

# América Móvil, S.A.B. de C.V.

## EMPRESA OPERATIVA EVALUADA

- Telcel [México]

## SERVICIOS EVALUADOS

- Móvil prepago
- Móvil pospago

UBICACIÓN PUNTUACIÓN CALIFICACIÓN DIFERENCIA CON 2017

5

21%

▲ 0.39

UBICACIÓN ENTRE 10 EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES

0% ●●●●●●●●●● 100%

## Hallazgos claves:

- América Móvil no hizo pública suficiente información sobre las políticas y prácticas que afectan la libertad de expresión y privacidad de los usuarios.
- La empresa no reveló cómo responde a solicitudes gubernamentales de bloqueo de redes.
- La empresa hizo claramente público cómo maneja solicitudes gubernamentales o privadas para bloquear contenido o entregar información de sus usuarios.

## Recomendaciones claves:

- **Ser transparente sobre las políticas que afecten la libertad de expresión de los usuarios.** La empresa debería ser más transparente sobre cómo responde a solicitudes gubernamentales para.
- **Ser transparente sobre solicitudes externas.** La empresa debería revelar datos sobre la cantidad de solicitudes gubernamental y privadas que recibe para retirar contenido y cuentas y para entregar información de sus usuarios.
- **Hacer públicas sus políticas de seguridad.** La empresa debería comunicar claramente a sus usuarios cómo maneja los fallos de datos.

## Análisis

América Móvil se ubicó en quinto lugar de las diez empresas de telecomunicaciones evaluadas. Hizo muy poco públicas sus políticas y prácticas que afectan la libertad de expresión y la privacidad, aunque bien, la empresa mejoró ligeramente su revelación de políticas que afectan la libertad de expresión de los usuarios en el Índice de 2018.<sup>1</sup> Aunque Freedom House califica el ambiente de internet de México como “parcialmente libre”, el entorno legal del país no impide que la empresa cumpla con puntos de referencia básicos para transparencia en rubros clave.<sup>2</sup> Por ejemplo, la empresa no hace público su proceso para responder a solicitudes gubernamentales o privadas para bloquear contenido o cuentas, aunque ninguna ley en México impide que las empresas lo hagan. Además, aunque las empresas deben informar a la autoridad

de telecomunicaciones la cantidad de solicitudes gubernamentales recibidas para rastrear la ubicación en tiempo real o acceso a metadatos de usuarios, América Móvil no publicó estos datos.<sup>3</sup>

### Sobre América Móvil, S.A.B. de C.V.

**América Móvil, S.A.B. de C.V.** ofrece servicios de telecomunicaciones a México y 35 países en América y Europa. Ofrece servicios móviles y fijos de voz y de datos, y es uno de los mayores operadores a nivel mundial.

**Capitalización del mercado:** USD 63.400 millones<sup>4</sup>

**BMV:** AMX L

**Domicilio:** México

**Sitio web:** [www.americamovil.com](http://www.americamovil.com)

<sup>1</sup> El periodo de investigación para el Índice de 2018 fue entre el 13 de enero de 2017 al 12 de enero de 2018. Las políticas que entraron en vigencia después del 12 de enero de 2018 no fueron evaluadas en este Índice. Para el desempeño de América Móvil en el Índice de 2017, ver: <https://rankingdigitalrights.org/index2017/companies/americanovil>.

<sup>2</sup> “Freedom on the Net,” (Freedom House, noviembre 2017), <https://freedomhouse.org/report/freedom-net/2017/México>.

<sup>3</sup> “ACUERDO mediante el cual el pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones expide los lineamientos de colaboración en materia de seguridad y justicia y modifica el plan técnico fundamental de numeración, publicado el 21 de Junio de 1996,” [DOF - Diario Oficial de La Federación].

<sup>4</sup> Bloomberg Markets, acceso el 12 de marzo de 2018, <https://www.bloomberg.com/quote/AMXL:MM>.

## Gobernanza 21%

América Móvil recibió puntajes menores que la mayoría de sus pares en la categoría gobernanza, pero por encima de Bharti Airtel, Etisalat, Axiata y Ooredoo. La empresa continuó sin publicar lineamientos claros sobre su compromiso con los derechos humanos, incluido si realiza o no evaluaciones de impacto de derechos (G4) o si participa en foros de múltiples

partes interesadas en relación a problemas de libertad de expresión y de privacidad (G5). Sin embargo, reveló más que la mayoría de otras empresas sobre mecanismos de solución de reclamos relacionados con libertad de expresión y privacidad (G6). En México, las empresas están obligadas por ley a dar a sus usuarios un mecanismo de reclamos en apelación.<sup>5</sup>

## Libertad de expresión 17%

América Móvil publica poca información sobre las políticas que afectan la libertad de expresión, y menos que Vodafone, AT&T y Telefónica.

**Solicitudes de restricción de contenido y cuentas:** América Móvil fue una de seis empresas de telecomunicaciones evaluadas que no ofrecen información sobre cómo maneja solicitudes gubernamentales o de privados para restringir contenido o cuentas (F5-F7). No hay leyes en México que impidan que la empresa sea más transparente sobre cómo maneja esas solicitudes.

**Gestión y cierre de redes:** Telcel no revela sus políticas de gestión de redes (F9) y tampoco cómo aborda el manejo de

solicitudes gubernamentales de bloqueo de redes (F10). A pesar de estar comprometida con la neutralidad de la red, Telcel afirma que no cobra datos a algunos contenidos en redes sociales específicos y servicios de mensajería instantánea (F9).<sup>6</sup> Al igual que la mayoría de empresas de telecomunicaciones, América Móvil no reveló información sobre cómo responde a pedidos gubernamentales de bloqueo de redes (F10).

**Políticas de identidad:** El contrato prepago de Telcel pide a los usuarios que muestren su identificación, aunque no está claro si es obligatorio. En la práctica, los usuarios pueden adquirir una tarjeta SIM prepagada sin mostrar identificación, pero la empresa no lo aclaró (F11).

## Privacidad 25%

América Móvil se ubicó en quinto lugar de las diez empresas de telecomunicaciones evaluadas en este rubro por detrás de AT&T, Orange y varias otras empresas.

**Manejo de información del usuario:** Telcel publica menos información sobre cómo maneja los datos sobre sus usuarios que AT&T, Vodafone Reino Unido y Telefónica España, pero más que la mayoría de otras empresas de telecomunicaciones evaluadas (P3-P8). Reveló poco sobre qué información del usuario recopila (P3), comparte (P4) y sus razones para hacerlo (P5). Al igual que la mayoría de empresas similares, Telcel no reveló cuánto tiempo conserva la información del usuario (P6), aunque no hay ley que prohíba a la empresa hacerlo. Reveló poco sobre las opciones que tienen los usuarios para controlar qué información se recopila, incluida la que se dirige a publicidad personalizada (P7).

**Solicitudes de información del usuario:** Al igual que la mayoría de empresas de telecomunicaciones, América Móvil casi no brindó información sobre cómo maneja solicitudes gubernamentales y privadas de información de sus usuarios

(P10), y tampoco hizo público si se informa a los usuarios cuando alguien solicita su información (P12). La empresa no publicó datos sobre esas solicitudes (P11), a pesar de que la ley dispone que se debe informar la cantidad de solicitudes gubernamentales para rastrear ubicación en tiempo real o metadatos de los usuarios a las autoridades de telecomunicaciones del país.

**Seguridad:** Telcel no brindó tanta información sobre sus políticas de seguridad como Vodafone Reino Unido, AT&T y Telefónica España, pero estuvo al mismo nivel que Airtel India y Orange Francia (P13-P18). Telcel no reveló información de cómo aborda las vulnerabilidades de seguridad, ni si ofrece un programa de recompensa por errores para que investigadores de seguridad presenten vulnerabilidades (P14). Al igual que la mayoría de empresas en el Índice, Telcel no reveló nada sobre sus políticas para enfrentar filtraciones de datos (P15). Las empresas en México están obligadas por ley a notificar a los usuarios solamente si la filtración de datos "afecta significativamente" sus derechos. Sin embargo, la empresa no revela esta información a los usuarios.<sup>7</sup>

<sup>5</sup> Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiofusión, Última reforma publicada DOF 31-10-2017.

<sup>6</sup> "Política de Uso de Redes Sociales," *Telcel*, accessed March 12, 2018, [https://www.telcel.com/mundo\\_telcel/quienes-somos/corporativo/redes-sociales](https://www.telcel.com/mundo_telcel/quienes-somos/corporativo/redes-sociales).

<sup>7</sup> "Ley Federal de Protección de Datos Personales En Posesión de Los Particulares," Article 20 (2010).