

Telefónica, S.A.

EMPRESA OPERATIVA EVALUADA

- Telefónica España

SERVICIOS EVALUADOS

- Móvil prepago [Movistar]
- Móvil pospago [Movistar]
- Banda ancha en línea fija [Movistar]

Hallazgos claves:

- Telefónica sí hizo público su fuerte compromiso de respeto a los derechos humanos, pero fue menos transparente sobre políticas que afectan la libertad de expresión y privacidad de los usuarios en la práctica.
- La empresa mejoró su revelación sobre cómo maneja las solicitudes gubernamentales de bloqueo de redes, contenido y entrega de información de usuarios, pero podría mejorar en hacer públicos más datos sobre su cumplimiento a estas solicitudes.
- Telefónica carece de transparencia sobre cómo maneja la información de usuarios y qué pasos da para mantener a salvo la información de los mismos.

Análisis

Telefónica quedó en tercer lugar de las diez empresas de telecomunicaciones evaluadas, después de Vodafone y AT&T, haciendo público un fuerte compromiso de proteger la libertad de expresión y privacidad de los usuarios.¹ Como miembro pleno de la Iniciativa Global Network (GNI) desde marzo de 2017, la empresa se compromete ahora a participar con los diversos interesados en temas de libertad de expresión y privacidad. Telefónica mejoró varias cosas en el Índice 2018, como por ejemplo, que aclaró sus procedimientos para gestionar solicitudes gubernamentales de bloqueo de redes y dio más información sobre las solicitudes de datos sobre usuarios. A pesar de los pasos positivos, la empresa podría ser aún más transparente sobre políticas que afectan la libertad de expresión y además de publicar más datos sobre solicitudes gubernamentales y privadas para bloquear contenido o cuentas, pues no hay obstáculos legales en

UBICACIÓN



PUNTUACIÓN

41%

CALIFICACIÓN DIFERENCIA CON 2017

▲ 5.51

UBICACIÓN ENTRE 10 EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES



Recomendaciones claves:

- **Mejorar la información de transparencia.** Telefónica debería publicar datos más detallados sobre la forma en que cumple con solicitudes gubernamentales para bloquear contenido o cuentas, o revelar información de usuarios.
- **Aclarar el manejo de información de sus usuarios.** Telefónica debería dar a conocer qué información retiene y difunde sobre sus usuarios; y también si los usuarios pueden obtener la información que la empresa tiene de ellos.
- **Comunicar lineamientos más claros sobre su política de seguridad.** Telefónica debería hacer público de manera clara cómo asegura la información de sus usuarios, e incluir si limita el acceso de sus trabajadores a la misma.

su mercado original en España que le impidan hacerlo. También podría mejorar sus compromisos para proteger la privacidad y revelar qué tipo de datos sobre sus usuarios intercambia y con quién. Por último proporcionar más claridad sobre qué medidas toma para mantener segura la información de los usuarios.

Sobre Telefónica, S.A.

Telefónica, S.A. ofrece servicios móviles, de banda ancha en línea fija y otros servicios a más de 276 millones de clientes móviles en España, Latinoamérica e internacionalmente.²

Capitalización del mercado: USD 51.300 millones³

BME: TEF

Domicilio: España

Sitio web: <https://www.telefonica.com/>

¹ 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 2018 no fueron evaluadas en este Índice. Para el desempeño de Telefónica en el Índice de 2017, ver:

<https://rankingdigitalrights.org/index2017/companies/telefonica>.

² "Telefónica en números - FY2016," Telefónica, acceso el 13 de marzo de 2018,

https://www.telefonica.com/documents/153952/141433988/Telefonica_in_numbers_FY2016.pdf/81ba0d34-c6da-9621-09b0-716d918cc0e5.

³ Bloomberg Markets, acceso el 26 de febrero de 2018, <https://www.bloomberg.com/quote/TEF:SM>.

⁴ "Responsible Business Channel," Telefónica, acceso el 13 de marzo de 2018, https://www.telefonica.com/en/web/about_telefonica/responsible-business-channel.

Gobernanza 77%

En esta categoría, Telefónica se ubicó en segundo lugar entre las empresas de telecomunicaciones después de Vodafone. Mejoró significativamente su compromiso público con la libertad de expresión y privacidad, lo cual tuvo como resultado un aumento de calificaciones en cinco de los seis indicadores en esta categoría. La empresa mejoró su revelación sobre la supervisión a alto nivel jerárquico sobre problemas de libertad de expresión y privacidad dentro de la empresa (G2), y aclaró que la empresa brinda capacitación a sus trabajadores sobre libertad de expresión (G3).

Además fortaleció su compromiso para realizar evaluaciones de derechos humanos (G4). La empresa mejoró su participación con diversas partes interesadas al unirse a GNI (G5). Por último, cabe destacar que Telefónica mejoró su revelación sobre mecanismos de apelación y solución, obteniendo la calificación más alta de las 22 empresas del Índice en este indicador (G6),⁴ sin embargo la empresa no brindó evidencia clara de que responde a estos reclamos mediante apelaciones.

Libertad de expresión 33%

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

Solicitudes de restricción de contenido y cuentas:

Telefónica hizo poco público el cómo maneja solicitudes gubernamentales o de privados de bloqueo de contenido o cuentas (F5-F7), pero fue una de las tres empresas de telecomunicaciones del Índice en publicar informes de transparencia. Brindó más datos sobre la cantidad de solicitudes gubernamentales que recibió y acató, incluida la cantidad de URL afectadas (F6).⁵ Como empresas similares, Telefónica no publicó nada sobre solicitudes privadas para bloquear contenido o cuentas (F7).

Gestión y cierre de redes: Como en el Índice 2017, Telefónica España casi no reveló información sobre sus políticas de gestión de redes, y obtuvo la segunda menor puntuación de todas las empresas de telecomunicaciones en este indicador (F9). Sin embargo, junto con Vodafone Reino Unido, fue más transparente que el resto de sus pares sobre cómo maneja pedidos gubernamentales para bloquear redes (F10). La empresa mejoró en hacer públicas las razones por las que puede rechazar el bloqueo de una red y brindó datos más detallados sobre su cumplimiento con estas solicitudes.

Política de identidad: Telefónica España pide a los usuarios móviles de prepago que proporcionen identificación oficial, un requisito legal en España (F11).⁶

Privacidad 32%

Telefónica se ubicó en tercer lugar de las diez empresas de telecomunicaciones en esta categoría, por detrás de AT&T y Vodafone.

Manejo de información del usuario: Telefónica España reveló menos información que AT&T y Vodafone Reino Unido, pero un poco más que Orange Francia y Telcel de América Móvil sobre cómo maneja la información de los usuarios (P3-P8). Obtuvo la mayor puntuación de todas las empresas de telecomunicaciones sobre qué información de usuarios recopila (P3) y con qué fines (P5), pero no reveló nada sobre la que comparte (P4), cuánto tiempo la conserva (P6) o si los usuarios pueden obtener toda la información que la empresa tiene sobre ellos (P8). A la vez, hizo públicas algunas opciones para que los usuarios controlen qué información recopila, incluida la que va a publicidad dirigida, pero no reveló si la publicidad dirigida se da por defecto (P7).

responder a solicitudes gubernamentales de información de usuarios y aclaró por qué podría rechazar una solicitud gubernamental (P10). La empresa también proporcionó más datos sobre solicitudes gubernamentales y privadas de información incluido el número de cuentas afectadas (P11).⁷ Como el resto de empresas similares, Telefónica no hace pública una política de notificación a los usuarios en caso de que se solicite su información (P12).

Seguridad: Telefónica España reveló menos que AT&T y Vodafone Reino Unido sobre sus políticas y prácticas de seguridad, pero más que las demás empresas similares (P13-P18). Aunque sí hizo público que limita el acceso de los trabajadores a la información de los usuarios, no reveló si tiene un sistema en marcha para supervisarlos (P13). Como la mayoría de empresas de telecomunicaciones, la empresa no reveló si existe programas de recompensa por errores para que investigadores de seguridad presenten vulnerabilidades (P14). Recibió la segunda calificación más alta en el Índice, después de Vodafone Reino Unido, por hacer público su proceso para responder a filtración de datos (P15).

Solicitudes de información del usuario: Telefónica reveló menos que AT&T y Vodafone sobre cómo maneja solicitudes gubernamentales o de privados sobre información de sus usuarios (P10-P11). Mejoró la publicación de sus procesos para

⁵ "Informe sobre Transparencia en Comunicaciones", Telefónica, 2017, https://www.telefonica.com/documents/153952/183394/Informe_Transparencia_Comunicaciones_Telefonica_EN.pdf/30519143-d3ab-50c3-1cb5-319a735fd9d3.

⁶ "Ley 25/2007, de 18 de Octubre, de Conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones." [2007].

⁷ "Informe sobre Transparencia en Comunicaciones", Telefónica, 2017.