

# América Móvil, S.A.B. de C.V.

www.americamovil.com

BMV: AMX L

**América Móvil, S.A.B. de C.V.** brinda servicios de telecomunicaciones en México e internacionalmente, incluidos 18 países en las Américas y siete en Europa. Brinda servicios móviles y fijos de voz y datos para clientes minoristas y de negocios. Funciona bajo varias marcas y mantiene una posición como uno de los mayores operadores a nivel mundial, y declara más de 289 millones de clientes móviles, 22.5 millones de accesos a de banda ancha fijos y más de 21 millones de suscriptores de televisión.

**Empresa operadora evaluada:**  
Telcel (México)

**Sector:**  
Servicios de telecomunicación

**Servicio evaluado:** Móvil

**Domicile:** México

**Capitalización del mercado:**  
USD 57,955 millones\*

## PUNTAJE GENERAL - 22%

El puntaje general de América Móvil en el Índice lo ubica en cuarto lugar entre las empresas de telecomunicaciones en el Índice. México fue calificado como “Parcialmente Libre” en el Índice 2015 “Libertad en la Net” de Freedom House<sup>1</sup> El entorno legal y normativo del país puede impedir un puntaje perfecto en todos los indicadores del Índice; sin embargo, es un desafío para todos los operadores de telecomunicaciones de Índice, teniendo en cuenta que los operadores siempre están sujetos a la licencia, reglas y regulaciones del país. Esta investigación no encontró impedimentos legales ni normativos explícitos en la mayoría de los indicadores.

Considerando el alcance de las operaciones de América Móvil –es uno de los cinco principales proveedores de telecomunicaciones móviles en el mundo<sup>2</sup> – su bajo puntaje en compromisos relacionados con derechos de libertad de expresión y privacidad representa una brecha considerable y una preocupación para cientos de millones de usuarios en varios mercados. Los compromisos a nivel corporativo representarían un sólido paso hacia la mejora del desempeño de la empresa y presentaría un punto de diálogo ideal para los accionistas y representantes de la empresa. Además, es justo esperar que la empresa revele información de cómo maneja solicitudes de terceros y que presente un informe de transparencia que brinde la máxima cantidad de información que permita la ley.

## COMPROMISO - 11%

En Compromiso, América Móvil se ubicó sexta de ocho empresas de telecomunicaciones en el Índice. De acuerdo con nuestra investigación, el contexto normativo y legal en el que opera la empresa no parece explicar su deficiente desempeño.

América Móvil solamente se encuentra por delante de las empresas con el desempeño más deficiente debido a evidencia de informantes concretos (Indicador C3) y mecanismos de reclamo (C6) en relación a la privacidad. Sin embargo, estos

\* S&P Capital IQ, verificado 16 de octubre de 2015.

1. Freedom House, *Índice 2015 Libertad en la Red*, <https://freedomhouse.org/report/freedom-net/2015/mexico>.

2. RCR Wireless, 2014, *Los mayores operadores móviles del mundo*, <http://www.rcrwireless.com/2014/0924/carriers/worlds-largest-mobile-operators-tag2>.

mecanismos no parecen incluir explícitamente problemas de libertad de expresión. Aunque no es raro que de alguna manera las empresas de telecomunicaciones ofrezcan más revelaciones que apoyan la privacidad, el fallo de América Móvil va más allá de una simple brecha en los compromisos de respetar la libertad de expresión. La investigación no pudo identificar evidencia de una política pertinente (C1) o supervisión de la gerencia (C2) en estos asuntos, similarmente no hubo evidencia que sugiera que la empresa se desempeña con la debida diligencia en sus impactos de negocios (C4) o que participa con los acciones pertinentes de manera sistemática (C5). Estas son prácticas en las que la empresa bien podría tomar medidas para mostrar una mejora.

## LIBERTAD DE EXPRESIÓN - 27%

El puntaje de América Móvil en Libertad de Expresión ocupó el cuarto de ocho empresas de telecomunicaciones evaluadas, y unos 20 puntos porcentuales por detrás de la empresa de telecomunicaciones líder, Vodafone. La mayor parte de esos puntos vienen de los términos y servicios relativamente claros de Telcel, la empresa operadora mexicana de América Móvil (F1), su compromiso parcial de notificar a los usuarios cuando esas políticas cambian (F2) y su revelación sobre las circunstancias en que puede restringir contenido o acceso al servicio (F3 and F4).

**Transparencia sobre solicitudes de restricción de contenido:** La empresa no brinda revelaciones sobre su proceso para responder a ninguna solicitud (F6) –de entidades gubernamentales o privadas– para restringir contenido o acceso al servicio, ni publica ninguna información sobre el volumen o naturaleza de tales solicitudes (F7 y F8). Aunque la empresa puede enfrentar dificultades al revelar esa información para sus operaciones en otros mercados, nuestro conocimiento del entorno legal de México sugiere que no hay obstáculos legales ni normativos que impidan a Telcel revelar su proceso para responder a solicitudes de terceros a restringir contenido –ya sea de parte del gobierno o de terceros.

**Manejo de la red:** La empresa revela que participa en manejo de la red (F10).

## PRIVACIDAD - 25%

América Móvil se ubicó tercera entre las empresas de telecomunicaciones en Privacidad, aunque su puntaje fue menos de la mitad de la empresa de telecomunicaciones con el puntaje más alto, Vodafone (52 por ciento), y apenas más de la mitad del puntaje de AT&T (49 por ciento). Obtuvo solamente un punto porcentual más que Orange.

**Manejo de información del usuario:** Las revelaciones de Telcel, la empresa operadora mexicana de América Móvil, sobre recopilación de información de usuarios móviles (P3) estuvieron apenas por debajo del promedio total del Índice, aunque el puntaje de la empresa fue de 20 puntos porcentuales por detrás de las empresas de telecomunicaciones con mayor puntaje, Vodafone y AT&T. La revelación sobre intercambio de información del usuario con terceros (P4) fue más alta que MTN y Bharti Airtel y similar a la de Axiata, pero más baja que todas las demás empresas de telecomunicaciones. Telcel empató el primer lugar con el grupo de telecomunicaciones junto con AT&T y Vodafone por revelar información de cómo los usuarios pueden controlar la recopilación de información del usuario por parte de la empresa (P5) –a pesar de un puntaje bajo de 25 por ciento. La empresa no brinda a los usuarios la capacidad de acceder a la información que la empresa tiene sobre ellos (P6) ni revelación sobre la retención de información del usuario (P7).

**Transparencia sobre solicitudes de información del usuario:** Al examinar la revelación sobre el proceso de la empresa para responder a solicitudes de información del usuario por parte de terceros (P9), América Móvil revela un compromiso de llevar a cabo con debida diligencia las solicitudes antes de decidir cómo responder, pero no proporciona información adicional sobre su proceso. Además de eso, la empresa no tiene compromiso de informar a los usuarios sobre ninguna solicitud para su información (P10). No publica información sobre el volumen y naturaleza de las solicitudes que recibe (P11).

**Seguridad:** La empresa revela muy poco acerca de sus prácticas de seguridad (P12), aunque obtiene puntaje total por sus esfuerzos para instruir a los usuarios sobre amenazas de seguridad (P14).