

América Móvil, S.A.B. de C.V.

EMPRESA OPERATIVA EVALUADA

- Telcel [Mexico]

SERVICIOS EVALUADOS

- Móvil prepago
- Móvil pospago

UBICACIÓN

7

CALIFICACIÓN

25%

DIFERENCIA CON 2018

▲ 3.39

UBICACIÓN ENTRE 12 EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES

0% ●●●●●●●●●●●● 100%

Hallazgos claves:

- A pesar de algunas mejoras claves, América Móvil reveló poco sobre las políticas y prácticas que afectan la libertad de expresión y privacidad.
- América Móvil no es clara sobre sus reglas ni sobre cómo las aplica, tampoco indica cómo responde a solicitudes gubernamentales de cerrar redes.
- América Móvil no reveló claramente cómo maneja las solicitudes gubernamentales o privadas para bloquear contenido o entregar información del usuario.

Recomendaciones claves:

- **Ser transparente sobre solicitudes externas.**
América Móvil debería ser más transparente sobre cómo responde a solicitudes gubernamentales de bloqueo de contenido, restricción de cuentas de usuario, clausura de redes o entrega de información del usuario.
- **Mejorar la debida diligencia en derechos humanos.**
América Móvil debería divulgar información sobre sus procesos de debida diligencia en derechos humanos, incluyendo si realiza evaluaciones de impacto en derechos humanos.
- **Revelar más sobre prácticas de seguridad.**
América Móvil debería aclarar sus políticas para asegurar información del usuario, incluyendo sus procedimientos para manejar filtraciones de datos.

Análisis

América Móvil se ubicó en séptimo lugar entre las 12 empresas de telecomunicaciones evaluadas, revela poco sobre las políticas y prácticas que afectan la libertad de expresión y la privacidad.¹ Sin embargo, mejoró su divulgación de temas de gobernanza y supervisión sobre problemas de libertad de expresión y privacidad al comprometerse formalmente a respetar la libertad de expresión y los derechos de privacidad de sus usuarios.² También reveló programas de capacitación sobre derechos humanos a nuevos trabajadores e informantes. A pesar de estas mejoras, América Móvil debe divulgar más para cumplir con los parámetros básicos para transparencia en áreas claves. Por ejemplo, no reveló cómo responde 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 están obligadas a informar a la autoridad de telecomunicaciones cuántas solicitudes gubernamentales recibieron para rastreo de ubicación en tiempo real o acceso a metadatos de usuario, América Móvil no publicó esta información.³

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

Capitalización del mercado: USD 52 200 millones⁴

BMV: AMX L

Domicilio: México

Sitio web: www.americamovil.com

¹ El periodo de investigación del Índice 2019 abarcó del 13 de enero de 2018 al 8 de febrero de 2019. Las políticas que entraron en vigencia después del 8 de febrero de 2019 no fueron evaluadas en este Índice.

² Ver el desempeño de América Móvil en el Índice 2018: <https://rankingdigitalrights.org/index2018/empresas/americanamovil>.

³ "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], http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5418339&fecha=02/12/2015.

⁴ Bloomberg Markets, acceso 18 de abril de 2019, <https://www.bloomberg.com/quote/AMXL:MM>.

Gobernanza 37%

América Móvil obtuvo menor calificación que sus pares en la categoría de Gobernanza, aunque tuvo algunas mejoras notables. La empresa publicó una nueva política de derechos humanos que articula un claro compromiso de respetar los derechos humanos de los usuarios a la libertad de expresión y la privacidad [G1], y también reveló nuevos programas de capacitación sobre derechos humanos a nuevos trabajadores e informantes para denunciar violaciones a la libertad de expresión y la privacidad [G3]. Sin embargo, sigue sin informar claramente si realiza evaluaciones de riesgos asociados con su uso de tecnologías de toma de

decisiones automatizadas o de publicidad dirigida [G4]. Tampoco logró revelar un compromiso para participar con diversos interesados en problemas de libertad de expresión y privacidad [G5]. Sin embargo, América Móvil ofreció mejores mecanismos de reclamo y solución que la mayoría de sus pares, pues permite a sus usuarios interponer quejas relacionadas con libertad de expresión y privacidad, aunque no reveló su plazo para estos mecanismos ni evidencia de que brinde una solución [G6]. Las empresas mexicanas están obligadas por ley a ofrecer a los usuarios un mecanismo de reclamo.⁵

Libertad de expresión 17%

América Móvil reveló poco sobre políticas y prácticas que afectan la libertad de expresión, categoría en la que empató con Orange y queda por detrás de Telenor, Vodafone, AT&T y Telefónica. Los términos de servicio de Telcel⁶ fueron difíciles de encontrar y entender [F1], y no son claros sobre si notifica a los usuarios de los cambios y cómo los notifica [F2]. Divulgó algo de información sobre sus procesos para aplicar sus reglas [F3] pero no reveló información alguna sobre las acciones que emprendió para bloquear contenido o restringir cuentas de usuarios por infringir sus reglas [F4]. América Móvil no ofreció información sobre manejo de solicitudes gubernamentales o privadas para restringir contenido

o cuentas [F5-F7]. No hay leyes en México que impidan a la empresa ser más transparente sobre cómo maneja esas solicitudes.

Además, careció de revelación clara sobre sus políticas de manejo de redes [F9] y su planteamiento a manejar solicitudes gubernamentales de cierre de redes [F10]. Aunque publicó una política sobre principios de neutralidad de la red, la empresa operadora Telcel afirmó que califica con cero a determinado contenido en servicios específicos de redes sociales y mensajería instantánea [F9].⁷ Como muchos de sus pares, América Móvil no reveló información sobre cómo responde a pedidos gubernamentales de clausurar redes [F10].

Privacidad 26%

América Móvil no reveló suficiente información sobre políticas y prácticas que afectan la privacidad y la seguridad. Como la mayoría de las empresas de telecomunicaciones, América Móvil casi no proporcionó información sobre cómo responde a solicitudes de terceros de información del usuario [P10]. Su calificación disminuyó por un cambio en revelación que dejó menos en claro si la empresa realiza debida diligencia antes de responder a solicitudes gubernamentales de información del usuario [P10]. América Móvil no reveló si informa a los usuarios cuando se les solicita información del usuario [P12]. No publicó datos sobre esas solicitudes [P11], a pesar de que la ley le exige informar a la autoridad de telecomunicaciones del país la cantidad de solicitudes gubernamentales para rastreo de ubicación en tiempo real o acceso a metadatos de usuario.

Telcel reveló poco sobre qué tipos de información de usuario recopila [P3], comparte [P4] y su razón para hacerlo [P5]. Como la mayoría de sus pares, Telcel no reveló nada sobre sus políticas para retener información

de usuario [P6], aunque ninguna ley prohíbe a la empresa hacerlo. Reveló poco sobre las opciones que tienen los usuarios para controlar qué información se recopila, incluyendo publicidad dirigida [P7].

Aunque Telcel ofreció algo de información sobre sus procesos para proteger datos de los usuarios, incluyendo limitación y supervisión del acceso de los trabajadores [P13], no llegó a revelar información alguna sobre cómo hace frente a las vulnerabilidades de seguridad, incluyendo si ofrece un programa de recompensa por hallar errores para que los investigadores de seguridad presenten vulnerabilidades [P14]. Como la mayoría de empresas en el Índice, Telcel no reveló nada sobre sus políticas para hacer frente a filtraciones de datos [P15]. En México, las empresas están obligadas por ley a notificar a los usuarios solamente si la filtración de datos "afecta significativamente" sus derechos, aunque la empresa no revela esta información a los usuarios.⁸

⁵ LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN, Última reforma publicada DOF 31-10-2017: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTR_311017.pdf.

⁶ Para la mayoría de indicadores en las categorías de Libertad de expresión y Privacidad, RDR evalúa a la empresa operadora en el mercado de origen, en este caso, Telcel [México].

⁷ "Política de Uso Justo/¿En qué consiste?", Telcel, acceso 21 de marzo de 2019, https://www.telcel.com/mundo_telcel/quienes-somos/corporativo/uso-justo.

⁸ "Ley Federal de Protección de Datos Personales En Posesión de Los Particulares", artículo 20 [2010], <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPDPPP.pdf>.