la libertad de expresión y a la privacidad de los clientes, incluidos los mecanismos de gobernanza y supervisión.

En 2022, Telefónica se unió a **B-Tech**, una iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas que busca fomentar los derechos humanos en el sector digital y ofrecer una plataforma de participación a las múltiples partes interesadas para generar un conocimiento compartido sobre derechos humanos.



# Indicadores de este Informe

En los apartados siguientes reportamos el número de solicitudes que recibimos por parte de las autoridades nacionales competentes en los países donde operamos.

Cualquier solicitud que se pueda recibir por parte de una autoridad competente 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 siguiendo nuestro [Reglamento ante Peticiones por parte de las autoridades competentes](#). En Telefónica **no atendemos solicitudes privadas**, solo se tramitan las solicitudes que provienen de autoridades determinadas por ley.

Dicho esto, en la lucha proactiva contra los contenidos de imágenes de abusos sexuales a menores de edad en la Red, Telefónica proactivamente procede al bloqueo de estos materiales siguiendo las pautas y las listas proporcionadas por la *Internet Watch Foundation*.

Los indicadores que reportamos son:

## Interceptaciones legales

Aquellas solicitudes 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.

Se incluye el desglose de Interceptaciones, siempre y cuando sea técnicamente y/o legalmente posible, por:

- **Altas:** solicitudes de una nueva interceptación.
- **Prórrogas:** solicitudes para prorrogar una interceptación ya existente.
- **Bajas:** solicitudes para desconectar a una interceptación existente.

## Metadatos asociados a las comunicaciones

Aquellas solicitudes 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 geolocalización del dispositivo del usuario.

## Bloqueo y restricción de contenidos

Aquellas solicitudes de las autoridades competentes para bloquear el acceso a sitios web específicos o a un determinado contenido. Se trata de solicitudes 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 determinados contenidos que publican son contrarios a las leyes locales (suelen estar relacionados con material de abuso sexual infantil, los juegos de azar *online*, violación de derechos de autor, difamación, venta ilegal de medicamentos, armas, marca comercial, etc.).

Se incluye el desglose por tipo de bloqueo, cuando las herramientas y la legislación lo permiten.

## Suspensiones geográficas o temporales de servicio

Aquellas solicitudes 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. También se contabilizan las restricciones de acceso individuales.

Además, para cada indicador reportamos también los siguientes subindicadores:

### Solicitudes rechazadas o atendidas parcialmente

Número de veces que hemos rechazado una solicitud o que solo hemos proporcionado información parcial o ninguna información en respuesta a una solicitud 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 posibilitan la ejecución (firmas necesarias, autoridad competente, descripción técnica del requerimiento, etc.).
- Porque técnicamente es imposible ejecutar el requerimiento.

### Accesos afectados

Número de accesos que se ven afectados por cada solicitud. Para bloqueo y restricción de contenidos contabilizamos urls afectadas.

Pueden existir variaciones notables en los datos de cada uno de los indicadores tanto respecto a años anteriores como entre los países que suelen ser debidos por razones técnicas, metodológicas o legislativas. Además, cabe destacar que no son datos auditados.

Por otra parte, pueden existir variaciones respecto a años anteriores debido a solicitudes con potencial impacto en los derechos a la libertad de expresión y de privacidad; identificamos dichas solicitudes como [major events](#).

Cabe anotar la situación de Venezuela, en la cual Telefónica debe priorizar el cumplimiento de la legislación vigente, el mantenimiento de la conectividad en el país y el bienestar de sus empleados.

Y por último, tras los eventos acontecidos desde que en el mes de febrero 2022 diera comienzo el conflicto entre Rusia y Ucrania, son numerosas las medidas a nivel internacional que se han llevado a cabo; algunas de ellas con posible impacto en los derechos humanos en general y en la privacidad y libertad de expresión en particular. Aunque no tenemos presencia como operadora en dichas regiones, tenemos el firme compromiso y la responsabilidad de considerar posibles impactos que pudiera tener nuestra actividad en materia de derechos humanos en general, y privacidad y libertad de expresión en particular. Ello nos lleva a que esta crisis y sus consecuencias internacionales sean consideradas en los diferentes comités que se llevan a cabo en Telefónica con la finalidad de velar por el respeto por los derechos humanos, la privacidad y libertad de expresión en el caso de que fuera necesaria una intervención por parte del Grupo.

# Informe por país



Alemania

Colombia

Perú

Argentina

Ecuador

Uruguay

Brasil

España

Venezuela

Chile

México

# Alemania

[www.telefonica.de](http://www.telefonica.de)


48.892  
Accesos Totales

## Accesos



2.212  
Telefonía fija



44.307  
Telefonía móvil



2.294  
Banda Ancha Fija



0,0  
TV de pago

Telefónica cuenta con un largo historial en Alemania donde 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 y LTE. Como proveedor integrado de comunicación, también

ofrece servicios de ADSL, VDSL e internet de alta velocidad. Telefónica cuenta con un total de 48,8 millones de accesos en Alemania.

Los ingresos totales de Telefónica en Alemania se sitúan en 8.224 millones de euros y el OIBDA en 2.558 millones de euros.



## Intercepción legal

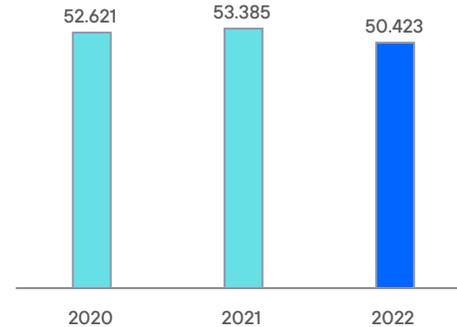
### Contexto legal

- Ley de Telecomunicaciones, Sección 170 (*Telekommunikationsgesetz - TKG*).
- Código de Procedimiento Penal (StPO *The German Code of Criminal Procedure*).
- Ley artículo 10 G10, Sección 100, *Artikel 10 Gesetz - G10*.
- Ley de servicios de investigaciones aduaneras (ZFDG).
- Ley federal de la oficina de policía penal (BKAG).
- Leyes policiales de los estados federales (*Landespolizeigesetze*).

### Autoridades competentes

- Agencias y Cuerpos de Seguridad del Estado (*Law Enforcement Agencies - 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 un Juzgado dentro de los tres días hábiles siguientes para que resulte eficaz.

### Solicitudes



### Desglose de intercepciones (2022)



\* Este resultado (0) se debe a que se insta a las Autoridades a su corrección.

## Metadatos asociados a las comunicaciones

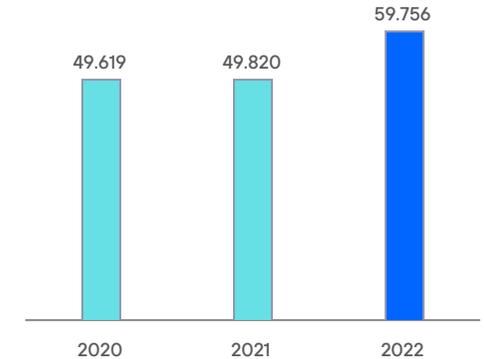
### Contexto legal

- Ley de Telecomunicaciones Alemana Sec. 9 and 12 TTDSG (*Telecommunications and Telemedia Data Protection Act*) and Sec 176 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 - 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.

### Solicitudes



\* Este resultado se debe a que se insta a las Autoridades a su corrección.

## Bloqueo y restricción de contenidos

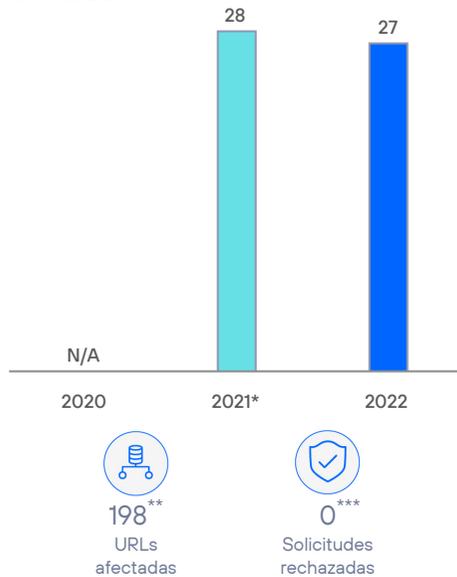
### Contexto legal

No existen leyes en el marco regulatorio que permitan el bloqueo o restricción de contenidos

### Autoridades competentes

No aplica.

### Solicitudes



## Suspensiones geográficas o temporales de servicio

### Contexto legal

No existen leyes en el marco regulatorio que permitan suspensiones geográficas o temporales del servicio.

### Autoridades competentes

No aplica.

### Solicitudes

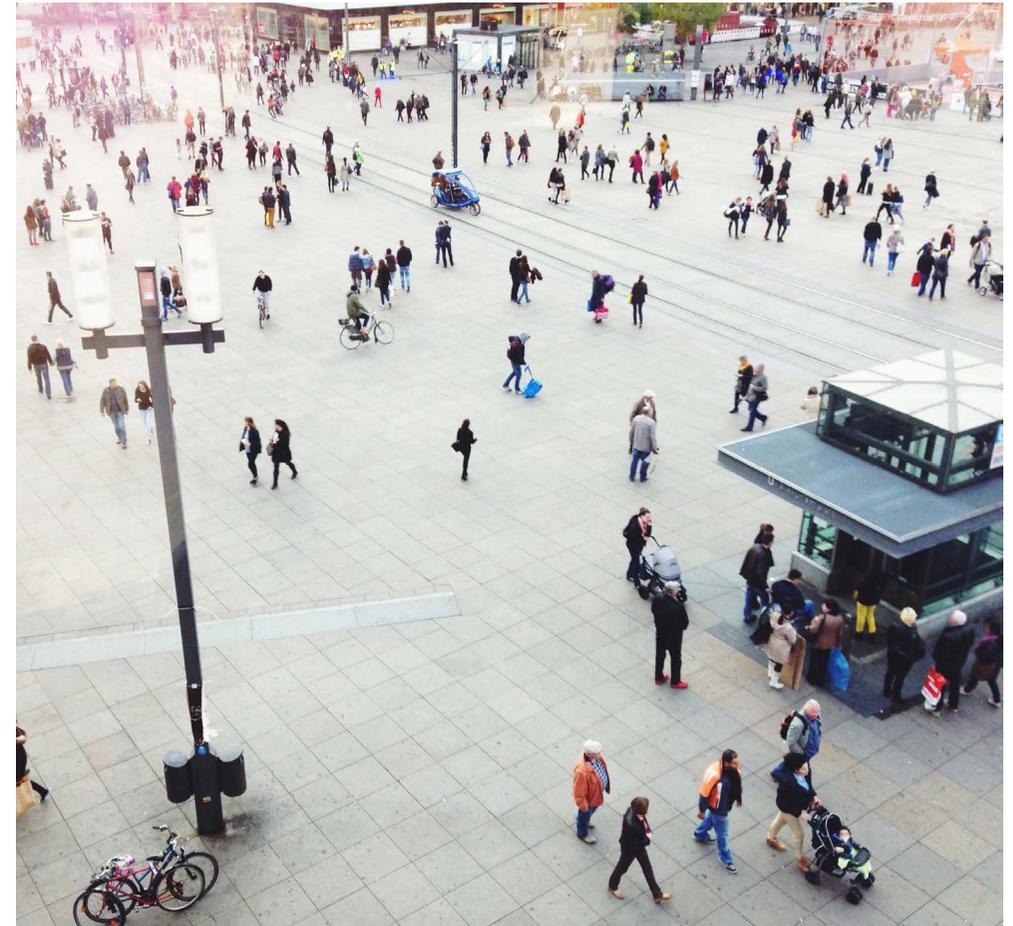
Año	Accesos afectados	Solicitudes rechazadas
2020	N/A	N/A
2021	N/A	N/A
2022	N/A	N/A



N/A  
Accesos afectados



N/A  
Solicitudes rechazadas



\* En 2021 se implementó el acuerdo sectorial, CUII, para efectuar bloqueos por causa de la piratería de contenidos.

\*\* Tipología: 158: propiedad intelectual, 28: Reglamento Europeo (UE) 2022/350, 10: internas de Telefónica, 1: Regulación de la Autoridad de Bavaria para Nuevos Medios, 1: Oficina Federal de Seguridad de la Información.

\*\*\* Este resultado se debe a que se insta a las Autoridades a su corrección.

# Argentina

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



21.472

Accesos Totales

## Accesos



2.319

Telefonía  
fija



17.494

Telefonía  
móvil



1.296

Banda  
Ancha Fija



327

TV  
de pago



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 capital español, 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 más de 21,4 millones de accesos a diciembre de 2022.

Respecto a las cifras financieras, los ingresos de Telefónica en Argentina alcanzaron 2.066 millones de euros y el OIBDA sumó 151 millones de euros.



## Intercepción legal

### Contexto legal

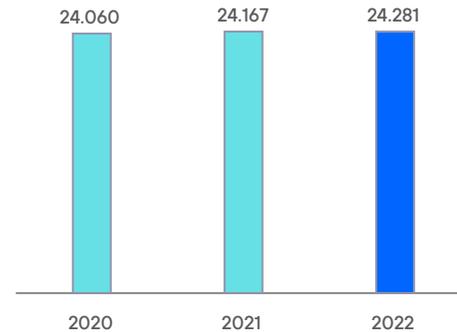
- Constitución Nacional Argentina, artículo 18.
- Ley 19.798, Inviolabilidad de las comunicaciones, artículos 18 y 19.
- Ley 27.078, Inviolabilidad de las comunicaciones, artículo 5.

### Autoridades competentes

- Son los jueces los únicos autorizados a solicitar la intervención judicial sobre un acceso, y los Fiscales únicamente en caso de tratarse de un delito de Secuestro Extorsivo en curso, en cuyo supuesto podrán solicitar la intervención, debiendo ser ratificada por un juez en un plazo máximo de 24 horas.

En cuanto al procedimiento, los juzgados solicitan la intervención a la denominada Dirección de Asistencia Judicial en Delitos Complejos (DAJDECO), organismo dependiente de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, quienes luego formalizan y dan curso el pedido de intervención a las empresas prestatarias de servicios.

### Solicitudes\*



### Desglose de intercepciones (2022)



## Metadatos asociados a las comunicaciones

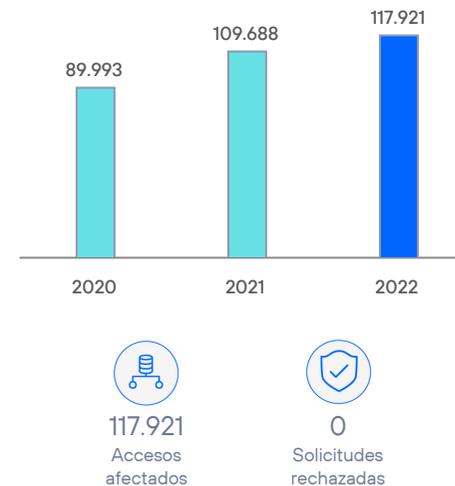
### Contexto legal

- Constitución Nacional Argentina, artículo 18.
- Ley 19.798, Inviolabilidad de las comunicaciones, artículos 18 y 19.
- Ley 27.078, Inviolabilidad de las comunicaciones, artículo 5.

### Autoridades competentes

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

### Solicitudes



## Bloqueo y restricción de contenidos

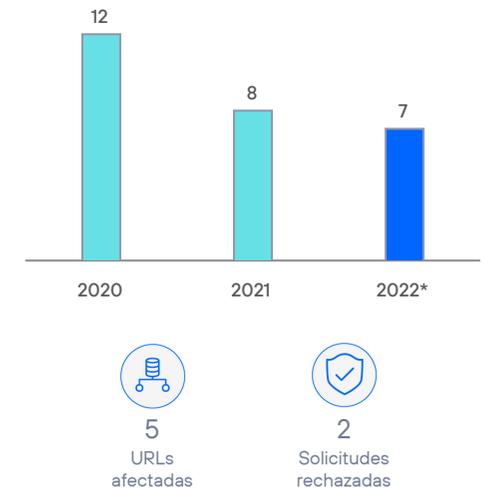
### Contexto legal

- Ley 27.078, Inviolabilidad de las comunicaciones, artículo 5.

### Autoridades competentes

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

### Solicitudes



\* Se bloquearon, a pedido judicial, sitios con denuncias por *phishing*, juego *online* sin autorización, etc.

## 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;

*Neutralidad de red. Prohibiciones. Los prestadores de Servicios de TIC no podrán: 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.

### Solicitudes



\*Bloqueos individuales de datos.



# Brasil

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



112.424  
Accesos Totales

## Accesos



7.013  
Telefonía  
fija



97.973  
Telefonía  
móvil



6.420  
Banda  
Ancha Fija



966  
TV  
de pago

Accesos a cierre de 2022 (datos en miles).

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 112,4 millones de accesos a diciembre de 2022.

Respecto a las cifras financieras, los ingresos de Telefónica en Brasil han alcanzado los 8.870 millones de euros y el OIBDA, 3.732 millones de euros.



Información a cierre de 2022

## Interceptación legal

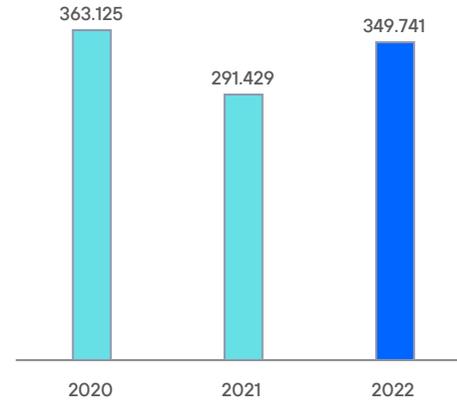
### Contexto legal

- Constitución de la República Federal de Brasil, artículo 5.
- Ley N° 9.296, 24/07/1996.
- Resolución 73/1998, en los términos de resolución 738/2020 de 21/12/2020.

### Autoridades competentes

- De acuerdo con el artículo 3° 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*).

### Solicitudes



### Desglose de interceptaciones (2022)



## Metadatos asociados a las comunicaciones

### Contexto legal

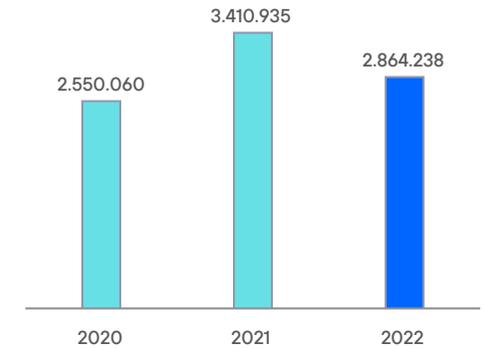
- Ley N° 9.296, 24/07/1996.
- Ley N° 9.472, artículo 3, 16/07/1997.
- Ley N° 12.683, artículo 17 B, 09/07/2012.
- Ley N° 12.830, artículo 2, 20/07/2013.
- Ley N° 12850, artículo 15, 20/08/2013.
- Ley N° 12965, artículo 7, 10 y 19, 23/04/2014.
- Decreto N° 8.771, artículo 1, 11/05/2016.
- Ley N.º 13344, artículo 11, 10/2016.
- Ley N.º 13812, artículo 10, 05/2019.
- Resolución n.º 73 del 25 del noviembre de 1998 / Reglamento de Servicio de Telecomunicaciones – Art. 65 – K.
- Resolución n.º 632 del 7 de marzo de 2014 / Reglamento General de Derechos del Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones – RGC – Art. 3º, V.

### Autoridades competentes

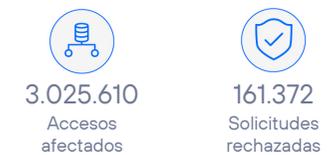
- Fiscalía, Comisarios de Policía y Jueces de cualquier esfera, como también Presidentes de las Comisiones Parlamentarias de Investigación: el nombre y dirección del usuario registrado (datos de abonado), así como la identidad de los equipos de comunicación (incluyendo IMSI o IMEI).

- Jueces de cualquier esfera: los datos para identificar el origen y el destino de una comunicación (por ejemplo, números de teléfono y nombres de usuario para los servicios de Internet), la fecha, hora y duración de una comunicación y la localización del dispositivo.

### Solicitudes



### Desglose de interceptaciones (2022)



## Bloqueo y restricción de contenidos

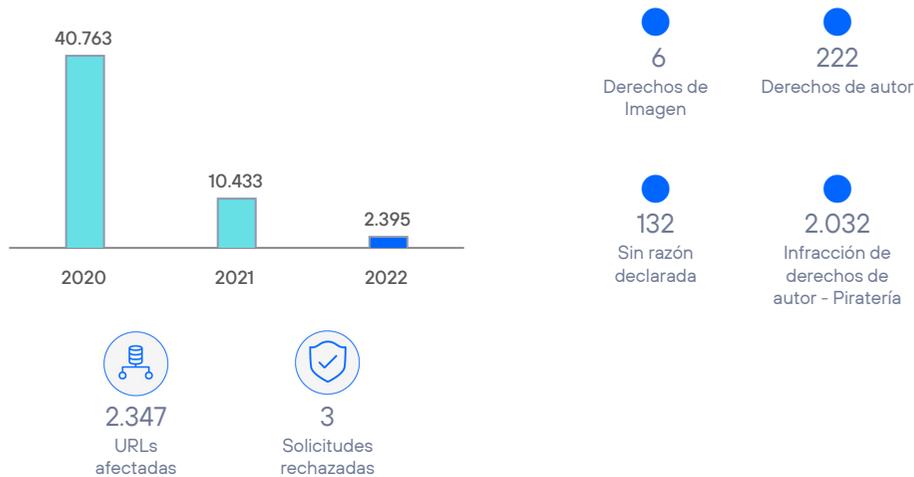
### Contexto legal

→ Ley N° 12965, artículo 7 y 19, 23/04/2014.

### Autoridades competentes

→ Exclusivamente Jueces.

### Solicitudes



## Suspensiones geográficas o temporales de servicio

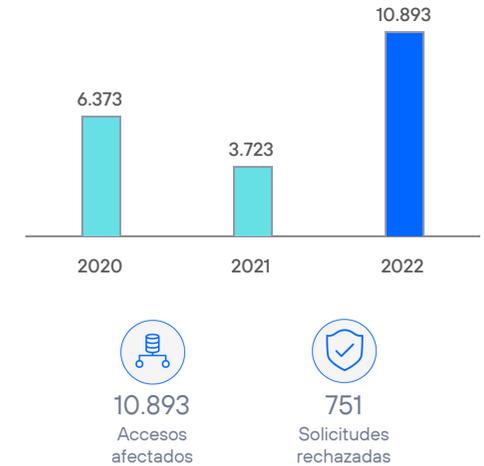
### Contexto legal

Resolución n.º 73 del 25 del noviembre de 1998 / Reglamento de Servicio de Telecomunicaciones – Art. 65 – K.

### Autoridades competentes

Únicamente Jueces.

## Solicitudes



# Chile

[www.telefonicachile.cl](http://www.telefonicachile.cl)



10.985  
Accesos Totales

## Accesos



787  
Telefonía  
fija



8.050  
Telefonía  
móvil



1.462  
Banda  
Ancha Fija



686  
TV  
de pago

El Grupo Telefónica en Chile es proveedor de servicios de telecomunicaciones (Banda Ancha, TV digital y Voz). Su reorganización societaria culminó con la unificación de las marcas comerciales bajo el nombre de Movistar en octubre de 2009.

Telefónica Chile gestiona más de 10,9 millones de accesos a diciembre de 2022.

Respecto a las cifras financieras, los ingresos de Telefónica en Chile alcanzaron los 1.817 millones de euros y el OIBDA, 484 millones de euros.



## Interceptación legal

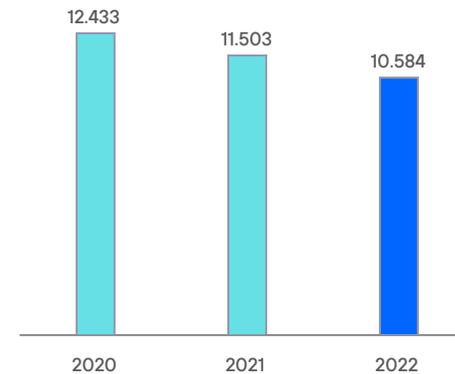
### Contexto legal

- N°5 del art 19 Constitución Política. Inviolabilidad de las comunicaciones.
- Código Procesal Penal, artículos 9, 219, 222, 223 y 224.
- Ley 20.000. Tráfico y control de Estupefacientes, artículo 24.
- Ley 19.913 sobre Lavado de dinero.
- Ley 18.314 que determina conductas terroristas. N°3, artículo 14.
- 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 con autorización de Ministro de Corte de Apelaciones.
- 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.

### Solicitudes



### Desglose de interceptaciones (2022)



\*Por razones técnicas las solicitudes rechazadas no se contabilizan en el desglose de altas/prórrogas/bajas.

## Metadatos asociados a las comunicaciones

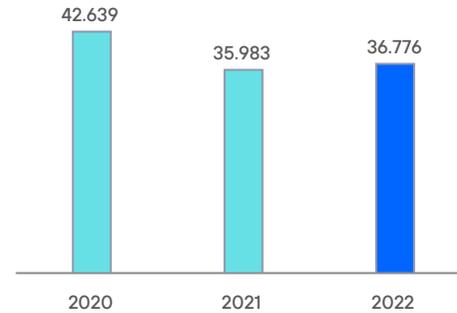
### Contexto legal

- N° 4° del artículo 19 de la Constitución Política de la República de Chile, en conformidad a lo dispuesto en el artículo Único de la Ley 21.096: la protección de sus datos personales. El tratamiento y protección de estos datos se efectuará en la forma y condiciones que determine la ley.
- Código Procesal Penal: Inciso 5° 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 solo 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.

#### Solicitudes



23.022  
Accesos afectados



1.335  
Solicitudes rechazadas



### Bloqueo y restricción de contenidos

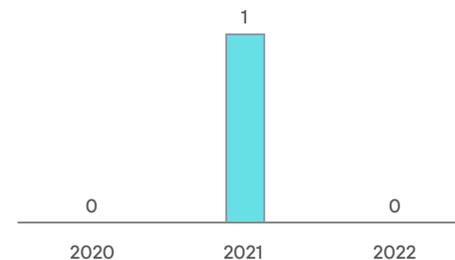
#### Contexto legal

- 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.

#### Solicitudes



### Suspensiones geográficas o temporales de servicio

#### Contexto legal

No existen leyes en el marco regulatorio que permitan suspensiones geográficas o temporales del servicio.

#### Autoridades competentes

No aplica.

#### Solicitudes

N/A	N/A	N/A
2020	2021	2022



0  
Accesos afectados



0  
Solicitudes rechazadas

# Colombia

[www.telefonica.co](http://www.telefonica.co)


## 23.989

Acesos Totales

### Acesos



## 1.422

Telefonía fija



## 20.528

Telefonía móvil



## 1.323

Banda Ancha Fija



## 704

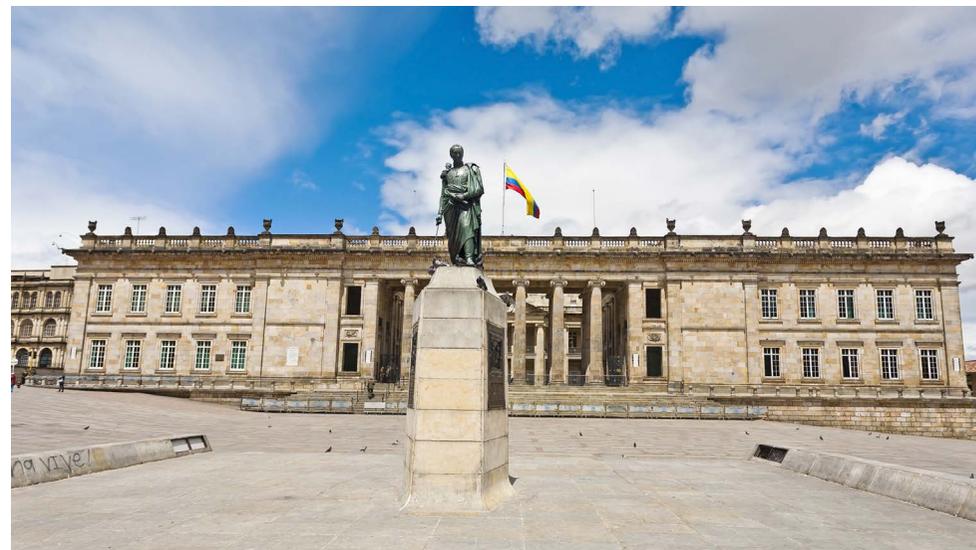
TV de pago

Acesos a cierre de 2022 (datos en miles).

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 Telecomunicaciones. Telefónica proporciona hoy en el país servicios de telecomunicaciones de voz, banda ancha y televisión de pago.

Telefónica Colombia gestiona más de 23,9 millones de accesos a cierre de 2022.

Los ingresos de Telefónica en Colombia alcanzaron 1.517 millones de euros y el OIBDA sumó 569 millones de euros.



Información a cierre de 2022

## Intercepción legal

### Contexto legal

- Constitución colombiana, artículos 15 y 250.
- Ley 599 de 2000 Código Penal y Ley 906 de 2004 Código de Procedimiento Penal art. 200 modificado por la ley 1142 de 2007 art.49 y art.235 modificado por la ley 1453 de 2011 art.52.
- Ley 1621 de 2013. Ley de inteligencia y contrainteligencia, artículo 44.
- Decreto 1704 de 2012, artículo 1-8. por medio del cual se reglamenta el artículo 52 de la ley 1453 de 2011, se deroga el decreto 075 de 2006 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2044 de 2013, art. 3 por el cual se reglamentan los artículos 12 y 68 de la ley 1341 de 2009.
- Ley 1273 de 2009: por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado 'de la protección de la información y de los datos'- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones, artículo 269C.

### Autoridades competentes

- En Colombia la única autoridad competente para realizar intercepción de comunicaciones es la Fiscalía General de la Nación, a través del grupo de Policía Judicial de la mencionada entidad.

### Solicitudes\*

N/A	N/A	N/A
2020	2021	2022

### Desglose de intercepciones (2022)



N/A

Accesos  
afectados



N/A

Solicitudes  
rechazadas

\*La Fiscalía General de la Nación en Colombia, por ser la autoridad competente de conformidad con la Constitución y la Ley, realiza las intercepciones de manera directa sobre las líneas móviles.

## Metadatos asociados a las comunicaciones

### Contexto legal

- Constitución colombiana, artículo 250.
- Ley 599 de 2000 Código Penal y Ley 906 de 2004 Código de Procedimiento Penal, artículo 200 modificado.
- Ley 1621 de 2013, Ley de inteligencia y contrainteligencia, artículo 44.
- Decreto 1704 de 2012, artículo 1-8. por medio del cual se reglamenta el artículo 52 de la ley 1453 de 2011, se deroga el decreto 075 de 2006 y se dictan otras disposiciones.
- Sentencia C-336 de 2007 Corte constitucional.
- Ley 1273 de 2009, artículo 269F, por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado 'de la protección de la información y de los datos'- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.

### Autoridades competentes

Ley vigente aplicable es la 906 de 2004 Código de Procedimiento Penal.

### Órganos de Indagación e investigación

#### a) Órganos art. 200 modificada ley 1142 de 2007:

Corresponde a la Fiscalía General de la Nación realizar la indagación e

investigación de los hechos que revistan características de un delito que lleguen a su conocimiento por medio de denuncia, querrela, petición especial o por cualquier otro medio idóneo.

#### b) Órganos de Policía Judicial Permanente. Artículo 201 C.P.P.

Ejercen permanentemente las funciones de policía judicial los servidores investidos de esa función, pertenecientes al Cuerpo Técnico de Investigación de la Fiscalía General de la Nación y a la Policía Nacional, por intermedio de sus dependencias especializadas.

En los lugares del territorio nacional donde no hubiere miembros de policía judicial de la Policía Nacional, estas funciones las podrá ejercer la Policía Nacional

#### c) Órganos que ejercen funciones permanentes de policía Judicial de manera especial dentro de su competencia Art. 202 C.P.P.

Ejercen permanentemente funciones especializadas de policía judicial dentro del proceso penal y en el ámbito de su competencia, los siguientes organismos:

1. La Procuraduría General de la Nación.
2. La Contraloría General de la República.
3. Las autoridades de tránsito.
4. Las entidades públicas que ejerzan funciones de vigilancia y control.
5. Los directores nacional y regional del Inpec, los directores de los establecimientos de reclusión y el personal de custodia y

vigilancia, conforme con lo señalado en el Código Penitenciario y Carcelario.

6. Los alcaldes.

7. Los inspectores de policía.

Los directores de estas entidades, en coordinación con el Fiscal General de la Nación, determinarán los servidores públicos de su dependencia que integrarán las unidades correspondientes.

#### d) Órganos que ejercen transitoriamente funciones de policía judicial Art.203 CPP

Ejercen funciones de policía judicial, de manera transitoria, los entes públicos que, por resolución del Fiscal General de la Nación, hayan sido autorizados para ello. Estos deberán actuar conforme con las autorizaciones otorgadas y en los asuntos que hayan sido señalados en la respectiva resolución.

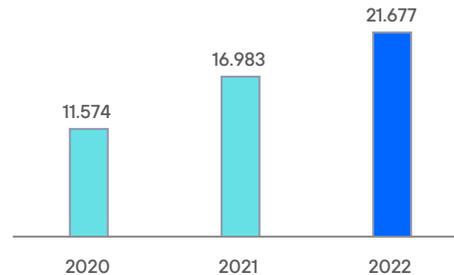
#### e) Órgano técnico científico Art.204 CPP

El Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, de conformidad con la ley y lo establecido en el estatuto orgánico de la Fiscalía General de la Nación, prestará auxilio y apoyo técnico-científico en las investigaciones desarrolladas por la Fiscalía General de la Nación y los organismos con funciones de policía judicial. Igualmente lo hará con el imputado o su defensor cuando estos lo soliciten.

La Fiscalía General de la Nación, el imputado o su defensor se apoyarán, cuando fuere necesario, en laboratorios privados nacionales o extranjeros o en los

de universidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras.

#### Solicitudes



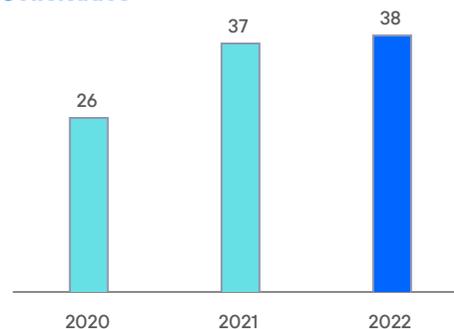
65.031  
Accesos  
afectados



390  
Solicitudes  
rechazadas

#### Bloqueo y restricción de contenidos

#### Solicitudes\*



3.791  
URLs  
afectadas



1  
Solicitudes  
rechazadas

\*Desde septiembre de 2016 entró en operación la plataforma 'WOLF Control de Contenidos' que filtra de manera especializada todo el contenido ilegal tipificado por las autoridades locales como, por ejemplo, pornografía infantil.

El listado se continúa 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*).

3. Análisis, bloqueo y 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.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se encarga de registrar en una plataforma el listado con las órdenes de bloqueo tanto de material de abuso infantil como de juegos *online* y cada operador es responsable de acceder a la plataforma, validar si hay órdenes nuevas y hacer el bloqueo respectivo.

#### Material de abuso sexual infantil

#### Contexto legal

→ Ley 1098 de 2006 código de infancia y adolescencia y Ley 1453 de 2011 reforma el Código de infancia y adolescencia.

→ Ley 679 de 2001: por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución, Artículos 7 y 8.

→ Decreto 1524 de 2002: reglamentar el artículo 5 de la Ley 679 de 2001, con el fin de establecer las medidas técnicas y administrativas destinadas a prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica contenida en Internet o en las distintas clases de redes informáticas a las cuales se tenga acceso mediante redes globales de información. Artículos 5 y 6.

→ Ley 1450 de 2011: por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014, Artículo 56.

→ Ley 1273 de 2009: por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado -denominado 'de la protección de la información y de los datos'- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones Artículo 269G, Artículo 269F.

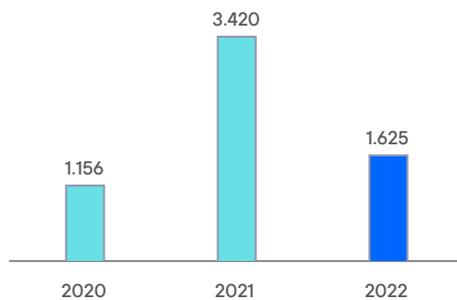
→ Resolución CRC 3502 de 2011.

### Autoridades competentes

- Policía Judicial con orden de juez de control de garantías.
- Juez de Control de Garantías.
- Autoridades Judiciales, con unidades de inteligencia y contrainteligencia (Policía Nacional, Fuerzas militares, UIAF).

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 (Portal de Servicio Interno). 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.

#### N° URL\*



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

### Juegos Ilegales

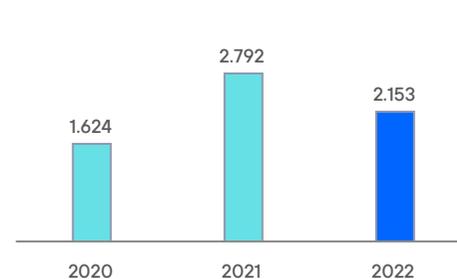
#### Contexto legal

- Ley 1753 de 2015: por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado -denominado 'de la protección de la información y de los datos'- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones 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.

#### N° URL\*



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

### Orden judicial

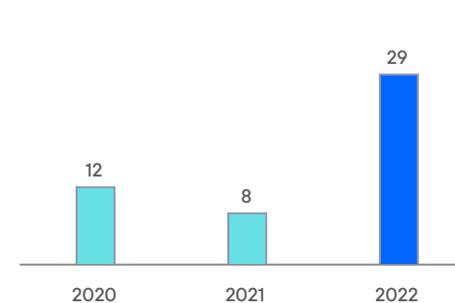
#### Contexto legal

- Ley 599 de 2000 Código Penal y Ley 906 de 2004 Código de Procedimiento Penal.
- Sentencia C-897 de 2005 Corte Constitucional.
- Sentencia C-600 de 2019 Corte Constitucional.
- Sentencia C-243 de 1996 Corte Constitucional.

#### 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.

#### N° URL\*



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

### Suspensiones geográficas o temporales de servicio

#### Contexto legal

- Ley 1341 de 2009, artículo. 8. Casos de emergencia, conmoción o calamidad y prevención.
- Decreto 2434 de 2015, Resolución CRC 4972 de 2016 – Obliga a priorizar las llamadas entre autoridades para atender emergencias.
- Esta priorización implica terminar llamadas de usuarios que no están en el listado de números.

#### Autoridades competentes

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

#### Solicitudes



# Ecuador

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



5.463

Accesos Totales

## Accesos



3

Telefonía  
fija



5.445

Telefonía  
móvil



9

Banda  
Ancha Fija



0

TV  
de pago

En Ecuador, Telefónica inició sus operaciones en el 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).

Telefónica gestiona más de 5,4 millones de accesos en Ecuador a cierre de 2022.

Los ingresos ascendieron a 469 millones de euros y el OIBDA, a 158 millones de euros.



## Intercepción legal

### Contexto legal

- Código Orgánico Integral Penal, artículo 476-477.
- Contrato de Concesión suscrito entre OTECEL S.A. y el Estado Ecuatoriano.

### Autoridades competentes

- Fiscal competente dentro de una investigación.

### Solicitudes



## Metadatos asociados a las comunicaciones

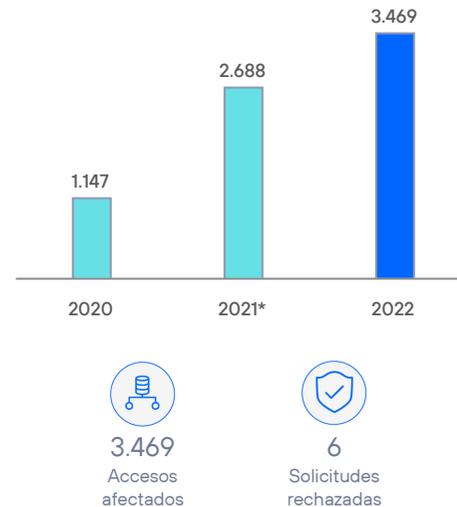
### Contexto legal

- Código Orgánico Integral Penal, artículo 499.

### Autoridades competentes

- Jueces de Garantías Penales.

### Solicitudes



\* Gran parte de las solicitudes del 2021 son expedientes retrasados del 2020 debido al COVID-19. La autoridad judicial y fiscal sufrió brotes de pandemia COVID-19 (especialmente en Quito y Guayaquil).

## Bloqueo y restricción de contenidos

### Contexto legal

- Código Orgánico Integral Penal, artículo 583.
- Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, artículos 563 y 565.

### Autoridades competentes

- El Fiscal puede solicitar de manera fundamentada a Juez de Garantías penales autorización para proceder.
- SENADI (Servicio Nacional de Derechos Intelectuales) puede ordenar medidas cautelares.

### Solicitudes



## Suspensiones geográficas o temporales de servicio

### Contexto legal

Constitución del Ecuador, artículos 164 y 165.

### Autoridades competentes

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

### Solicitudes



# España

[www.telefonica.es](http://www.telefonica.es)


40.493  
Accesos Totales

## Accesos



8.102  
Telefonía fija



19.347  
Telefonía móvil



5.855  
Banda Ancha Fija



3.526  
TV de pago



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 40,4 millones de accesos a cierre de 2022.

Los ingresos por operaciones totalizaron 12.497 millones de euros y el OIBDA alcanzó los 4.588 millones de euros en 2022.



## Intercepción legal

### Contexto legal

- Constitución Española, artículo 18.
- Ley de enjuiciamiento Criminal, artículo 588.
- Ley 11/2022, General de Telecomunicaciones, artículo 59. Además esta ley incluye lo establecido en el Real Decreto-ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones. Así existe una nueva redacción al apartado 6 del artículo 4 y el apartado 1 del artículo 111.
- Apartado 6 del artículo 4, "El Gobierno, con carácter excepcional y transitorio, podrá acordar la asunción por la Administración General del Estado de la gestión directa o la intervención de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas en determinados supuestos excepcionales que puedan afectar al orden público, la seguridad pública y la seguridad nacional. En concreto, esta facultad excepcional y transitoria de gestión directa o intervención podrá afectar a cualquier infraestructura, recurso asociado o elemento o nivel de la red o del servicio que resulte necesario para preservar o restablecer el orden público, la seguridad pública y la seguridad nacional.

Asimismo, en el caso de incumplimiento de las obligaciones de servicio público a las que se refiere el Título III de esta Ley, el Gobierno, previo informe preceptivo

de la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia, e igualmente con carácter excepcional y transitorio, podrá acordar la asunción por la Administración General del Estado de la gestión directa o la intervención de los correspondientes servicios o de la explotación de las correspondientes redes.

Los acuerdos de asunción de la gestión directa del servicio y de intervención de este o los de intervenir o explotar las redes a los que se refieren los párrafos anteriores se adoptarán por el Gobierno por propia iniciativa o a instancia de una Administración Pública competente.

En este último caso, será preciso que la Administración Pública tenga competencias en materia de seguridad o para la prestación de los servicios públicos afectados por el anormal funcionamiento del servicio o de la red de comunicaciones electrónicas. En el supuesto de que el procedimiento se inicie a instancia de una Administración distinta de la del Estado, aquella tendrá la consideración de interesada y podrá evacuar informe con carácter previo a la resolución final."

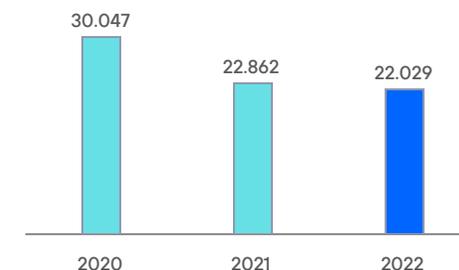
- Apartado 1 del artículo 81, "Previamente al inicio del procedimiento sancionador, podrá ordenarse por el órgano competente del Ministerio de Economía y Empresa, mediante resolución sin audiencia previa, el cese de la presunta actividad infractora cuando existan razones de imperiosa urgencia basada en alguno de los siguientes supuestos:

- a) Cuando exista una amenaza inmediata y grave para el orden público, la seguridad pública o la seguridad nacional.
- b) Cuando exista una amenaza inmediata y grave para la salud pública.
- c) Cuando de la supuesta actividad infractora puedan producirse perjuicios graves al funcionamiento de los servicios de seguridad pública, protección civil y de emergencias.
- d) Cuando se interfiera gravemente a otros servicios o redes de comunicaciones electrónicas.
- e) Cuando cree graves problemas económicos u operativos a otros proveedores o usuarios de redes o servicios de comunicaciones electrónicas o demás usuarios del espectro radioeléctrico."

### 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 ratificará o revocará la solicitud.
- El Gobierno, con carácter excepcional y transitorio, podrá acordar la asunción por la Administración General del Estado de la gestión directa o la intervención de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas en determinados supuestos excepcionales que puedan afectar al orden público, la seguridad pública y la seguridad nacional.

### Solicitudes



### Desglose de intercepciones (2022)



## Metadatos asociados a las comunicaciones

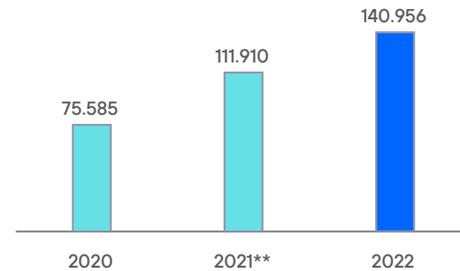
### Contexto legal

- Ley 25/2007 de Conservación de Datos, artículos 1-10.
- Ley 11/2022 General de Telecomunicaciones, artículo 61.

### Autoridades competentes

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

### Solicitudes



N/D\*  
Accesos afectados



9.363  
Solicitudes rechazadas

\* La naturaleza de ciertos requerimientos y la configuración de las herramientas no permiten aportar este dato.

\*\*El nuevo sistema de envío de mandamientos de las autoridades competentes se ha extendido y se ha generalizado en 2022. En este sistema las solicitudes se contabilizan individualmente, a diferencia del sistema anterior en el que un mandamiento podía contener varias solicitudes.

## Bloqueo y restricción de contenidos

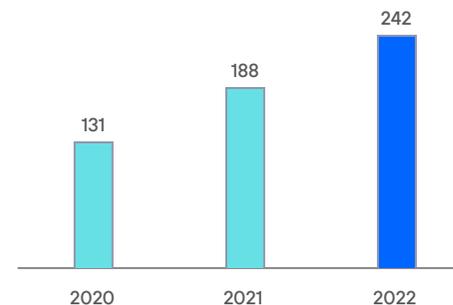
### Contexto legal

- Real Decreto 1889/2011, artículos 22 y 23 por el que se regula el funcionamiento de la Comisión de Propiedad Intelectual, 30/12/2011.
- Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, artículo 138, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, 12/04/1996.
- Ley 34/2002, artículo 8, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, 11/07/2002.

### Autoridades competentes

- Juzgados Mercantiles/Civiles/Cont.-Administrativo/Penal.
- Comisión de Propiedad Intelectual.
- Dirección General del Juego.
- Agencia Española del Medicamento y productos sanitarios.

### Solicitudes



### Propiedad intelectual

Nº solicitudes	2021	2022	Nº de URLs afectadas	2021	2022
	138	190		2.297	7.485

### Delitos

Nº solicitudes	2021	2022	Nº de URLs afectadas	2021	2022
	30	36		136	147

### Medicamentos

Nº solicitudes	2021	2022	Nº de URLs afectadas	2021	2022
	12	5		29	24

### Juego ilegal

Nº solicitudes	2021	2022	Nº de URLs afectadas	2021	2022
	8	11		1.300	1.934



9.590  
URLs afectadas



4  
Solicitudes rechazadas

Del total de solicitudes, cuatro son continuas a lo largo del periodo de reporte. Se autoriza la ejecución de procesos dinámicos de bloqueos, mediante el envío de listados, tres semanales y uno mensual:

1) Dos por Sentencias de los Juzgados de lo Mercantil 6 y 9 de Barcelona. La primera de TAD-Movistar Plus+ y la segunda conjunta de LaLiga y TAD-Movistar Plus+, que autorizan el envío semanal de listados con dominios para bloquear;

2) Protocolo, bajo impulso del Ministerio de Cultura, que desarrolla lo acordado en sentencias y autos judiciales, habilitando el envío semanal de un listado con dominios para bloquear;

3) Sentencia unificando otras de los Juzgados de lo Mercantil de Barcelona, que autoriza al envío de un listado mensual con dominios para bloquear de los socios de MPA (*Motion Picture Association*). Todas habilitan para que se elabore y envíe, semanal y mensualmente, un listado con URLs/Dominios, que los Operadores de Telecomunicaciones/Proveedores de acceso a Internet de España deben bloquear.

## Suspensiones geográficas o temporales de servicio

### Contexto legal

No existen leyes en el marco regulatorio que permitan suspensiones geográficas o temporales del servicio.

### Autoridades competentes

No aplica.

### Solicitudes

N/A	N/A	N/A
2020	2021	2022



N/A  
Accesos  
afectados



N/A  
Solicitudes  
rechazadas



# México

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



23.669  
Accesos Totales



## Accesos



356  
Telefonía  
fija



23.308  
Telefonía  
móvil



6  
Banda  
Ancha Fija



0  
TV  
de pago

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 114.666 localidades y 14.866 kilómetros carreteros.

Las ofertas comerciales se encuentran disponibles en 299 Centros de Atención a Clientes (CAC), y más de 3.600 puntos de venta indirecta en todo el país.

Telefónica en México gestiona más de 23,6 millones de accesos a cierre de 2022.

Respecto a las cifras financieras, los ingresos de Telefónica en México alcanzaron 1.172 millones de euros y el OIBDA fue de 91 millones de euros.



## Interceptación legal

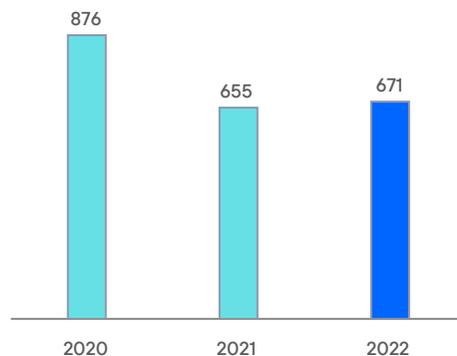
### Contexto legal

- 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.

### Solicitudes



### Desglose de interceptaciones (2022)



775  
Accesos afectados



1  
Solicitudes rechazadas

## Metadatos asociados a las comunicaciones

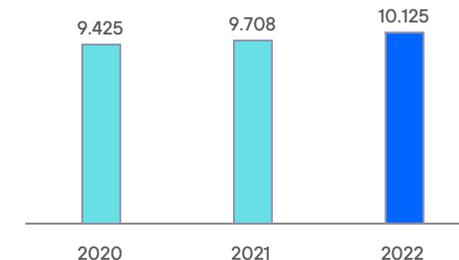
### Contexto legal

- 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.

### Solicitudes



15.076  
Accesos afectados



439  
Solicitudes rechazadas

## Bloqueo y restricción de contenidos

### Contexto legal

→ No existen leyes en el marco regulatorio que permitan bloqueo y restricción de contenidos.

### Autoridades competentes

→ No aplica.

### Solicitudes

N/A	N/A	N/A
2020	2021	2022
 0 URLs afectadas	 0 Solicitudes rechazadas	

## Suspensiones geográficas o temporales de servicio

### Contexto legal

No existen leyes en el marco regulatorio que permitan suspensiones geográficas o temporales del servicio.

### Autoridades competentes

No aplica.

### Solicitudes

N/A	N/A	N/A
2020	2021	2022
 0 Accesos afectados	 0 Solicitudes rechazadas	



# Perú

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



15.839  
Accesos Totales

## Accesos



1.361  
Telefonía fija



11.335  
Telefonía móvil



1.934  
Banda Ancha Fija



1.184  
TV de pago

Telefónica comenzó a operar en el mercado peruano a mediados de la década de los 90. Telefónica en Perú gestiona más de 15,8 millones de accesos en cierre de 2022.

Respecto a las cifras financieras, los ingresos de Telefónica en Perú alcanzaron 1.769 millones de euros y el OIBDA sumó 399 millones de euros.



## Interceptación legal

### Contexto legal

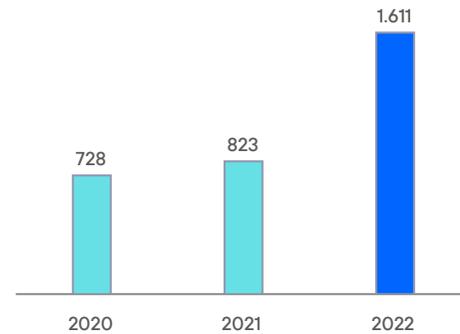
- Constitución Política del Perú, artículo 2° inciso 10.
- Ley de Telecomunicaciones (Decreto Supremo N° 013-93-TCC – Artículo 4°) y su Reglamento (Decreto Supremo N° 020-2007-MTC – Artículo 13°).
- Ley N° 27697: Ley que otorga facultad al fiscal para la intervención y control de comunicaciones y documentos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

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 (Ministerio Público) con autorización del Juez.

### Solicitudes



\*Por razones técnicas las solicitudes rechazadas no se contabilizan en el desglose de altas/prórrogas/bajas.

## Metadatos asociados a las comunicaciones

### Contexto legal

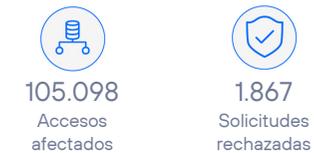
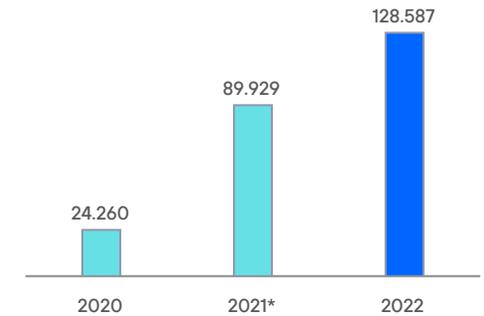
- Constitución Política del Perú, artículo 2° inciso 10.
- Ley de Telecomunicaciones (Decreto Supremo N° 013-93-TCC – artículo 4°) y su Reglamento (Decreto Supremo N° 020-2007-MTC – Artículo 13°).
- Ley N° 27697: Ley que otorga facultad al fiscal para la intervención y control de comunicaciones y documentos privados en caso excepcional.
- Ley N° 31284: información de Geolocalización de los IMEI.
- 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

Los titulares de las instancias del Poder Judicial, Ministerio Público y Policía Nacional designarán a los servidores públicos encargados de gestionar los requerimientos que se realicen a los concesionarios y recibir la información correspondiente.

### Solicitudes



\* Esta cifra incluye geolocalización y reportes de llamadas.

## Bloqueo y restricción de contenidos

### Contexto legal

→ Ley de Derechos de Autor

### Autoridades competentes

→ INDECOPI (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual).

En estricto, no ha habido un cambio legislativo, no existe alguna autoridad que pueda bloquear contenidos web, salvo el Poder Judicial. Sin embargo, existe una excepción en el caso de INDECOPI. Y es que, en virtud del artículo 169 de la Ley de Derechos de Autor, la Comisión de Derechos de Autor del INDECOPI tiene competencia para dictar medidas preventivas o cautelares y sancionar de oficio a solicitud de parte las infracciones o violaciones a la legislación nacional de derechos de autor y derechos conexos; pudiendo amonestar, incautar, decomisar, disponer el cierre temporal o definitivo de los establecimientos donde se cometa la infracción.

Para el INDECOPI, en la medida que a través de los sitios web se estarían realizando actos que vulneran el derecho de comunicación pública de las empresas denunciadas, la administración puede ordenar el bloqueo del acceso en territorio peruano al sitio web infractor, mediante el bloqueo basado en DNS y el bloqueo basado en URL.

### Solicitudes\*



\*Requerimientos de INDECOPI (medidas cautelares en casos por propiedad intelectual).

## Suspensiones geográficas o temporales de servicio

### Contexto legal

Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones (D.S. N° 020-2007-MTC - artículos 18° y 19°).

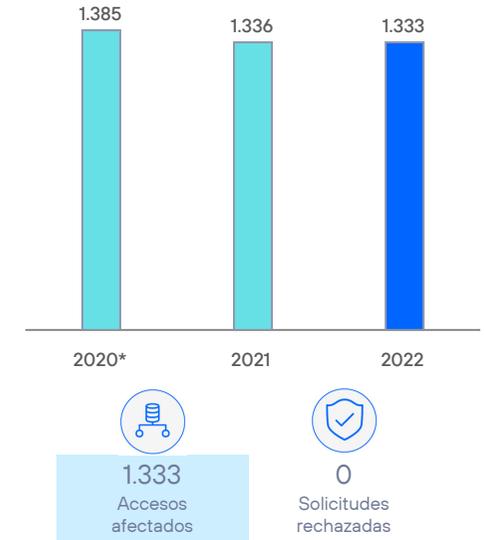
En los contratos de concesión se prevé que en caso de emergencia, crisis y seguridad nacional la empresa concesionaria brindará los servicios de telecomunicaciones priorizando las acciones de apoyo al Estado y siguiendo las instrucciones del MTC.

### Autoridades competentes

→ Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).

→ Sistema de Defensa Nacional y Civil.

### Solicitudes



\*El período reportado para el año 2020 comprende los meses de marzo a diciembre, quedando excluidos los meses de enero y febrero. La falta de datos se explica por la modificación a la norma de llamadas malintencionadas (Decreto Legislativo N° 1277, del 2016) por el Decreto de Urgencia N° 026-2020, del 15 de marzo de 2020. En el marco de la situación de emergencia para la prevención del coronavirus se incluyó una nueva obligación para las empresas operadoras durante el periodo de emergencia (suspensión del servicio por llamadas malintencionadas a centrales de emergencia). Lo que inicialmente se dispuso durante el estado de emergencia, quedó como una obligación permanente de los operadores de efectuar suspensiones.

# Uruguay

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



1.609

**Accesos Totales**



Telefónica está presente en Uruguay desde 2005.

Telefónica en Uruguay gestiona más de 1,6 millones de accesos a cierre de 2022. En 2022 los ingresos de Telefónica en Uruguay alcanzaron los 221 millones de euros y el OIBDA sumó 94 millones de euros.

## Accesos



0

**Telefonía fija**



1.609

**Telefonía móvil**



0

**Banda Ancha Fija**



0

**TV de pago**



## Intercepción legal

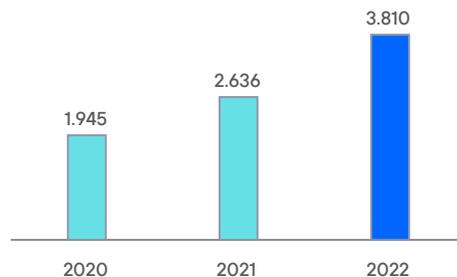
### Contexto legal

- Constitución de la República, artículo 28.
- Ley 19574 artículo 62.
- Decreto I/1113 de 13 de marzo de 2014
- Decreto 359/021 de fecha 26 de octubre de 2021

### 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).

### Solicitudes



### Desglose de intercepciones (2022)



## Metadatos asociados a las comunicaciones

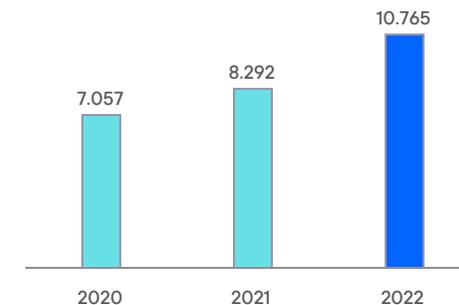
### Contexto legal

- Constitución de la República, artículo 28.
- Ley 19574 artículo 62.
- Decreto I/1113 de 13 de marzo de 2014
- Decreto 359/021 de fecha 26 de octubre de 2021.

### Autoridades competentes

- Jueces, mediante solicitud escrita y fundada.

### Solicitudes



10.765  
Accesos afectados



10  
Solicitudes rechazadas

## Bloqueo y restricción de contenidos

### Contexto legal

- Ley 19.535 del 25 de septiembre de 2017, artículos 244 y 245.
- Decreto 366/2017 reglamentó lo dispuesto por el artículo 244 y 245 de la Ley 19.535, 21/12/2017.

### 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.

### Solicitudes\*



\*Juegos y apuestas deportivas por Internet.

## Suspensiones geográficas o temporales de servicio

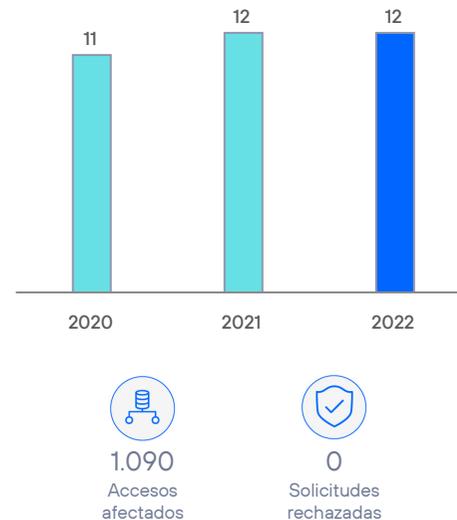
### Contexto legal

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 tres comunicaciones en el mes o seis en el año).

### Autoridades competentes

Ministerio del Interior (Poder Ejecutivo).

### Solicitudes\*



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



# Venezuela

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



7.945

Accesos Totales

## Accesos



127

Telefonía  
fija



7.812

Telefonía  
móvil



2

Banda  
Ancha Fija



0

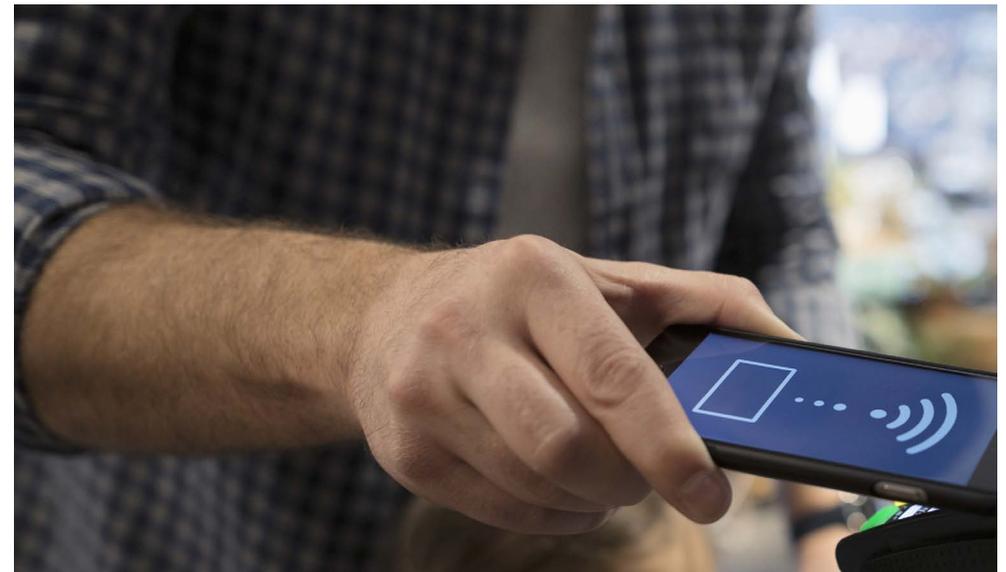
TV  
de pago

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 satelital y telefonía móvil y fija.

En 2022, los ingresos de Telefónica en Venezuela ascienden a 102 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.

## Metadatos asociados a las comunicaciones

### 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.

## Bloqueo y restricción de contenidos

### Contexto legal

- Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículo 5.
- Ley de Responsabilidad Social en Radio, Televisión y Medios Electrónicos, artículo 27.

### Autoridades competentes

- Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).

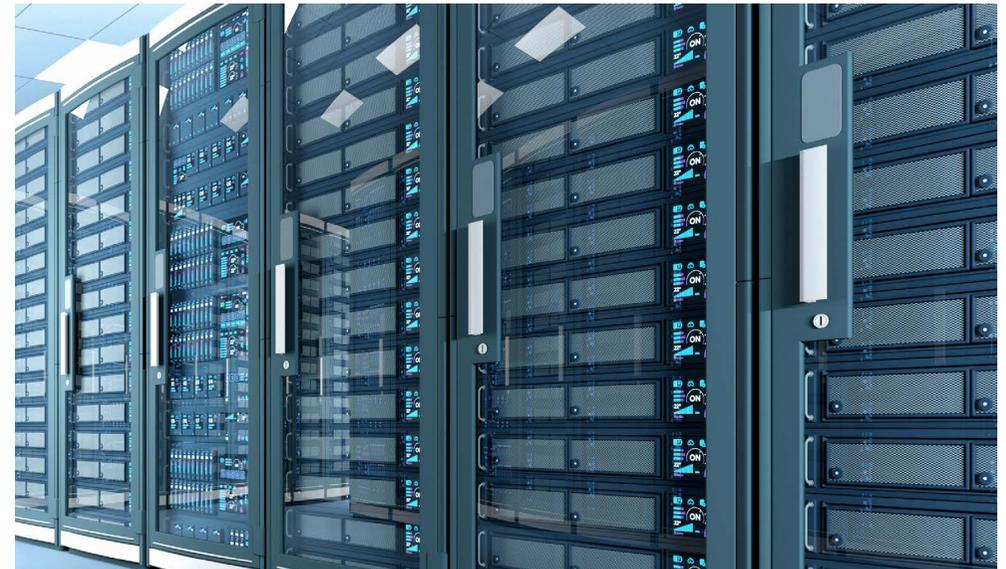
## Suspensiones geográficas o temporales de servicio

### Contexto legal

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículo 5.

### Autoridades competentes

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



# Glosario

Concepto	Explicación	Concepto	Explicación
<b>Autoridad competente</b>	Jueces y Tribunales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y demás administraciones u organismos gubernamentales a los que la ley faculta para realizar las peticiones objeto de este Informe. Las Autoridades Competentes podrán variar en función del tipo de petición y de la legislación aplicable en cada uno de los países.	<b>IMEI</b>	Son las siglas en inglés de <i>International Mobile Station Equipment Identity</i> 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.
<b>Datos personales</b>	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.).	<b>IMSI</b>	Son las siglas en inglés de <i>International Mobile Subscriber Identity</i> 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.
<b>Datos de localización</b>	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.	<b>IOCCO</b>	Son las siglas en Inglés de <i>Interception of Communications Commissioner's Office</i> en Reino Unido. 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.
<b>Datos de tráfico</b>	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.	<b>MAJOR EVENTS</b>	Existen ciertas situaciones de fuerza mayor que pueden provocar las siguientes actuaciones: <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. Ejemplos: → Restricción o denegación del servicio a nivel nacional. → Restricción o denegación de acceso a un sitio web(s) por motivos políticos (por ejemplo, páginas de Facebook; web de noticias –Ej. bbc.co.uk–; sitios web del partido de la oposición en el período previo a las elecciones; sitios web de grupos de derechos humanos, etc.).
<b>DPI</b>	Son las siglas en inglés de <i>Deep Packet Inspection</i> o inspección profunda de paquetes. DPI identifica situaciones de falta de cumplimiento de protocolos técnicos, virus, <i>spam</i> , 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.		

Concepto	Explicación
<b>MAJOR EVENTS (cont.)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Desconexión específica de cualquier servicio de telecomunicaciones por motivos políticos.</li> <li>→ (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> <p><b>2. Apagado de Red/control de acceso.</b> 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Situaciones en las que las autoridades interceptan comunicaciones sin tener una base legal por causas de fuerza mayor.</li> </ul> <p><b>4. Comunicaciones impuestas por las autoridades.</b> Ejemplo:</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> Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Cambios, o propuestas de cambios, significativos operativos y técnicos respecto a los servicios de vigilancia (acceso a los datos, 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). Un cambio en el proceso para establecer vigilancia masiva.</li> </ul> <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 peticiones a los operadores). Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Cambios en las leyes de interceptación de comunicación.</li> </ul>
<b>PSI</b>	<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>

Concepto	Explicación
<b>Solicitud</b>	<p>Una Petición es un requerimiento relacionado con la prestación de un servicio, en el ejercicio del deber de cooperación con las Autoridades Competentes. Una Petición puede contener una o varias solicitudes individualizadas, denominadas Solicitudes.</p> <p>Clases de solicitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Interceptaciones legales</li> <li>→ Metadatos asociados a las comunicaciones</li> <li>→ Bloqueo y restricción de contenidos</li> <li>→ Suspensiones geográficas o temporales de servicio</li> </ul>
<b>URL</b>	<p>Son las siglas en inglés de <i>Uniform Resource Locator</i> (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>

