

TELEFÓNICA, S.A.

● Empresa de Telecomunicaciones

Hallazgos claves:

- La revelación de Telefónica de sus políticas de cierre de red fue una de las más completas entre todas las empresas de telecomunicaciones evaluadas.
- La empresa tuvo una fuerte revelación de sus políticas de seguridad, incluidas las medidas que toma para salvaguardar la información de los usuarios.
- La empresa no ofreció revelación suficiente sobre qué información del usuario recopila, comparte y retiene, y cómo maneja solicitudes gubernamentales y de privados de información del usuario.

CALIFICACIÓN:

33%

CALIFICACIÓN
TELECOMUNICACIONES



EMPRESA OPERADORA
EVALUADA:

TELEFÓNICA
ESPAÑA

España

SERVICIOS EVALUADOS:

- Móvil prepago [Movistar]
- Móvil postpago [Movistar]
- Banda ancha fija [Movistar]

ANÁLISIS

Telefónica se ubicó en tercer lugar de las 10 empresas de telecomunicaciones evaluadas, por detrás de AT&T y Vodafone, y en décimo lugar en el Índice general. Telefónica es nueva en el Índice, y es la tercera empresa de telecomunicaciones europea evaluada por este Índice, junto con Orange y Vodafone.

Como miembro de Telecomunicaciones Industry Dialogue (TID), Telefónica hizo un fuerte compromiso con la libertad de expresión y la privacidad de los usuarios, aunque cayó 15 puntos porcentuales por detrás de AT&T y Vodafone en su puntuación general. No obstante, la empresa dejó atrás a Orange por un punto porcentual debido a su desempeño, comparativamente más fuerte, en la categoría de Libertad de Expresión. Sin embargo, la empresa tuvo una revelación notablemente más débil de sus compromisos con la libertad de expresión y privacidad a nivel de gobierno comparado con sus pares europeos. Ahí parece haber algunos factores legales explícitos en España, el mercado interno de Telefónica, que evitaría que la empresa elaborara y revelara políticas más fuertes para implementar sus compromisos con la libertad de

expresión y privacidad de los usuarios o de revelar mucha de la información relevante para este Índice.

Acerca de Telefónica, S.A.

Telefónica, S.A. brinda servicios de telecomunicaciones en España, Alemania, Reino Unido y 14 países en América Latina. Ofrece servicios de línea móvil y fija, además de televisión, computación en la nube y otros servicios. La empresa atiende a 274.8 millones de teléfonos móviles, 38.9 millones de teléfonos fijos, más de 21.7 millones de clientes de internet y datos, y 8.3 millones de clientes de televisión.¹

Capitalización de mercado: USD 48,116 millones²

BME: TEF

Sede central: España

Sitio web: www.telefonica.com/

¹ About Telefónica. https://www.telefonica.com/en/web/about_telefonica/in_brief/key-figures [a septiembre de 2016].

² S&P Capital IQ, Fecha de acceso, 13 de febrero de 2017.



GOBERNABILIDAD 58%

Telefónica se ubicó en octavo lugar de las 22 empresas en la categoría de Gobernabilidad. Entre las empresas de telecomunicaciones, quedó por detrás de Vodafone, Orange y AT&T.

Aunque Telefónica hizo un claro compromiso con la libertad de expresión y privacidad como derechos humanos (G1), no está claro si hubo supervisión a nivel superior con relación a estos asuntos dentro de la empresa (G2). La empresa tampoco reveló

ningún proceso de debida diligencia en derechos humanos (G4). En particular, Telefónica obtuvo una de las calificaciones más altas por revelar un proceso de reclamo y solución a través de su “canal de negocio responsable” en línea, donde los usuarios pueden enviar preguntas y reclamos sobre cualquier política o práctica de la empresa, incluidas preocupaciones con respecto a violaciones a la libertad de expresión y privacidad.³ Pero la empresa no reveló cómo responde a las quejas ni la cantidad de quejas que recibe.



LIBERTAD DE EXPRESIÓN 27%

Telefónica se ubicó en tercer lugar entre las empresas de telecomunicaciones en la categoría Libertad de Expresión, por detrás de Vodafone y AT&T, pero por delante del resto de sus pares.

Solicitudes de restricción de contenido y cuentas: En comparación con AT&T y Vodafone, Telefónica reveló poco de cómo maneja solicitudes gubernamentales o de privados para restringir contenido y cuentas, pero fue una de solamente cuatro empresas de telecomunicaciones en recibir créditos en estos indicadores (F5-F7). El nuevo informe de transparencia de Telefónica, aun cuando avanza en la dirección correcta, no brinda suficiente revelación de cómo responde a estas solicitudes (F5),⁴ o sobre la cantidad de solicitudes gubernamentales que recibe o acata (F6) —aunque fue la única empresa además de AT&T que recibió créditos en este indicador. Como todas las empresas de telecomunicaciones, Telefónica no

brindó información sobre solicitudes privadas que puede haber recibido para retirar contenido o cuentas (F7).

Gestión de red y bloqueos: La falta de revelación de Telefónica sobre sus políticas de gestión de red le valieron una de las calificaciones más bajas de todas las empresas de telecomunicaciones en este indicador (F9). Sin embargo, aunque tuvo la revelación más completa de sus políticas de bloqueos de red junto con Vodafone, ninguna de las dos empresas alcanza los estándares requeridos para tener reconocimiento total (F10).

Política de identidad: Telefónica reveló que exige a los usuarios de móviles prepago que proporcionen una identificación emitida por el gobierno, de acuerdo con los requisitos legales de la ley de retención de datos de España (F11).⁵ De por sí, Telefónica no podría cambiar esta política sin un cambio en los requisitos legales.



PRIVACIDAD 29%

Telefónica se ubicó en tercer lugar de las diez empresas de telecomunicaciones en la categoría de Privacidad, entre AT&T y Vodafone.

Manejo de información del usuario: Telefónica reveló menos que AT&T y Vodafone sobre cómo gestiona la información del usuario, pero recibió igual calificación que Orange y América Móvil en estos indicadores (P3-P8). Aunque Telefónica reveló en parte qué información del usuario recopila (P3), y con qué fin (P5), no dio información sobre qué información del usuario comparte (P4). Como la mayoría de las empresas de telecomunicaciones, además de AT&T, la empresa no reveló cuánto tiempo retiene la información del usuario (P6), o si los usuarios pueden obtener la información que Telefónica tiene sobre ellos y cómo (P8).

Solicitudes de información del usuario: En comparación con AT&T y Vodafone, Telefónica brindó poca información sobre cómo maneja las solicitudes gubernamentales y de terceros privados sobre información del usuario (P10-P11). Telefónica informó la cantidad de solicitudes para interceptar comunicaciones y obtener metadatos del usuario (P11) y la base legal (P10). Sin embargo, Telefónica no reveló su proceso para responder a las solicitudes, como por ejemplo si se compromete a detener solicitudes demasiado amplias.

Seguridad: Telefónica obtuvo la segunda mejor calificación de todas las empresas de telecomunicaciones en estos indicadores después de AT&T (P13-P18). Obtuvo la calificación más alta en el Índice por la revelación de sus procesos para responder a filtraciones de información (P15) —y estuvo solamente entre otras dos empresas, AT&T y Vodafone, en recibir créditos en este indicador.

³ “Canal de negocio responsable,” *Telefónica*, fecha de acceso 17 de febrero de 2017, https://www.telefonica.com/en/web/about_telefonica/responsible-business-channel.

⁴ “Informe sobre transparencia en comunicaciones,” (Telefónica, 2016), http://www.telecomindustrydialogue.org/wp-content/uploads/Telefonica_Transparencia_ENG_interactivo_29.12.pdf.

⁵ “Ley 25/2007, de 18 de Octubre, de Conservación de Datos Relativos a Las Comunicaciones Electrónicas Y a Las Redes Públicas de Comunicaciones.”