

# Telefónica, S.A.

## EMPRESA OPERATIVA EVALUADA

- **Telefónica Spain**

## SERVICIOS EVALUADOS

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

## UBICACIÓN

1

## CALIFICACIÓN

57%

## DIFERENCIA CON 2018

▲ 16.19

## UBICACIÓN ENTRE 12 EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES

0% —●—●—●—●—●—●—●—●— 100%

## Hallazgos claves:

- Telefónica recibió la mayor calificación entre las empresas de telecomunicaciones y tuvo la mayor cantidad de mejoras en su divulgación de políticas que afectan la libertad de expresión y privacidad que cualquier empresa evaluada.
- Telefónica fue la empresa que más información reveló sobre su gobernanza y supervisión de temas de derechos humanos, y fue una de las tres empresas que revelaron que realizan evaluaciones de riesgos de derechos humanos sobre su uso de tecnologías en la toma de decisiones automatizadas.
- Telefónica divulgó más que cualquier otra empresa de telecomunicaciones sobre las políticas que afectan la libertad de expresión, pero no logró revelar lo suficiente sobre cómo maneja solicitudes gubernamentales de bloqueo de contenido y restricción de cuentas de usuario.

## Recomendaciones claves:

- **Aclarar políticas de seguridad.** Telefónica debe ser más transparente sobre sus políticas de seguridad, incluyendo cómo responde a filtraciones de datos y cómo aborda las vulnerabilidades de seguridad.
- **Aclarar manejo de información del usuario.** Telefónica debe divulgar más sobre su manejo de información del usuario, incluyendo sus políticas y prácticas de retención de datos.
- **Revelar más sobre solicitudes de terceros.** Telefónica debe divulgar datos más amplios sobre cómo responde a solicitudes gubernamentales y privadas para restricción de acceso a contenido o cuentas y entrega de datos del usuario.

## Análisis

Telefónica recibió la más alta calificación entre empresas de telecomunicaciones en el Índice RDR 2019, en el que reveló más que sus pares sobre sus compromisos, políticas y prácticas que afectan la libertad de expresión y la privacidad.<sup>1</sup> Fue la empresa que más mejoras mostró de las evaluadas este año, superando a Vodafone en el primer lugar en la clasificación de 2019.<sup>2</sup> Mejoró su divulgación de políticas que afectan la libertad de expresión y la privacidad de los usuarios, incluyendo cómo maneja solicitudes gubernamentales para restringir contenido y cuentas, para cerrar sus redes y para entregar datos de los usuarios. Pero aún hay espacio para mejoras. Telefónica debe publicar datos sobre las acciones que emprende

para restringir contenido y cuentas que infrinjan sus reglas. También debe publicar más información sobre sus políticas de seguridad, incluyendo cómo aborda las vulnerabilidades de seguridad y filtraciones de datos.

**Telefónica, S.A.** brinda servicios móviles, banda ancha de línea fija y otros servicios a más de 272 millones de clientes móviles en España, América Latina e internacionalmente.<sup>3</sup>

**Capitalización del mercado:** USD 44 000 millones<sup>4</sup>

**BME:** TEF

**Domicilio:** España

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

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Para el desempeño de Telefónica en el Índice 2018, ver: <https://rankingdigitalrights.org/index2018/companies/telefonica>.

<sup>3</sup> "Telefónica en números - FY2017" [Telefónica], acceso 15 de enero de 2019, <https://www.telefonica.com/documents/153952/142035615/Telefonica-in-numbers-FY-2017.pdf/83eb9de4-42e5-a285-dfdb-581307080a4f>.

<sup>4</sup> Bloomberg Markets, acceso 18 de abril de 2019, <https://www.bloomberg.com/quote/TEF:SM>.

## Gobernanza 94%

Telefónica mejoró significativamente la divulgación de su gobernanza y supervisión de problemas de derechos humanos, lo que le valió la mayor calificación en esta categoría de todas las empresas en el Índice RDR 2019. Obtuvo la mayor calificación en todos los seis indicadores en la categoría de Gobernanza, y sobresalió por revelar el mecanismo de reclamo y solución más claro de todas las empresas de todo el Índice [G6]. En particular, Telefónica

estuvo entre las pocas empresas evaluadas en revelar que valora la libertad de expresión y riesgos de privacidad asociados con la aplicación de sus términos de servicio y su uso de tecnologías para la toma de decisiones automatizadas. Sin embargo, no logró revelar si evalúa los riesgos asociados con sus prácticas y políticas de publicidad dirigida [G4].

## Libertad de expresión 47%

Aunque Telefónica reveló más sobre las políticas que afectan la libertad de expresión que otras empresas de telecomunicaciones evaluadas, no bastó en puntos claves. Los términos de servicio de la empresa operadora Telefónica de España fueron algo difíciles de encontrar y entender [F1], y no quedó claro si a los usuarios se les notificaría directamente de los cambios [F2].<sup>5</sup> Telefónica mejoró su divulgación sobre cómo responde a solicitudes gubernamentales, incluyendo las enviadas por Gobiernos en jurisdicciones extranjeras, pero fue menos transparente sobre cómo responde a solicitudes que recibe por medio de procesos privados [F5]. Telefónica proporcionó algunos

datos sobre solicitudes gubernamentales que recibió y cumplió [F6], pero no suministró datos sobre solicitudes recibidas a través de procesos privados [F7].

Telefónica España fue una de las dos empresas comprometidas con sostener los principios de neutralidad en la red [F9]. La empresa reveló solamente de manera parcial las razones por las que podría cerrar o restringir el acceso a sus redes o a algunos protocolos, aunque fue la única empresa que reveló la cantidad de solicitudes que recibió y con cuántas cumplió [F10].

## Privacidad 49%

Telefónica hizo una serie de mejoras a sus políticas que afectan la privacidad, pero todavía no divulga información de varios puntos. Telefónica España reveló más que la mayoría de sus pares sobre cómo maneja la información del usuario [P3-P8]—e implementó algunas mejoras claves—pero podría hacer más para explicar claramente qué datos del usuario comparte con terceros [P4] y las opciones que tienen los usuarios para controlar qué datos recopila y utiliza, incluyendo fines de publicidad dirigida [P7]. Reveló información sobre sus políticas de retención de datos, pero no reveló cuánto tiempo retiene datos personales cuando los usuarios eliminan sus cuentas [P6].

Telefónica fue más transparente que la mayoría de sus pares sobre cómo maneja solicitudes gubernamentales y privadas de información del usuario [P10-P11]. Aclaró sus procesos para responder a solicitudes gubernamentales de datos de los usuarios, incluyendo las enviadas por Gobiernos extranjeros [P10], y proporcionó algunos datos sobre solicitudes gubernamentales de información del

usuario, aunque estos datos podrían ser más completos [P11]. Pero como la mayoría de empresas en el Índice, careció de transparencia sobre cómo maneja solicitudes privadas de información del usuario [P10, P11]—y no reveló si notifica a los usuarios cuando entidades gubernamentales u otros terceros solicitan información [P12].

Telefónica España divulgó menos que Deutsche Telekom, Vodafone UK y AT&T sobre sus políticas y prácticas de seguridad [P13-P18]. Indicó que tiene un equipo de auditoría de seguridad interna, pero no logró revelar claramente si limita o supervisa el acceso de los trabajadores a datos de los usuarios [P13]. Mejoró su divulgación sobre cómo aborda las vulnerabilidades de seguridad al dar a conocer un programa que permite a los investigadores denunciar vulnerabilidades [P14]. Sin embargo, la empresa perdió puntos en el Índice de este año por revelar información menos clara sobre sus políticas para responder a filtraciones de datos [P15].

<sup>5</sup> Para la mayoría de indicadores en las categorías de Libertad de expresión y Privacidad, RDR evalúa a la empresa operadora del mercado de origen, en este caso, Telefónica España.