



Informe de **Transparencia** en las Comunicaciones

TELEFÓNICA 2016

Telefonica



Índice_

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

Informe por país

- 08 Alemania
- 09 Argentina
- 11 Brasil
- 13 Chile
- 15 Colombia
- 17 Ecuador
- 18 España
- 20 Centroamérica
- 21 - Costa Rica
- 22 - El Salvador
- 23 - Guatemala
- 24 - Nicaragua
- 25 - Panamá
- 26 México
- 28 Perú
- 30 Reino Unido
- 32 Uruguay
- 34 Venezuela
- 36 Glosario





Introducción_

La confianza de la sociedad en la economía digital es clave para que todos los actores que trabajamos en este ecosistema tengamos éxito. En Telefónica estamos convencidos de que el acceso y la gestión de los datos tienen un potencial enorme para mejorar la toma de decisiones, mejorar la experiencia del cliente y en general mejorar la vida de las personas.

Pero esta confianza no es automática. Las encuestas nos dicen que existe mucha incertidumbre y confusión en la sociedad sobre qué datos tienen las empresas e instituciones, qué pueden hacer con ellos, y cuáles son sus derechos. Es importante que los actores del ecosistema digital contribuyamos a generar confianza en el uso adecuado de los datos.

Telefónica considera que es un objetivo prioritario generar una relación de confianza con el cliente, no solo garantizando su derecho de privacidad, sino también protegiendo los datos para que nadie, cada vez en mayor medida, tenga acceso a ellos y ofreciéndole herramientas para que tenga un mayor control sobre el uso y el valor de estos datos.

La confianza también se gana siendo transparentes, por lo que tenemos el compromiso de informar a la sociedad sobre

solicitudes que podamos recibir en relación con ciertos datos. En Telefónica estamos sujetos a los entornos jurídicos en los que operamos, lo que implica que debemos, en circunstancias excepcionales y siempre expresamente previstas en las leyes nacionales, dar respuesta a requerimientos de las autoridades competentes relativos a determinada información sobre las comunicaciones de nuestros clientes o bloqueos de contenidos. En Telefónica implementamos en todos estos casos un procedimiento estricto que garantiza, al mismo tiempo, el cumplimiento de nuestras obligaciones en materia de colaboración con la administración de Justicia y la protección de los derechos de los afectados.

Este informe tiene por objetivo dar a conocer cuál es el entorno regulatorio al que estamos sujetos en cada país, qué tipo y cuántos requerimientos gestionamos y cómo damos respuesta a los mismos.

NUESTRO COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS

En 2006 el respeto a los Derechos Humanos (DD.HH) se constituyó en uno de los pilares de nuestros [Principios de Negocio Responsable](#). En 2012 fuimos pioneros en la realización de una evaluación global del impacto de nuestras operaciones de acuerdo a los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Desde entonces, nuestro objetivo permanente ha sido asegurar el cumplimiento de los aspectos relativos a los DD.HH que pudieran ser identificados en nuestras políticas y procedimientos globales.

Estamos convencidos de que, a parte de los esfuerzos que cada empresa pueda hacer para promover el respeto hacia los DDHH, la forma de lograr avances a nivel global es a través de un diálogo y una colaboración continua

entre gobiernos, industria, sociedad civil, inversores, organizaciones supranacionales, y otras partes interesadas. Por ello, en el ámbito específico de la Privacidad y Libertad de Expresión, en marzo de 2013 constituimos, junto con otros operadores y fabricantes del sector, [el Grupo de Diálogo de la Industria de Telecomunicaciones para la Libertad de Expresión y la Privacidad](#).

Como miembro de este Grupo, Telefónica es una de las empresas firmantes de los ["Principios del sector de las comunicaciones sobre libertad de expresión y privacidad"](#) y reportamos anualmente nuestros avances en nuestro Informe Integrado.

En 2012 fuimos pioneros en la realización de una evaluación global del impacto de nuestras operaciones de acuerdo a los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas



Políticas y procedimientos de aplicación_

► **Política de Privacidad.** Aprobada en 2013 y actualizada en 2016 forma parte de nuestra estrategia en Telefónica para diseñar una nueva experiencia digital basada en la confianza (Confianza Digital). Esta política establece el modo en que se protege la privacidad de nuestros clientes y de cualquier persona que nos confíe sus [datos personales](#).

Establece unas normas de comportamiento común obligatorias para todas nuestras regiones y entidades, y establece un marco para una cultura de privacidad basada en tres pilares:

- La autorregulación de los derechos y la seguridad de los usuarios, garantizando el cumplimiento de las leyes locales e internacionales y, en ocasiones, completando su alcance.
- La privacidad como motor de la confianza y atributo clave de Telefónica.
- La privacidad como facilitador de la innovación, el bienestar y la prosperidad en el mundo digital.

El Comité de Privacidad de Telefónica, dirigido por el Director de Privacidad (CPO), garantiza la implementación de los principios

establecidos en la Política de Privacidad. Para la implantación local de la Política de Privacidad, el Grupo cuenta con un PO (Privacy Officer) en cada país.

► **Procedimiento global de requerimientos de autoridades competentes**

Define el procedimiento interno global ante requerimientos de las autoridades de acuerdo con cada legislación nacional.

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

► **Política Global de Seguridad**

Inspirada en los principios de “honestidad y confianza” recogidos en los Principios de Negocio Responsable del Grupo Telefónica y guiada por los estándares y regulaciones nacionales e internacionales en la materia, establece y regula las disposiciones generales y los principios rectores de las cuestiones de seguridad a las que hace referencia esta Política y que resultan aplicables a todas las empresas que integran el Grupo Telefónica.

Alcance del informe_

Tal y como ocurre en otras empresas de nuestro sector, en Telefónica recibimos requerimientos de información referidos a las comunicaciones de nuestros clientes o usuarios, solicitudes de bloqueo de acceso a ciertos sitios o contenido, o de filtrado de contenidos, o solicitudes con el objetivo de suspender temporalmente el servicio en determinadas zonas (por ejemplo, en caso de disturbios o de orden público), cursadas – según se encuentre previsto en las respectivas leyes nacionales– por los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado, organismos administrativos y gubernamentales, y juzgados y tribunales

El objetivo de este informe es mostrar el procedimiento para el tratamiento de tales requerimientos por parte de Telefónica, en el marco de la legalidad vigente en cada

jurisdicción, y bajo el prisma del máximo respeto a la privacidad, la libertad de expresión y el secreto de las comunicaciones de sus usuarios. El período que reflejamos corresponde a los requerimientos recibidos entre 2013 y 2015.

El presente informe refleja la información sobre el contexto legal, que en cada jurisdicción, permite a las autoridades cursar este tipo de requerimientos. Cabe destacar que el marco legal específico de cada país incluye también limitaciones en relación con la información que los operadores pueden aportar sobre los requerimientos recibidos por lo que en el informe se señalan igualmente este tipo de limitaciones a la información que se aporta; por ello, cuando no aportamos datos, explicamos por qué no los aportamos.

Nuestro objetivo es comunicar de forma transparente nuestros esfuerzos sobre el derecho a la libertad de expresión en las telecomunicaciones



Indicadores de este Informe

En los apartados siguientes reportamos el número* de demandas que recibimos, distinguiendo:

► **Interceptaciones de las comunicaciones.**

Aquellas órdenes y requerimientos que proceden de las autoridades competentes en el marco de investigaciones criminales y, en su caso, civiles, con el objetivo de interceptar comunicaciones o acceder a [datos de tráfico](#) en tiempo real.

► **Metadatos asociados a las comunicaciones.**

Aquellos requerimientos procedentes de las autoridades competentes cuyo objetivo es obtener datos históricos referidos a:

- el nombre y dirección del usuario registrado (datos de abonado);
- los datos para identificar el origen y el destino de una comunicación (por ejemplo, números de teléfono, nombres de usuario para los servicios de Internet);
- la fecha, hora y duración de una comunicación;
- el tipo de comunicación;

- la identidad de los equipos de comunicación (incluyendo [IMSI](#) o [IMEI](#));
- la [localización](#) del usuario o del dispositivo.

► **Bloqueo y filtrado de determinados contenidos.**

Requerimientos de las autoridades competentes para bloquear el acceso a sitios web específicos o a un determinado contenido. Se trata de peticiones para bloquear el acceso a un sitio web o a un contenido, no una petición para eliminar el contenido del usuario. A título de ejemplo, las demandas de bloqueo se emiten porque los sitios web o contenidos son contrarios a las leyes locales (suelen estar relacionados con la pornografía infantil, los juegos de azar online, los derechos de autor, difamación, venta ilegal de medicamentos, armas, marca comercial, etc.).

* N° de requerimientos "0". Hay contexto legal pero no hemos recibido solicitudes. No aplica. No hay contexto legal, no tenemos registro o no podemos publicar por prohibición legal.

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

Además, en este *Informe de Transparencia*, nuestro objetivo es comunicar de manera exhaustiva y clara nuestros esfuerzos en relación con las peticiones o demandas con potencial impacto relevante sobre el derecho a la libertad de expresión en las telecomunicaciones. Identificamos dicha solicitud y demandas como **"major events"**. No hemos tenido ninguna situación encuadrada en **"major events"**.

Consideramos **"major events"** ciertas situaciones de fuerza mayor que pueden provocar las siguientes actuaciones:

- **Restricción o denegación del servicio** (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 (p.ej [bbc.co.uk](#)); sitios web del partido de la oposición en el período previo a las elecciones; sitios web de grupos de un derechos humanos, etc.

Nuestro objetivo es comunicar de forma transparente nuestros esfuerzos sobre el derecho a la libertad de expresión en las telecomunicaciones



- Desconexión específica de cualquier servicio de telecomunicaciones por motivos políticos. (P.ej. en uno o un pequeño número de celdas).
- 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.

► Apagado de Red / control de acceso

Ejemplos:

- El cierre de toda la red a nivel nacional.
- Control de acceso a la red en un área específica o en una región por motivos políticos.

► La interceptación sin fundamento legal

Situaciones en las que las autoridades interceptan comunicaciones sin tener una base legal por causas de fuerza mayor.

► Comunicaciones impuestas por las autoridades

Ejemplos:

- Envío de mensajes/comunicaciones a nuestros clientes en nombre de un gobierno o agencia gubernamental por motivos políticos.

► Cambios operacionales significativos

Ejemplos:

- Cambios, o propuestas de cambios, significativos operativos y técnicos respecto a los servicios de vigilancia (por ejemplo, acceso a los datos, de retención de datos e interceptación), que tienen como objetivo reducir el control por parte del operador para supervisar este tipo de actividades. (Ej. un cambio en el proceso para permitir el acceso directo por una agencia gubernamental / gobierno).
- Un cambio en el proceso para establecer vigilancia masiva.

► Cambios legales significativos

(Ej. Cambios significativos (o propuestas de cambios) de leyes que dan a las autoridades gubernamentales más poder para hacer requerimientos a los operadores.

Ejemplo:

- Cambios en las leyes de interceptación de comunicación.



Informe por país_

08	Alemania
09	Argentina
11	Brasil
13	Chile
15	Colombia
17	Ecuador
18	España
20	Centroamérica
21	- Costa Rica
22	- El Salvador
23	- Guatemala
24	- Nicaragua
25	- Panamá
26	México
28	Perú
30	Reino Unido
32	Uruguay
34	Venezuela



Alemania

Telefónica cuenta con un total de 48,4 millones de accesos en Alemania.

Los ingresos totales de Telefónica en Alemania se sitúan en 7.888 millones de euros y el OIBDA, 1.858 millones de euros. Cabe destacar que los ingresos de datos ya representan el 72% de los ingresos de datos totales en 2015.

Telefónica invirtió 2.230 millones de euros en Alemania en el conjunto del año, destinados en su mayoría a mejorar la calidad de la Red y el despliegue de LTE.

INTERCEPCIONES DE LAS COMUNICACIONES

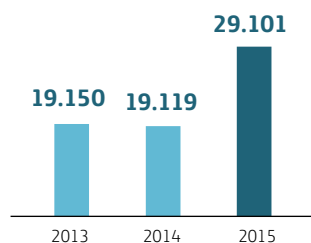
Contexto legal

- ▶ The German Telecommunication Act (Telekommunikationsgesetz - TKG) § 110.
- ▶ §100a StPO (The German Code of Criminal Procedure).
- ▶ Artículo 10 Act (Artikel 10 Gesetz - G10).
- ▶ Various Länderpolizeigesetze (laws by German Federal Land "Länder").

Autoridades competentes

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

Requerimientos



METADATOS

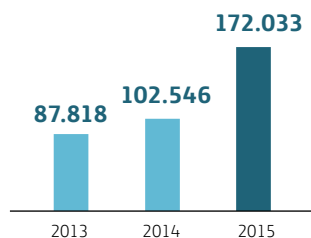
Contexto legal

- ▶ §§96, 113b TKG (Telecommunications Act).
- ▶ §100g StPO (The German Code of Criminal Procedure).
- ▶ Various Länderpolizeigesetze (laws by German Federal Land "Länder").

Autoridades Competentes

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

Requerimientos



BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

Contexto legal

- ▶ No existen leyes en el contexto legal alemán donde se permita bloqueo o filtrado de contenidos.

Autoridades Competentes

- ▶ No aplica.

Requerimientos

- ▶ No aplica.

SUSPENSIÓN GEOGRÁFICA O TEMPORALES DE SERVICIO

Contexto legal

- ▶ No existen leyes en el marco regulatorio alemán donde se permita bloqueo o filtrado de contenidos.

Autoridades Competentes

- ▶ No aplica.

Requerimientos

- ▶ No aplica.

Clientes banda ancha

2.098,0

Accesos de telefonía fija

1.997,8

Clientes de telefonía móvil

43.062,8

Clientes otros

1.204,6

Accesos totales

48.363,2

Clientes a dic. 2015 (datos en miles).



Argentina

Telefónica está presente en Argentina desde la privatización de los servicios telefónicos en 1990. En sus años de gestión, la Compañía se afianzó como un grupo líder de empresas especializado en telecomunicaciones integradas. Tras haber sido la primera inversión significativa de capitales españoles, contribuyó en estos años al desarrollo de las comunicaciones mediante inversiones de infraestructuras y una amplia oferta de servicios de telefonía fija, móvil e Internet.

Telefónica en Argentina gestiona 26,9 millones de accesos a cierre de 2015.

Respecto a las cifras financieras, a finales de 2015, los ingresos de Telefónica en Argentina alcanzaron 3.915 millones de euros y el OIBDA sumó 1.006 millones de euros.

En 2015 Telefónica invirtió en Argentina 938 millones de euros, destinados a la ampliación de capacidad y cobertura principalmente de la red 4G, así como de las redes fijas.

En 2015 Telefónica invirtió en Argentina 938 millones de euros, destinados a la ampliación de capacidad y cobertura principalmente de la red 4G, así como de las redes fijas

INTERCEPTACIONES DE LAS COMUNICACIONES

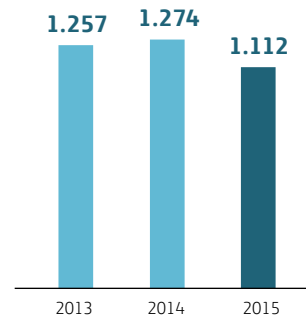
Contexto legal

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

Autoridades competentes

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

Requerimientos



Clientes banda ancha

1.886,3

Accesos de telefonía fija

4.635,2

Clientes de telefonía móvil

20.389,2

Clientes otros

23,1

Accesos totales

26.933,8

Clientes a dic. 2015 (datos en miles).



METADATOS

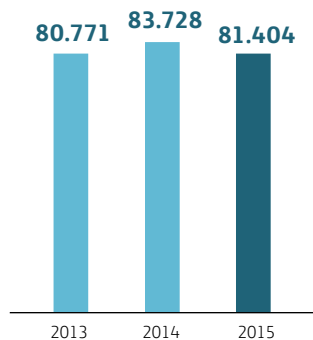
Contexto legal

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

Autoridades Competentes

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

Requerimientos*



* Dato agregado de Metadatos y Bloqueo de Contenidos. En Telefónica Argentina se contabilizan la totalidad de los requerimientos judiciales que se reciben, independientemente de si solicitan metadatos o bloqueo de contenidos.

BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

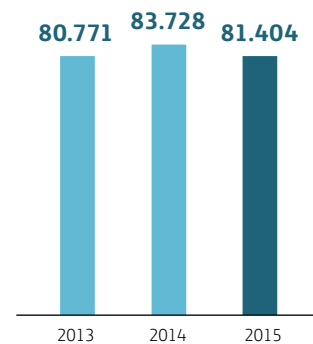
Contexto legal

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

Autoridades Competentes

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

Requerimientos*



* Dato agregado de Metadatos y Bloqueo de Contenidos. En Telefónica Argentina se contabilizan la totalidad de los requerimientos judiciales que se reciben, independientemente de si solicitan metadatos o bloqueo de contenidos.

SUSPENSIONES GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

Contexto legal

- ▶ No existe una norma específica que lo regule.

Autoridades Competentes

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

Requerimientos

- ▶ No aplica.

Telefónica está presente en Argentina desde la privatización de los servicios telefónicos en 1990. En este país gestionó 26,9 millones de accesos a cierre de 2015



Brasil

Telefónica en Brasil gestiona 96,9 millones de accesos a cierre de 2015.

Telefónica se sitúa entre los mayores inversores privados en Brasil a lo largo de casi dos décadas. Solo en 2015, la inversión de Telefónica Brasil sumó 2.105 millones de euros.

Respecto a las cifras financieras, a finales de 2015 los ingresos de Telefónica en Brasil alcanzaron 11.060 millones de euros y el OIBDA sumó 3.573 millones de euros.

Telefónica Brasil cierra el año 2015 con una mejora sustancial de su posición competitiva en el mercado. En el negocio móvil destaca el fortalecimiento del liderazgo en los segmentos de mayor valor, lo que permite capturar la totalidad del crecimiento de los ingresos de servicio móvil del mercado en el año y, en el negocio fijo destaca el impulso a la transformación hacia la fibra y la TV de pago tras la integración de GVT, que permite que los ingresos de la telefonía fija vuelvan a crecer interanualmente después de 4 años.

INTERCEPTACIONES DE LAS COMUNICACIONES

Contexto legal

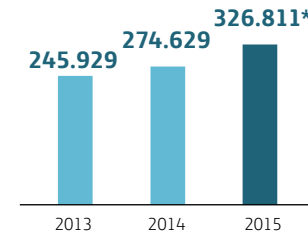
- ▶ Constitución de la República Federal de Brasil. Art. 5º.
- ▶ Ley N° 9.296, de 24 de julio de 1996.
- ▶ Resolución N° 426 del 9 de diciembre de 2005 / Reglamento de Servicio de Telefonía Fija - STFC.
- ▶ Resolución N° 614 del 28 de mayo 2013/ Reglamento de Servicio de Comunicación Multimedia.
- ▶ Resolución N° 477 del 7 de agosto de 2007/ Reglamento de Servicio Móvil Personal - SMP.

Autoridades competentes

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

Requerimientos

Incluye telefónicas y telemáticas



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

METADATOS

Contexto legal

- ▶ Constitución de la República Federal de Brasil. Art. 5º.
- ▶ Ley N° 9.296, de 24 de julio de 1996.
- ▶ Ley N° 9.472, de 16 de julio de 1997. Art. 3.
- ▶ Ley N° 12.683, de 9 de julio de 2012. Art. 17-B.
- ▶ Ley N° 12.830, de 20 de junio de 2013. Art. 2.
- ▶ Ley N° 12.850 de 20 de agosto de 2013. Art. 15.
- ▶ Ley N° 12.965 de 23 de abril de 2014. Art. 7; 10 y 19.
- ▶ DECRETO N° 8.771, de 11 de mayo de 2016. Art. 11.
- ▶ Resolución N° 426 del 9 de diciembre de 2005 / Reglamento de Servicio de Telefonía Fija - STFC. Art. 11; 22;23 y 24.
- ▶ Resolución N° 477 del 7 de agosto de 2007/ Reglamento de Servicio Móvil Personal - SMP. Art. 6;10 ;12;13; 89 y 90.
- ▶ Resolución N° 614 del 28 de mayo de 2013/ Reglamento de Servicio de Comunicación Multimedia. Art. 52 y 53.

Clientes banda ancha

7.129,5

Accesos de telefonía fija

14.654,5

Clientes de telefonía móvil

73.261,3

Clientes otros

88,3

Clientes de TV de pago

1.787,9

Accesos totales

96.921,5

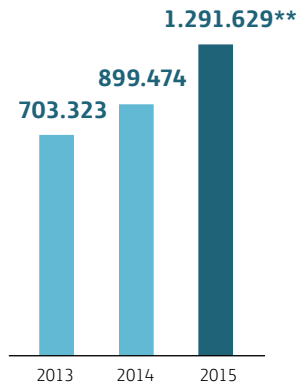
Clientes a dic. 2015 (datos en miles).



Autoridades competentes

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

Requerimientos*



* Los números contemplan el total de requerimientos inseridos en las Peticiones y órdenes recibidas y que nos piden datos de catastro, y datos de las comunicaciones y de conexión.

** No se incluyen los datos de la compañía GVT comprada por Telefónica Brasil en 2015.

BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

Contexto legal

- ▶ Ley N° 12.965 de 23 de abril de 2014. Art. 7 y 19.

Autoridades competentes

- ▶ Exclusivamente Jueces.

Requerimientos



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

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

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

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

SUSPENSIONES GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

Contexto legal

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

Autoridades competentes

- ▶ Únicamente Jueces.

Requerimientos



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

En ambos los casos la Compañía cumplió los requerimientos judiciales.

La Compañía trató de establecer scripts en su central de atención al cliente como medida de transparencia y con el objetivo de dar a los clientes las explicaciones oportunas por estos casos.

Telefónica se sitúa entre los mayores inversores privados en Brasil a lo largo de casi dos décadas. Solo en 2015, la inversión de Telefónica Brasil sumó 2.105 millones de euros



Chile

A finales de 2015 Telefónica gestionaba 13,2 millones de accesos en Chile.

Respecto a las cifras financieras, a finales de 2015, los ingresos de Telefónica en Chile alcanzaron 2.220 millones de euros y el OIBDA sumó 760 millones de euros.

Solo en 2015 Telefónica en Chile destinó 433 millones de euros a inversión (Capex), para el despliegue de red 4G, el incremento de la capacidad de 3G y la continua mejora de la calidad de la red fija, tanto en el transporte como en el acceso.

INTERCEPTACIONES DE LAS COMUNICACIONES

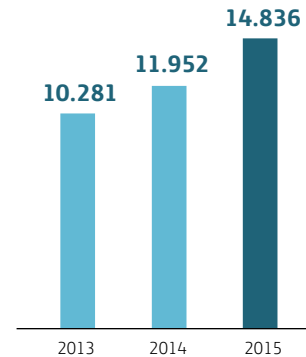
Contexto legal

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

Autoridades competentes

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

Requerimientos



En 2015 Telefónica en Chile destinó 433 millones de euros a inversión (Capex), para el despliegue de red 4G, el incremento de la capacidad de 3G y la continua mejora de la calidad de la red fija

Cientes banda ancha	1.101,1
Accesos de telefonía fija	1.486,0
Cientes de telefonía móvil	9.915,6
Cientes otros	16,6
Cientes de TV de pago	644,7
Accesos totales	13.164,0

Cientes a dic. 2015 (datos en miles).



METADATOS

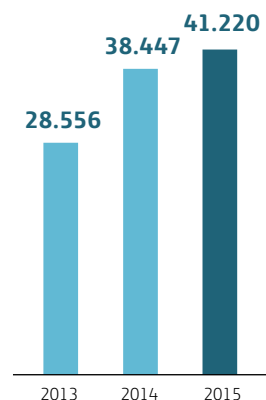
Contexto legal

- ▶ Código Procesal Penal: Inciso 5° del artículo 222 Código Procesal Penal con 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 con orden de investigar.
- ▶ Juez de Sumario en Procedimiento penal inquisitivo (Código Procedimiento Penal).
- ▶ Agencias de Inteligencia de Estado con autorización judicial previa.

Requerimientos



BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

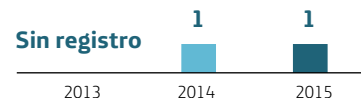
Contexto legal

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

Autoridades competentes

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

Requerimientos



SUSPENSIONES GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

Contexto legal

- ▶ No.

Autoridades competentes

- ▶ No aplica.

Requerimientos

- ▶ No aplica.

A finales de 2015 Telefónica gestionaba 13,2 millones de accesos en Chile



Colombia

Telefónica Colombia gestiona 15,8 millones de accesos al cierre de 2015.

En 2015 los ingresos de Telefónica en Colombia alcanzaron 1.475 millones de euros y el OIBDA sumó 547 millones de euros. Solo en 2015 Telefónica ha invertido en Colombia 342 millones de euros.

INTERCEPTACIONES DE LAS COMUNICACIONES

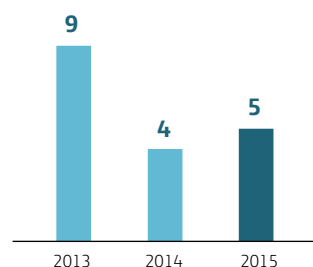
Contexto legal

- ▶ Constitución Colombiana: artículo 15 y artículo 250.
- ▶ Ley 906 de 2004. Código Procedimiento Penal. Art. 235. Modificado por el artículo 15 de la Ley 1.142 de 2007 y por el artículo 52 de la Ley 1.453 de 2011.
- ▶ Ley 282 de 1996. Art. 18.
- ▶ Ley 1.621 de 2013. Art. 44.
- ▶ Decreto 1.704 de 2012. Artículos 1-8.
- ▶ Decreto 2.044 de 2013. Art. 3.

Autoridades competentes

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

Requerimientos*



* Requerimiento solo sobre líneas fijas.
 Líneas móviles: No se reportan interceptaciones sobre líneas móviles: La Fiscalía General de la Nación en Colombia, por ser la [autoridad competente](#) de conformidad con la Constitución y la Ley, realiza las interceptaciones de manera directa sobre las líneas móviles.

METADATOS

Contexto legal

- ▶ Constitución Colombiana: artículo 250. Par.2º, art.2CN; par. 2º, art.4CN.
- ▶ Arts.260, 309 y 321 Código de Procesamiento Penal.
- ▶ Ley 906 de 2004. Art. 235.
- ▶ Ley 1.621 de 2013. Ar. 44.
- ▶ Decreto 1.704 de 2012. Arts. 1-8.
- ▶ Ley 734 de 2002 (Código único disciplinario).
- ▶ Ley 282 de 6 de junio de 1996; art.5º literal A; art. 6º literal B.
- ▶ Ley 270 de 1996. Art. 33.

Autoridades Competentes

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

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

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

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

- ▶ Contraloría General de la Nación (art. 267 CN y art. 312 CPP).
- ▶ Procuraduría General de la Nación (art. 275 CN y art. 312 CPP).
- ▶ Dirección Nacional de Impuestos y Aduanas Nacionales _ DIAN (ver numeral 2, Capítulo II).
- ▶ Entidades públicas que ejerzan funciones de vigilancia y control¹.

Clientes banda ancha

1.000,2

Accesos de telefonía fija

1.430,6

Clientes de telefonía móvil

12.896,7

Clientes otros

10,4

Clientes de TV de pago

488,6

Accesos totales

15.826,5

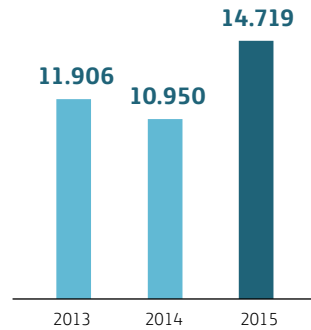
Clientes a dic. 2015 (datos en miles).

Nota (1): Otras entidades que pueden solicitar información por llevar a cabo investigaciones de índole disciplinarias según lo regulado en la Ley 734 de 2002 (código único disciplinario), son las oficinas de control disciplinario interno; están facultadas para decretar, practicar, solicitar y allegar las pruebas que demuestren la existencia de la falta disciplinaria y la responsabilidad del investigado, y las que tiendan a demostrar su inexistencia o lo eximan de responsabilidad.



- ▶ Los alcaldes e inspectores de policía, en los lugares del territorio donde no hubiere miembros de la policía judicial de la Policía Nacional.
- ▶ Directores Nacional y regional del INPEC, los directores de los establecimientos de reclusión y el personal de custodia y vigilancia, conforme a lo señalado en el Código Penitenciario y Carcelario.
- ▶ Inspecciones de Policía (art. 312 CPP).
- ▶ Para investigaciones de índole disciplinarias (la Ley 734 de 2002 (código único Disciplinario) están facultadas las oficinas de control disciplinario interno.
- ▶ En el caso de los grupos GAULAS, previamente al suministro de información se debe indicar el número y fecha de la resolución o del oficio de la Fiscalía o de la autoridad judicial que fundamenta la solicitud de información como lo disponen los artículos 5º literal A, 6º literal B de la Ley 282 de junio 6 de 1996, concordancia del artículo 33 de la Ley 270 de 1996 y el artículo 309 del código de procedimiento penal.

Requerimientos



BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

Contexto legal

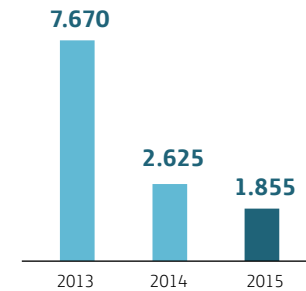
- ▶ Ley 679 de 2001: artículos 7 y 8.
- ▶ Decreto 1.524 de 2002: artículos 5 y 6.
- ▶ Ley 1.450 de 2011: artículo 56.
- ▶ Resolución CRC 3.502 de 2011.

Autoridades Competentes

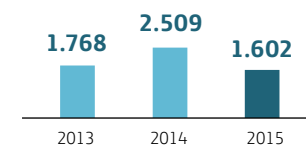
- ▶ La Policía Nacional le envía al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones un listado de URLs con orden de bloqueo para que el Ministerio lo publique en su página web y pueda ser consultado por los PSI. Para acceder a este listado, los PSI deben contar con un usuario y una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

Requerimientos

Nº URLs nuevos *



Nº URLs incrementales **



SUSPENSIONES GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

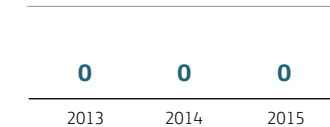
Contexto legal

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

Autoridades Competentes

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

Requerimientos



Periódicamente, la DIJIN publicaba listados de URLs con orden de bloqueo y en octubre de 2015 se hizo una depuración de estos listados de URLs (se eliminaron los URLs repetidos y aquellos cuyo bloqueo es imposible técnicamente –alto tráfico y sitios web seguro https-) y se consolidó un listado único a partir del cual los PRST bloquearían el acceso a la divulgación de contenido de pornografía infantil. Este listado se actualiza de manera periódica y la publicación se realiza a través del mismo medio (página web del MINTIC).

* Número de URLs agregados al listado publicado por MinTIC durante ese año.
 **Número de URLs que se incrementaron con respecto al año. Este dato excluye a su vez los URLs que se eliminaron del listado durante ese año.



Ecuador

Telefónica gestiona más de 4 millones de accesos en Ecuador a cierre de 2015.

A finales de 2015 los ingresos ascendieron a 605 millones de euros y el OIBDA a 194 millones de euros. La inversión realizada por la Compañía en 2015 ascendió a 241 millones de euros.

INTERCEPTACIONES DE LAS COMUNICACIONES

Contexto legal

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

Autoridades competentes

- ▶ Fiscal competente dentro de una investigación.

Requerimientos

- ▶ No aplica*.

*En OTECEL S.A. no se han realizado procedimientos de interceptación legal por parte de la empresa. La Resolución TEL-S-788-26-2012 del anterior CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES de 7 de noviembre de 2012 ordenó a las Operadoras de Telefonía Móvil Avanzada a brindar todas las facilidades para la instalación y puesta en operación de un sistema que permita la interceptación de llamadas que lo autoriza y gestiona la Fiscalía General del Estado.

METADATOS

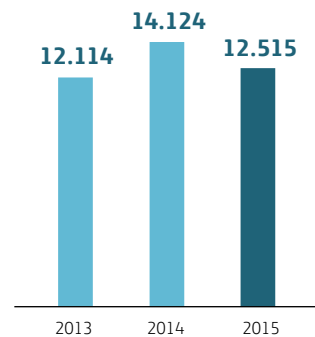
Contexto legal

- ▶ Código Orgánico Integral Penal. Artículo 499.

Autoridades Competentes

- ▶ Jueces de Garantías Penales.

Requerimientos*



* Es un solo registro para los requerimientos de información, tanto de los servicios de voz como los de datos, no existe una diferenciación por línea de negocio.

BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

Contexto legal

- ▶ Código Orgánico Integral Penal. Art. 583.

Autoridades Competentes

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

Requerimientos

0	0	0
2013	2014	2015

SUSPENSIONES GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

Contexto legal

- ▶ Constitución del Ecuador. Art. 164 y 165.

Autoridades Competentes

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

Requerimientos

0	0	0
2013	2014	2015

Accesos de telefonía fija

33,4

Clientes de telefonía móvil

4.000,9

Clientes otros

0,1

Accesos totales

4.034,4

Clientes a dic. 2015 (datos en miles).



España

Telefónica España gestiona unos 42 millones de accesos a finales de 2015.

Los ingresos por operaciones totalizan 12.402 millones de euros y el OIBDA alcanza 2.336 millones de euros en el ejercicio 2015.

Los resultados de Telefónica España de 2015, financieros y operativos, consolidan DTS desde el 1 de mayo de 2015, fecha en que se incorpora al perímetro de consolidación del Grupo Telefónica. Con el objetivo de facilitar la comparación interanual, la variación orgánica de los resultados incluye DTS también desde el 1 de mayo al 31 de diciembre de 2014.

INTERCEPTACIONES DE LAS COMUNICACIONES

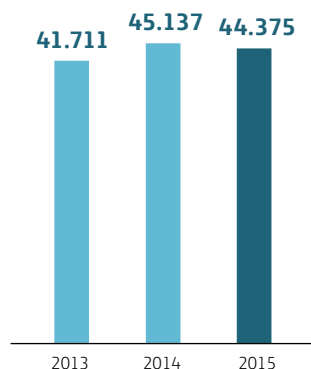
Contexto legal

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

Autoridades competentes

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

Requerimientos



METADATOS

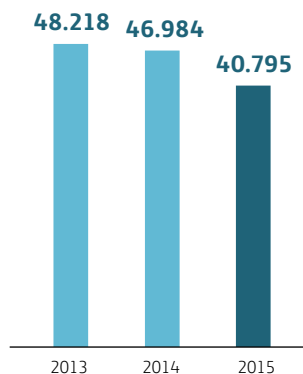
Contexto legal

- ▶ Ley 25/2007 de Conservación de Datos (artículos 1-10).
- ▶ Ley 9/14, General de Telecomunicaciones (artículos 39-42).
- ▶ Ley 19.798 (arts. 18 y 19): Inviolabilidad de las comunicaciones.
- ▶ Ley 27.078, art. 5: Inviolabilidad de las comunicaciones.

Autoridades Competentes

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

Requerimientos



Clientes banda ancha

5.962,0

Accesos de telefonía fija

10.005,6

Clientes de telefonía móvil

17.258,5

Clientes otros

5.075,7

Clientes de TV de pago

3.671,5

Accesos totales

41.973,3

Clientes a dic. 2015 (datos en miles).



BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

Contexto legal

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

Autoridades Competentes

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

Requerimientos*



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

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

*** El fundamento estadístico de la comparativa de resultados entre los ejercicios 2014 a 2015 es doble:

- La actividad administrativa y judicial de órdenes de bloqueo web por cometer infracciones de propiedad intelectual se incrementó desde 2014 a 2015 debido a la reforma de la ley de propiedad intelectual y del código penal
- La sección segunda de la Comisión de Propiedad Intelectual del Ministerio de Educación potenció su actividad en 2015.

SUSPENSIÓN GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

Contexto legal

- ▶ No.

Autoridades Competentes

- ▶ No aplica.

Requerimientos

- ▶ No aplica.

En España, los ingresos por operaciones totalizan 12.402 millones de euros y el OIBDA alcanza 2.336 millones de euros en el ejercicio 2015



Centroamérica

A finales de 2015 los accesos se sitúan en 24,4 millones en Centroamérica + Venezuela.

A cierre de 2015 los ingresos de Telefónica en Venezuela y Centroamérica ascienden a 1.379 millones de euros y el OIBDA suma 342 millones de euros.

Solo en 2015 la inversión en Venezuela y Centroamérica alcanzó los 317 millones de euros, reflejando la continúa mejora de la Red y de las infraestructuras en la región.



En 2015 la inversión en Venezuela y Centroamérica alcanzó los 317 millones de euros, reflejando la continúa mejora de la Red y de las infraestructuras en la región

Clientes Banda Ancha

6,7

Accesos de telefonía fija

1.265,1

Clientes de telefonía móvil

22.666,5

Clientes Otros

7,0

Clientes de TV de Pago

478,1

Accesos Totales

24.423,4

Clientes a dic. 2015 (datos en miles).
CENTROAMÉRICA + VENEZUELA



Costa Rica

INTERCEPTACIONES DE LAS COMUNICACIONES

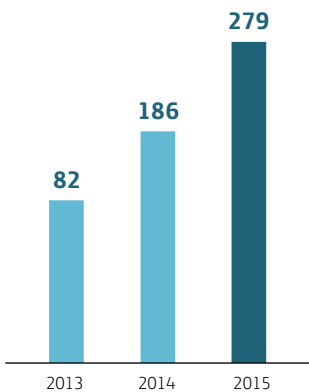
Contexto legal

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

Autoridades competentes

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

Requerimientos



METADATOS

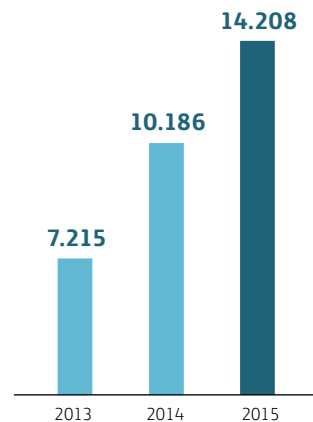
Contexto legal

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

Autoridades Competentes

- ▶ Jueces, fiscales y policías judiciales.

Requerimientos



BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

Contexto legal

- ▶ No.

Autoridades Competentes

- ▶ Jueces del Poder Judicial, a través de una resolución de medida cautelar o a través de una sentencia. En caso de recibir una solicitud de tal índole, debería ser recibida y verificada por el área jurídica de la empresa y luego implementada por el área técnica.

Requerimientos

Año	Requerimientos
2013	0
2014	0
2015	0

SUSPENSIONES GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

Contexto legal

- ▶ No.

Autoridades Competentes

- ▶ Poder Ejecutivo.
- ▶ Poder Judicial (por orden cautelar o sentencia judicial).
- ▶ SUTEL, Ente Regulador.
- ▶ Toda solicitud de índole legal debe ser presentada a la Gerencia Legal para su debido seguimiento.

Requerimientos

Año	Requerimientos
2013	0
2014	0
2015	0



El Salvador

INTERCEPTACIONES DE LAS COMUNICACIONES

Contexto legal

- ▶ Ley de Intervenciones (art. 13).

Autoridades competentes

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

Requerimientos

- ▶ No aplica.

METADATOS

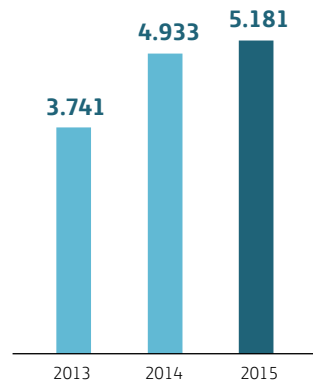
Contexto legal

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

Autoridades Competentes

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

Requerimientos



BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

Contexto legal

- ▶ No.

Autoridades Competentes

- ▶ No aplica.

Requerimientos

- ▶ No aplica.

SUSPENSIONES GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

Contexto legal

- ▶ Ley Especial Contra el Delito de Extorsión (art. 13 y 14).

Autoridades Competentes

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

Requerimientos





Guatemala

INTERCEPTACIONES DE LAS COMUNICACIONES

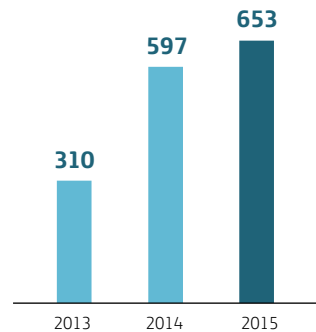
Contexto legal

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

Autoridades competentes

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

Requerimientos



METADATOS

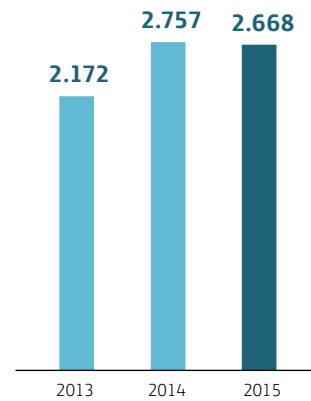
Contexto legal

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

Autoridades Competentes

▶ Jueces.

Requerimientos



BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

Contexto legal

▶ No.

Autoridades Competentes

▶ No aplica.

Requerimientos

▶ No aplica.

SUSPENSIONES GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

Contexto legal

▶ No.

Autoridades Competentes

▶ No aplica.

Requerimientos

▶ No aplica.



Nicaragua

INTERCEPTACIONES DE LAS COMUNICACIONES

Contexto legal

▶ No.

Autoridades competentes

▶ No aplica.

Requerimientos

▶ No aplica.

METADATOS

Contexto legal

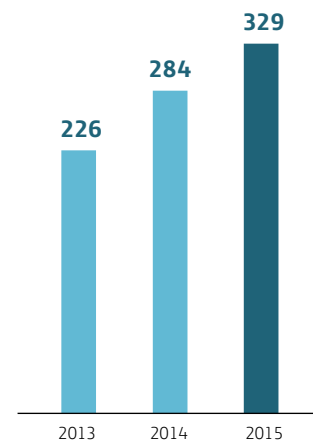
▶ Reglamento a la Ley 200 (art. 10).

Autoridades Competentes

▶ Jueces, mediante solicitud escrita y fundada.

▶ [TELCOR](#), Ente Regulador sobre la base establecida en el artíc. 10 Reglamento a la Ley 200.

Requerimientos



BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

Contexto legal

▶ No.

Autoridades competentes

▶ No aplica.

Requerimientos

▶ No aplica.

SUSPENSIONES GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

Contexto legal

▶ No.

Autoridades competentes

▶ No aplica.

Requerimientos

▶ No aplica.



Panamá

INTERCEPTACIONES DE LAS COMUNICACIONES

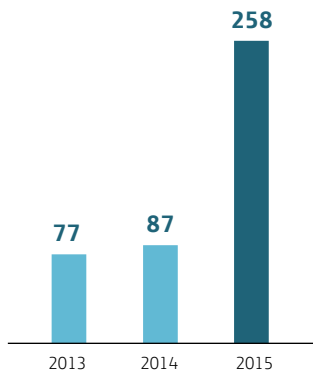
Contexto legal

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

Autoridades competentes

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

Requerimientos



METADATOS

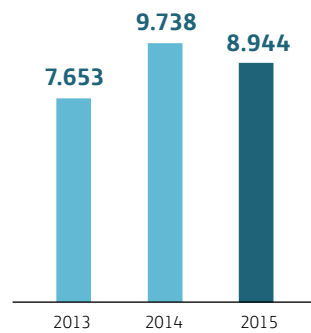
Contexto legal

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

Autoridades Competentes

- ▶ Ministerio Público.
- ▶ Autoridad judicial.

Requerimientos



BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

Contexto legal

- ▶ No.

Autoridades Competentes

- ▶ No aplica.

Requerimientos

- ▶ No aplica.

SUSPENSIONES GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

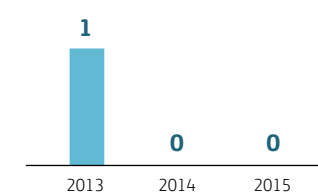
Contexto legal

- ▶ Constitución Política de la República de Panamá (art. 55).
- ▶ Resolución de Gabinete N° 89 de 11 de junio de 2013.
- ▶ Resolución AN N° 6.295-Telco de 8 de julio de 2013.

Autoridades Competentes

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

Requerimientos





México

Telefónica México participa y compite en el mercado de las telecomunicaciones desde 2001.

Los accesos crecen el 13% interanual, llegando a 26,3 millones al cerrar el año.

Los ingresos alcanzaron 1.783 millones de euros y el OIBDA sumó 481 millones de euros.

Solo en 2015 se invirtieron 266 millones de euros, principalmente destinados a la expansión y mejora de las redes 3G y 4G, así como al canal de distribución.

INTERCEPTACIONES DE LAS COMUNICACIONES

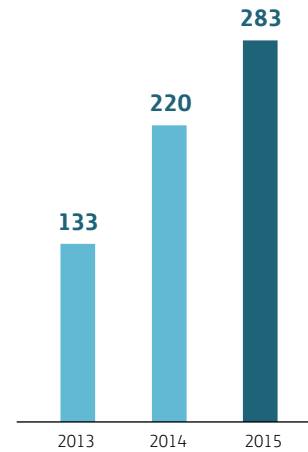
Contexto legal

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

Autoridades competentes

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

Requerimientos



Accesos de telefonía fija
1.382,9

Clientes de telefonía móvil
24.895,0

Accesos totales
26.277,9

Clientes a dic. 2015 (datos en miles).

En 2015 se invirtieron 266 millones de euros, principalmente destinados a la expansión y mejora de las redes 3G y 4G, así como al canal de distribución



METADATOS

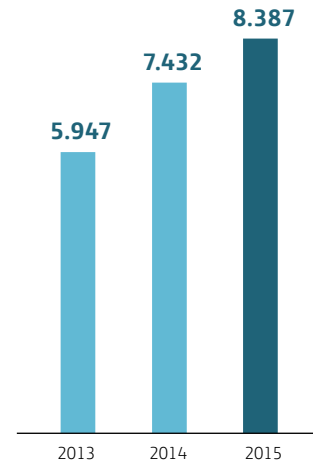
Contexto legal

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

Autoridades competentes

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

Requerimientos



BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

Contexto legal

- ▶ No.

Autoridades competentes

- ▶ No aplica.

Requerimientos

- ▶ No aplica.

SUSPENSIONES GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

Contexto legal

- ▶ No.

Autoridades competentes

- ▶ No aplica.

Requerimientos

- ▶ No aplica.

Los accesos crecen el 13% interanual, llegando a 26,3 millones al cerrar el año 2015



Perú

Telefónica del Perú S.A. participa y compite en el mercado de las telecomunicaciones desde 1994.

Los accesos crecen el 1,2.% interanual, llegando a 22,2 millones al cerrar el año.

Los ingresos alcanzaron 2,766 millones de euros y el OIBDA sumó 943 millones de euros.

Solo en 2015 se invirtieron 491 millones de euros, principalmente destinados a la expansión y mejora de las redes 3G y 4G, así como al canal de distribución.

INTERCEPTACIONES DE LAS COMUNICACIONES

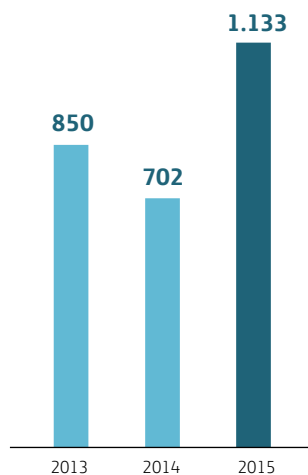
Contexto legal

- ▶ Constitución Política del Perú (artículo 2º inciso 10).
- ▶ Ley de Telecomunicaciones (Decreto Supremo N° 013-93-TCC – artículo 4º) y su Reglamento (Decreto Supremo N° 020-2007-MTC – artículo 13º).
- ▶ Ley N° 27.697: Ley que otorga facultad al fiscal para la intervención y control de comunicaciones y documentos privados en caso excepcional.
- ▶ Decreto Legislativo N° 1.182.
- ▶ En todos los contratos de concesión existe la cláusula referida al secreto de las telecomunicaciones y protección de [datos personales](#) que establece que la empresa salvaguardará los mismos y mantendrá la confidencialidad de la información personal relativa a sus clientes, salvo que exista una orden judicial específica.

Autoridades competentes

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

Requerimientos*



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

En Perú, Telefónica invirtió 491 millones de euros en 2015, principalmente destinados a la expansión y mejora de las redes 3G y 4G, así como al canal de distribución

Clientes banda ancha
1.621,2

Accesos de telefonía fija
2.596,6

Clientes de telefonía móvil
16.786,5

Clientes otros
26,0

Clientes de TV de pago
1.200,8

Accesos totales
22.231,1

Clientes a dic. 2015 (datos en miles).



METADATOS

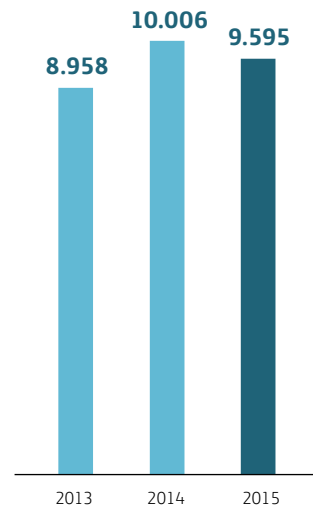
Contexto legal

- ▶ Constitución Política del Perú (artículo 2º inciso 10).
- ▶ Ley de Telecomunicaciones (Decreto Supremo N° 013-93-TCC – artículo 4º) y su Reglamento (Decreto Supremo N° 020-2007-MTC – artículo 13º).
- ▶ Ley N° 27.697: Ley que otorga facultad al fiscal para la intervención y control de comunicaciones y documentos privados en caso excepcional.
- ▶ Decreto Legislativo N° 1.182.
- ▶ En todos los contratos de concesión existe la cláusula referida al secreto de las telecomunicaciones y protección de [datos personales](#) que establece que la empresa salvaguardará los mismos y mantendrá la confidencialidad de la información personal relativa a sus clientes, salvo que exista una orden judicial específica.

Autoridades Competentes

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

Requerimientos*



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

BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

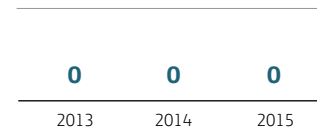
Contexto legal

- ▶ No.

Autoridades Competentes

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

Requerimientos



SUSPENSIONES GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

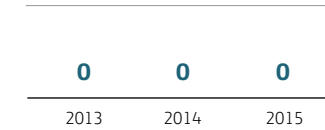
Contexto legal

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

Autoridades Competentes

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

Requerimientos





Reino Unido

Telefónica comenzó a operar en el Reino Unido en 2006, tras adquirir O2, y se convierte en la marca comercial de Telefónica UK Limited.

La compañía ofrece un amplio abanico de productos y servicios de telefonía móvil sobre sus redes 2G, 3G y 4G. Además, O2 es propietaria de 50% de Tesco Mobile, así como de O2-Wifi, que cuenta con más de 6 millones de clientes activos. A lo largo del año 2015, O2 amplió su cobertura móvil 4G en un 23% hasta alcanzar el 82% de la población, en línea con la estrategia de ofrecer a sus clientes la mejor experiencia de red y una oferta de contenidos en exclusiva. O2 cuenta con una cadena de más de 450 tiendas y es el patrocinador de "The O2", de la red de Academias O2 y del equipo de Rugby de Inglaterra.

INTERCEPTACIONES DE LAS COMUNICACIONES

Contexto legal

- ▶ Ley de Regulación de las Facultades de Investigación de 2000.
- ▶ Ley de los Servicios de Inteligencia de 1994.

Autoridades competentes

▶ La Secretaría del Estado puede emitir una orden de interceptación en la que la Secretaría del Estado en cuestión cree que es necesario en los intereses de seguridad nacional, para prevenir o detectar delito grave o para salvaguardar el bienestar de la economía del Reino Unido y en la que cree que la conducta autorizada por la orden es proporcionada a su fin previsto. Actualmente en el Reino Unido hay ocho agencias autorizadas (pueden obtenerse sus detalles en la sede central).

Requerimientos*

- ▶ No aplica.

*En la sección 19 de la Ley de Regulación de las Facultades de Investigación de 2000 se prohíbe revelar la existencia de cualquier orden de intervención legal.

La Interceptación de Comunicaciones de la Oficina del Comisionado (IOCCO, en su sigla en inglés) emite un informe anual sobre la adquisición y divulgación de datos de comunicación que transmiten las agencias inteligentes, las fuerzas de la policía y otras autoridades públicas. Dicho informe muestra detalles de las cifras en general pero no de la compañía. Véase <http://iocco-uk.info/>.

METADATOS

Contexto legal

- ▶ Ley de Regulación de las Facultades de Investigación de 2000 (RIPA, en su sigla en inglés), capítulo 1, parte 2.
- ▶ Ley de Facultades de Investigación de la Retención de Datos 2014 (DRIPA 2014, en su sigla en inglés).
- ▶ Ley de Seguridad y Antiterrorista 2015 (CTSA 2015, en su sigla en inglés).



Telefónica empieza a operar en el Reino Unido en 2006, después de adquirir O2 que se convierte en la marca comercial de Telefónica UK Limited



Autoridades Competentes

- ▶ De conformidad con el artículo 22, apartado 4 de la RIPA, podrá emitir una notificación una persona con un cargo, rango o posición prescrita como autoridad pública designada para la adquisición de datos de comunicaciones por orden de conformidad con el artículo 25, apartado 2 y según la Orden de regulación de las facultades de investigación (Datos de comunicación) de 2010 (SI 2010/480).
- ▶ De conformidad con el artículo 22, apartado 3 de la RIPA, las personas consideradas como autoridad pública pueden obtener una autorización para obtener directamente los datos de comunicaciones bajo determinadas circunstancias.

Requerimientos*

- ▶ No aplica.

* Tal y como hemos mencionado previamente la [IOCCO](#) emite un informe anual en el que se presentan los números totales de la industria. Los números individuales de la empresa no se desglosan.

BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

Contexto legal

- ▶ Sección 97A de la Ley de Derechos de Autor, Diseños y Patentes (1988).
- ▶ Sección 37(1) de la Ley del Tribunal Supremo de 1981.
- ▶ Artículo 11 de la Directiva sobre la Protección de la Propiedad Intelectual.
- ▶ El único filtrado de contenido que el gobierno del Reino Unido requiere de los operadores de banda ancha y móvil en el Reino Unido es el uso de las listas que elabora la Internet Watch Foundation ("IWF") para bloquear páginas web de abuso infantil. Esto forma parte de un acuerdo entre las Políticas de Seguridad de Contenido (por su sigla en inglés "CSP") y los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado para la protección contra la explotación infantil. Se trata de un código de conducta voluntario y no un requisito legal. En 2004, Telefónica UK firmó el código de conducta de protección infantil por parte de los operadores móviles del Reino Unido para la autorregulación de nuevas formas de contenido en móviles. Este código también explica que bloquearemos voluntariamente el acceso a los contenidos restringidos a menores de 18 años, a menos que un cliente haya confirmado que tiene más de 18 años. Se

entiende por contenido legal, por ejemplo, las páginas legales para adultos (a diferencia de los sitios de IWF, que son sitios ilegales de abuso infantil).

Puede leerse el código de prácticas en el siguiente enlace: http://www.mobilebroadbandgroup.com/documents/mbg_content_code_v2_100609.pdf

Autoridades Competentes

- ▶ Internet Watch Foundation.
- ▶ Tribunales.

Requerimientos*

- ▶ No aplica.

* Solo la IWF, las estadísticas no están disponibles

SUSPENSIÓN GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

Contexto legal

- ▶ Telefónica UK tiene una obligación por licencia para poder proporcionar limitaciones de servicio en situaciones de sobrecarga de Red (como por ejemplo en grandes desastres, etc.) para prestar un servicio prioritario al personal de auxilio de emergencias. Esto se basa en el estándar GSMA para Accolc (restricción de clase de prioridad de acceso).

Autoridades Competentes

- ▶ La suspensión del servicio se negocia entre las autoridades de emergencias y los CSP, y Telefónica UK puede oponerse si cree que la acción no impactaría la carga de Red.

Requerimientos

0	0	0
2013	2014	2015



Uruguay

Telefónica está presente en Uruguay desde 2005.

Telefónica gestiona 1,7 millones de accesos móviles en Uruguay.

Los ingresos de Telefónica en Uruguay alcanzaron los 240 millones de euros y el OIBDA sumó 86 millones de euros.

Telefónica ha invertido en Uruguay 33 millones de euros en 2015.

INTERCEPTACIONES DE LAS COMUNICACIONES

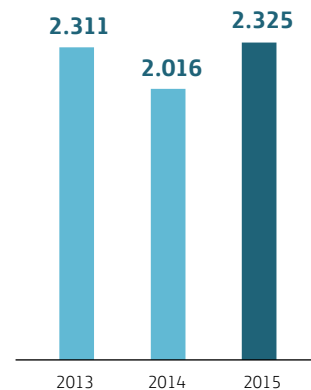
Contexto legal

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

Autoridades competentes

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

Requerimientos



METADATOS

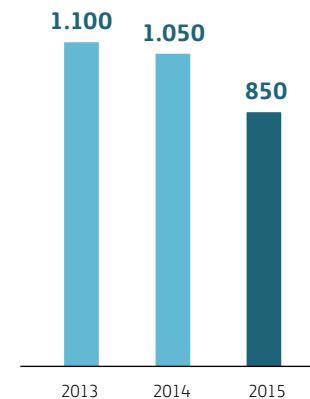
Contexto legal

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

Autoridades Competentes

- ▶ Jueces, mediante solicitud escrita y fundada.

Requerimientos



Clientes de telefonía móvil

1.752,3

Accesos totales

1.752,3

Clientes a dic. 2015 (datos en miles).



BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

Contexto legal

▶ No.

Autoridades Competentes

▶ No aplica.

Requerimientos

▶ No aplica.

SUSPENSIONES GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

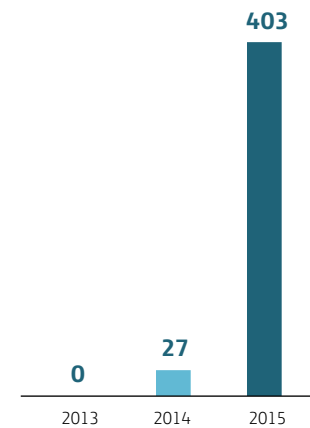
Contexto legal

▶ 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).

Requerimientos*



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

Telefónica está presente en Uruguay desde 2005.
En este país gestiona 1,7 millones de accesos móviles.
En 2015 ha invertido 33 millones de euros



Venezuela

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

A finales de 2015 los accesos se sitúan en 11,8 millones en Venezuela.

A cierre de 2015 los ingresos de Telefónica en Venezuela y Centroamérica ascienden a 1.379 millones de euros y el OIBDA suma 342 millones de euros.

Solo en 2015 la inversión en Venezuela y Centroamérica alcanzó los 317 millones de euros, reflejando la continua mejora de la Red y de las infraestructuras en la región.

INTERCEPTACIONES DE LAS COMUNICACIONES

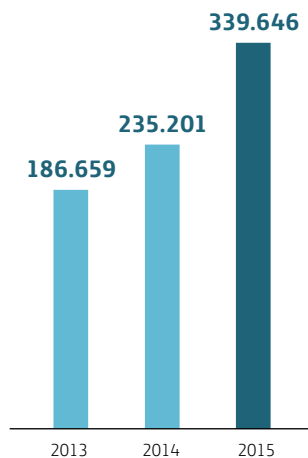
Contexto legal

- ▶ 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.
- ▶ 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; demás órganos y entes especiales de investigación penal.

Requerimientos



Telefónica opera con servicios de telefonía móvil en Venezuela desde el año 2005. A finales de 2015 los accesos se sitúan en 11,8 millones

Cientes banda ancha	6,7
Accesos de telefonía fija	1.265,1
Cientes de telefonía móvil	22.666,5
Cientes otros	7,0
Cientes de TV de pago	478,1
Accesos totales	24.423,4

Cientes a dic. 2015 (datos en miles).
Centroamérica + Venezuela



METADATOS

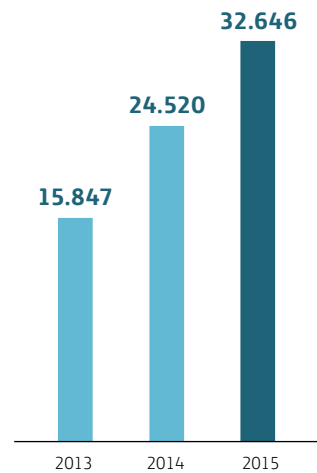
Contexto legal

- ▶ Provisión N° 572 Normas Relativas al Requerimiento de Información en el Servicio de Telefonía Móvil de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (artículo 7).
- ▶ 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.

Requerimientos



BLOQUEO Y FILTRADO DE DETERMINADOS CONTENIDOS

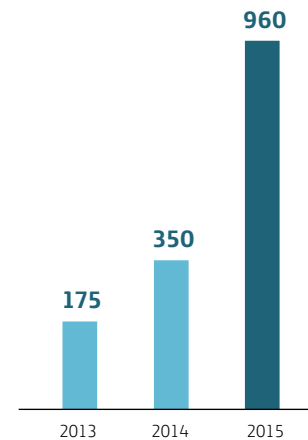
Contexto legal

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

Autoridades Competentes

- ▶ Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).

Requerimientos



SUSPENSIONES GEOGRÁFICAS O TEMPORALES DE SERVICIO

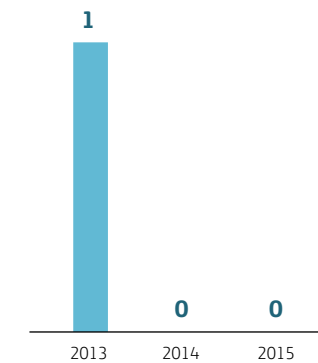
Contexto legal

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

Autoridades Competentes

- ▶ Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).

Requerimientos





Glosario

Concepto	Explicación
Autoridad competente	Autoridad a la que la ley faculta para acordar o autorizar la adopción y ordenar la ejecución técnica de una medida de interceptación legal, solicitud de metadatos, bloqueo de contenidos y suspensión del servicio.
Datos personales	Se entiende por datos personales cualquier información que se refiera a alguna persona identificada o identificable, como puede ser su nombre, domicilio, destinatarios de sus comunicaciones, localización, contenido de las comunicaciones, datos de tráfico (días, hora, destinatarios de las comunicaciones, etc.).
Datos de localización	Los datos de localización pueden referirse a la latitud, la longitud y la altitud del equipo terminal del usuario, a la dirección de la marcha, al nivel de precisión de la información de la localización, a la identificación de la célula de Red en la que está localizado el equipo terminal en un determinado momento o a la hora en que la información de localización ha sido registrada.
Datos de tráfico	Cualquier dato tratado a efectos de la conducción de una comunicación a través de una Red de comunicaciones electrónicas o a efectos de su facturación.

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



Concepto	Explicación
IOCCO	Son las siglas en Inglés de Interception of Communications Commissioner's Office en UK. Es responsable de mantener bajo revisión la interceptación de comunicaciones, la adquisición y divulgación de datos de comunicaciones por agencias de inteligencia, fuerzas policiales y otras autoridades públicas. Presentan informes semestrales al Primer Ministro con respecto a la ejecución de las funciones del Comisionado de Interceptación de Comunicaciones.
PSI	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.
SUTEL	La SUTEL es un órgano de desconcentración máxima de Costa Rica, adscrito a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep); creada mediante la Ley 8.660, publicada el 13 de agosto de 2008. A la SUTEL le corresponde la aplicación de la regulación al sector de telecomunicaciones y asegurar la eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura e información, así como mejores alternativas en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

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

Telefonica
