

INFORME DE TRANSPARENCIA EN LAS COMUNICACIONES

2024

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN Y ALCANCE	03
MARCO OPERATIVO EN MATERIA DE TRANSPARENCIA	04
ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS	06
CONTEXTO REGULATORIO	08
REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICAS	14
ATRIBUCIONES GENERALES DE LAS AUTORIDADES COMPETENTES	25

INTRODUCCIÓN Y ALCANCE

América Móvil, S.A.B. de C.V. y sus subsidiarias (las cuales para efectos del presente documento serán denominadas conjuntamente como “AMX”), reiteran su compromiso de observancia a los derechos fundamentales de privacidad y libertad de expresión, con el objetivo de contribuir activamente en la construcción de una sociedad más informada.

En AMX tutelamos el derecho a la protección de los datos personales y la privacidad de las comunicaciones de nuestros clientes. Ambos son pilares fundamentales que han permitido a AMX, mantener la confianza depositada por nuestros usuarios e inversionistas, así como también, conservar el prestigio que ha caracterizado a nuestra compañía desde el inicio de sus operaciones internacionalmente.

A través del presente *Informe de Transparencia en las Comunicaciones 2024* (en adelante, el “Informe”), detallamos la política en materia de procesamiento, recepción, análisis y respuesta a aquellos requerimientos provenientes de las Autoridades Competentes¹ aplicada durante el período del Informe en nuestras diversas operaciones, las cuales tienen la encomienda de ser referentes a nivel local e internacional, como garantes en materia de protección y resguardo de la información depositada, así como del cumplimiento a las leyes en materia de investigación e impartición de justicia, por nombrar algunos ejemplos.

La presente actualización anual contiene las estadísticas a nivel país y regional, obtenidas durante el ejercicio 2024 en materia transparencia, respecto a aquellas solicitudes recibidas, procesadas, atendidas y/o desechadas a cargo de las Autoridades Competentes en las jurisdicciones donde AMX tiene presencia operacional, e incluso, de aquellas solicitudes provenientes de organismos extranjeros que, en caso de haber cumplido los supuestos de ley aplicables, fueron diligenciadas en términos de la normatividad aplicable.

Así las cosas, el presente texto es un marco referencial y de consulta para identificar la normatividad y los tipos de requerimientos recibidos en cada uno de los ámbitos locales donde AMX tiene presencia.

¹ Por Autoridades Competentes, entiéndanse a aquellas entidades públicas que cuentan con atribuciones y facultades, conforme a la legislación aplicable en cada país, para formular requerimientos a los operadores de telecomunicaciones (ya sea directamente o mediante la obtención previa de una orden judicial que habilite su actuación o cualquier otro requisito previo que deban cubrir), relacionados a la colaboración con las autoridades en materia de seguridad y procuración de justicia.

MARCO OPERATIVO EN MATERIA DE TRANSPARENCIA

En América Móvil estamos comprometidos con la protección de los derechos humanos y la libertad de expresión, por este motivo, solo entregamos información a las Autoridades Competentes en aquellos casos que la legislación lo exija y/o requiera, conforme a los requisitos establecidos por la legislación aplicable en cada una de nuestras operaciones.

Para dar cumplimiento a estos requerimientos y garantizar el manejo confidencial de la información, en AMX hemos definido procedimientos estrictos en materia de seguridad, así como acciones y estrategias puntuales.

Tenemos implementada una estrategia de seguridad integral que incluye: (i) ciberseguridad; (ii) privacidad de datos, y (iii) privacidad de las comunicaciones, la cual está basada en tres ejes fundamentales sobre los que se sustenta la operación y el funcionamiento de AMX: a) integridad; b) disponibilidad, y c) confidencialidad².

En AMX empleamos herramientas informáticas que sistematizan y estructuran la información de nuestros usuarios con el fin de realizar múltiples procedimientos de agrupamiento y clasificación de información para combinar, estructurar o exportar reportes diversos en un solo archivo, según sea requerido.

Además, utilizamos y combinamos plataformas que facilitan el procesamiento de dicha información, los cuales detonan procesos de extracción o complementos (de información) ágiles y transparentes, a fin de dar una pronta y oportuna respuesta ante cualquier tipo de requerimiento o solicitud de información.

Lo anterior se resume para mejor referencia, en la Sección titulada **“Requerimientos de Información y Estadísticas”**, la cual muestra una radiografía desglosada de los requerimientos recibidos, atendidos o desahogados y rechazados totales de AMX y pormenorizados a nivel país y región.

Para cumplimentar el procedimiento de atención a los requerimientos provenientes de las Autoridades Competentes, AMX toma como referencia los marcos jurídicos locales, mismos que establecen que la entrega de información e intervención de comunicaciones será exigible (únicamente) a través de un requerimiento u orden de Autoridad Competente (sucesivamente, el **“Requerimiento”**).

Todo Requerimiento debe: i) **estar debidamente fundado y motivado**; ii) **versar sobre asuntos que se ventilen en los ámbitos de competencia de estas instancias**, preservando el secreto de lo privado por escrito, por lo cual todas nuestras subsidiarias que prestan servicios de telecomunicaciones -de acuerdo a su denominación legal- están obligadas a detonar los procesos correspondientes de aquellas solicitudes

² Para conocer a mayor detalle los procedimientos aplicables en Chile y Perú, consultarse la Política de Requerimientos y el Protocolo de Atención de Levantamiento del Secreto de las Telecomunicaciones en los sitios: https://www.claro Chile.cl/portal/cl/archivos_generales/politica-de-requerimientos-de-informacion-claro-2024.pdf y https://www.claro.com.pe/portal/pe/recursos_contenido/pdf/1744652187065-Informe_Anuar_LST_2024.pdf, respectivamente.

recibidas por medios electrónicos o por escrito, en los términos que establezcan las leyes vigentes en cada país, además de la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales de AMX y, (iii) **provenir de alguna Autoridad Competente.**

Los Requerimientos recibidos que carezcan de los elementos resaltados en el párrafo anterior, o incumplan con lo mandatado por la legislación aplicable, serán desechados. Esto significa, el rechazo de cualquier Requerimiento que no provenga de una Autoridad Competente (ej. partes privadas, personas físicas, etc.).

Para dar cumplimiento a los Requerimientos, hemos definido áreas responsables y procedimientos estrictos en materia de seguridad, así como criterios específicos para la verificación de validez de cada solicitud que se recibe por parte de la Autoridad Competente.

AMX solo procesa, contabiliza y atiende aquellas solicitudes que cumplan los requisitos procedimentales (legales) aplicables a cada operación y sean recibidas exclusivamente a través de los medios de comunicación oficiales establecidos. Por tanto, en el presente Informe, se excluyen aquellos procedimientos en los cuales las Autoridades Competentes, en uso de sus atribuciones, extraen directamente de nuestros sistemas, la información que corresponda; tal es el caso de Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Honduras y Nicaragua.

En cumplimiento a la normativa aplicable, AMX se abstiene de notificar a sus usuarios sobre la existencia de cualquier tipo de requerimiento o solicitud de información recibida sobre su persona. Además, omitimos cualquier tipo de publicación en nuestros sitios web o damos en forma alguna a conocer el contenido de algún requerimiento recibido, así como tampoco divulgamos la entrega de información a un archivo público de terceros.

Por otra parte, toda vez que la privacidad de las comunicaciones de nuestros clientes es uno de nuestros principios fundamentales, aplicamos las siguientes directrices:

- i. Nadie puede escuchar o monitorear ninguna conversación, transmisión de datos u otra forma de comunicación, ni revelar su existencia o contenido, salvo por orden escrita debidamente fundada y motivada de las Autoridades Competentes.
- ii. Realizar la entrega de información de los particulares, realizar la geolocalización de una línea de comunicación móvil, bloquearla, restringirla o llevar un registro y control de las comunicaciones cuando dichas acciones sean requeridas en términos de la legislación que resulte aplicable, debiendo constar siempre con un requerimiento debidamente fundado y motivado en términos de ley, emitido y suscrito por una Autoridad Competente.
- iii. No se puede priorizar, bloquear o retrasar el tráfico, aplicaciones, protocolos o contenido. AMX cumple con la normatividad aplicable en materia de neutralidad de red en cada operación, así como aquella sobre *zero rating*. Bajo ninguna circunstancia se priorizará el tráfico de esas aplicaciones o usuarios respecto al resto de la navegación.

En caso de dudas sobre el particular, puede contactarnos en: privacidad@americamovil.com

ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

A continuación, se describen las diferentes fases del procedimiento de atención y respuesta a los Requerimientos recibidos (por escrito o medios electrónicos, según sea el caso) en materia de colaboración con las Autoridades Competentes³, destacando que éste se desarrolla regulatoriamente de forma muy similar en aquellos países donde operamos:

Para que cualquier Requerimiento sea procedente, éste deberá dirigirse por escrito a AMX y cumplir con los requisitos de procedibilidad establecidos por la regulación aplicable en cada país, la cual para mejor referencia se indica en la sección titulada **“Contexto Regulatorio”**.

Así, cada vez que recibimos una solicitud de información, el área responsable revisa y analiza cada Requerimiento, el cual puede versar sobre una línea o un grupo de éstas, conforme al siguiente procedimiento:

- Análisis legal⁴ de las órdenes de Autoridad Competente, a efecto de validar las facultades y procedencia.
- En caso de cumplir con los requisitos legales, las áreas responsables detonan los procedimientos para procesar y obtener la información solicitada por la Autoridad Competente.
- Elaboración de contestación oficial a las Autoridades Competentes, la cual puede ir en sentido procedente o no procedente.
- Envío del escrito de respuesta, conteniendo, en su caso, la información requerida por las Autoridades Competentes, a través de los mecanismos que garanticen la inalterabilidad y confidencialidad de la información⁵.

Conforme a las legislaciones nacionales aplicables, los tiempos máximos de respuesta para dar contestación a las solicitudes válidas provenientes de Autoridades Competentes, oscila entre las 24 horas -para los casos de México y El Salvador- y 15 días hábiles-en Brasil y Colombia-, de acuerdo al país en cuestión⁶.

Todos aquellos Requerimientos recibidos, que incumplan con la legislación aplicable, serán desechados o rechazados expresamente al solicitante, situación que se informará a la Autoridad Competente dentro de los mismos plazos señalados en el párrafo anterior.

De manera complementaria, en concordancia con lo dispuesto en las diferentes legislaciones nacionales, AMX está facultada para desahogar requerimientos formulados por organismos gubernamentales extranjeros, debiendo éstos cumplir con los requisitos formales y procedimentales relacionados con documentos provenientes del exterior.

³ Sobre el particular, es importante precisar que, conforme a las atribuciones que legislación aplicable en cada país confiera, las Autoridades Competentes pueden ser de corte judicial o administrativo, por poner algunos ejemplos. Para todos los casos, los procedimientos se desahogan utilizando los mismos procesos y mecanismos de validación.

⁴ Por ello se entiende que cada solicitud provenga de alguno de los órganos gubernamentales señalados en la sección “Contexto Regulatorio”, verse sobre alguno de los tipos o conductas ahí mismo señalados y, además cumpla irrestrictamente con la fundamentación que da origen al mismo.

⁵ Para el caso de El Salvador únicamente, la Autoridad Competente recogerá en las instalaciones de AMX, aquella información que resulte del procedimiento de investigación solicitado.

⁶ En Argentina, Chile, Ecuador, Guatemala, Honduras o la República Dominicana, a nivel regulatorio no existe un plazo específico; éste se determina en cada Requerimiento de Autoridad Competente recibido.

En el caso de Nicaragua, a nivel regulatorio no existe un plazo específico; tampoco en el Requerimiento se establece.

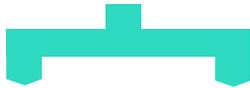
Finalmente, en el caso de Costa Rica, si bien no existe como tal una disposición normativa específica, AMX suscribió un convenio con las Autoridades Competentes en el que se establecen plazos de respuesta entre las 4 horas y 3 días hábiles, según el tipo de conducta.

ESQUEMA DE RECEPCIÓN, ANÁLISIS Y PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA:

PROCESO DE ATENCIÓN A ESCRITOS (OFICIOS) POR PARTE DE AUTORIDADES



La autoridad envía escrito (oficio) a América Móvil



Medio electrónico



Entrega físicamente



Oficialía de partes recibe escrito (oficio)



Entrega a abogado encargado



Revisa:
Fundado
Motivado
Facultado



Gestiona la autenticación de los sellos y que cumpla con las formalidades para atender



Envío informe físico y electrónico



Carga solicitudes



Se contesta en sentido positivo otorgando el informe



Atiende escrito (oficio)



No procede

Contestando en sentido negativo negando el informe

CONTEXTO REGULATORIO

Todo Requerimiento recibido, debe cumplir con las formalidades normativas aplicables. Aquellos oficios que no cumplan con los requisitos de debida fundamentación y motivación; que versen sobre asuntos materia competencial de la instancia requirente y que provenga de una Autoridad Competente, no serán procesadas.

A continuación, se incorpora un cuadro que contiene: (i) los fundamentos que (en cada legislación) dan origen a colaborar con las autoridades de seguridad y procuración de justicia, (ii) el tipo de obligaciones de colaboración existentes, y (iii) las Autoridades Competentes y/o facultadas para dirigir estos requerimientos:

MÉXICO	
Fundamento que da origen a colaborar con las Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) • Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión • Ley Federal de Protección de Datos Personales en posesión de los Particulares • Código Nacional de Procedimientos Penales • Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación • Ley Federal contra la Delincuencia Organizada • Ley General para prevenir y sancionar los Delitos en materia de Secuestro, Reglamentaria de la Fracción XXI del Artículo 73 de la CPEUM • Lineamientos de Colaboración en materia de Seguridad y Justicia
Obligaciones de colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de datos conservados a las autoridades competentes • Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles • Intervención de comunicaciones privadas • Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial • Bloqueo de las líneas de comunicación que participen en la comisión de delitos
Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Titulares de las instancias de seguridad y procuración de justicia y servidores públicos designados

CENAM⁷, QUE INCLUYE A:

COSTA RICA	
Fundamento que da origen a colaborar con las Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Ley Contra la Delincuencia Organizada N° 8754 • Ley General de Telecomunicaciones No. 8642 • Ley sobre Registro, Secuestro y Examen de Documentos Privados e Intervención de las Comunicaciones N° 7425 • Código Procesal Penal N° 7594
Obligaciones de colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de datos conservados a las autoridades competentes • Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles • Intervención de comunicaciones privadas • Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial • Bloqueo de las líneas de comunicación que participen en la comisión de delitos
Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Titulares de las instancias de seguridad y procuración de justicia y servidores públicos designados <ul style="list-style-type: none"> » Ministerio Público. » Dirección General del Organismo de Investigación Judicial (OIJ). » Centro Judicial de Intervenciones de las Comunicaciones (CJIC). » Instituto Costarricense de Drogas (ICD). » Poder Judicial (Jueces facultados para dichas solicitudes).

⁷ Integrado por nuestras operaciones en Centroamérica; a saber: Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua.

EL SALVADOR	
Fundamento que da origen a colaborar con las Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución de la República de El Salvador • Ley de Telecomunicaciones • Ley Especial para la intervención de las Telecomunicaciones • Ley contra el Lavado de Dinero y Activos • Ley de Ciberseguridad y Seguridad de la Información
Obligaciones de colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de datos conservados a las autoridades competentes • Mantener un registro de usuarios (a disposición de las autoridades) • Localización geográfica de equipos móviles • Intervención de comunicaciones privadas • Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial
Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio Público • Juez del Sistema Judicial Penal

GUATEMALA	
Fundamento que da origen a colaborar con las Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de la República de Guatemala • Decreto 51-92, Código Procesal Penal • Decreto 21-2006, Ley Contra la Delincuencia Organizada y su reglamento contenido en el Acuerdo Gubernativo 158-2009 • Decreto 55-2010, Ley de Extinción de Dominio • Decreto 6-91, Código Tributario • Decreto 8-2013, Ley de Equipos Terminales Móviles
Obligaciones de colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de datos conservados a las autoridades competentes • Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles • Intervención de comunicaciones privadas • Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial • Bloqueo de las líneas de comunicación que participen en la comisión de delitos
Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Fiscales del Ministerio Público • Jueces del sistema judicial penal

HONDURAS	
Fundamento que da origen a colaborar con las Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución de la República de Honduras • Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones • Ley Especial de Intervención de las Comunicaciones Privadas • Ley Especial del Ministerio Público • Código Penal • Código Procesal Penal • Código Procesal Civil • Reglamento de la Ley del Sector Telecomunicaciones
Obligaciones de colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de datos conservados a las autoridades competentes • Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles • Intervención de comunicaciones privadas • Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial • Bloqueo de las líneas de comunicación que participen en la comisión de delitos
Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Titulares de las instancias de seguridad y procuración de justicia y servidores públicos designados: <ul style="list-style-type: none"> » Ministerio Público, Poder Judicial, Secretaría de Seguridad (DIDADPOL) y Dirección Policial de Investigaciones.

NICARAGUA	
Fundamento que da origen a colaborar con las Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Código Penal (Ley No. 641) • Código Procesal Penal (Ley No. 406) • Ley de Prevención, Investigación y Persecución del Crimen Organizado y de la Administración de los Bienes Incautados, Decomisados y Abandonados (Ley No. 735) • Ley Especial de Ciberdelitos (Ley No. 1042) • Código de Familia (Ley No. 870) • Ley Orgánica del Sistema Judicial de la República de Nicaragua (Ley No. 1244) • Normativa para Preservación de Datos e Información (AA 001-2021)
Obligaciones de colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de datos conservados a las autoridades competentes • Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles • Intervención de comunicaciones privadas • Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial • Bloqueo de las líneas de comunicación que participen en la comisión de delitos
Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridad judicial que conoce en el proceso judicial y Autoridades o funcionarios policiales

REGIÓN ANDINA⁸, CON LA INFORMACIÓN DE:

CHILE	
Fundamento que da origen a colaborar con las Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de la República de Chile • Código Procesal Penal. • Reglamento sobre interceptación y grabación de comunicación telefónicas y otras formas de telecomunicación (Decreto N° 142 de 2005) del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones. • Decreto Ley No 211 "Que fija normas para la Defensa de la Libre Competencia"
Obligaciones de colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles • Intervención de comunicaciones privadas
Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Tribunales pertenecientes al Poder Judicial: <ul style="list-style-type: none"> » Ilustrísimas Cortes de Apelaciones » Excelentísima Corte Suprema » Juzgados Civiles, Labores, de Familia y Garantía » Ministerio Público » Fiscalía Nacional Económica

COLOMBIA	
Fundamento que da origen a colaborar con las Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia de 1991 • Ley 906 de 2004 • Ley 1066 de 2006 • Ley 1341 de 2009 • Ley 1437 de 2011 • Ley Estatutaria 1621 de 2013 • Decreto 1704 de 2012 • Estatuto Tributario (DIAN)
Obligaciones de colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de datos conservados a las autoridades competentes • Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles • Intervención de comunicaciones privadas • Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial
Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Fiscalía General de la Nación, a través del grupo de Policía Judicial designado • Directores de los organismos de inteligencia o funcionarios delegados • Rama Judicial • DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales) • Entidades Gubernamentales con facultad para solicitar datos biográficos

⁸ La región está integrada con las operaciones de: Chile, Colombia, Ecuador y Perú.

ECUADOR	
Fundamento que da origen a colaborar con las Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución de la República del Ecuador • Ley Orgánica de Telecomunicaciones • Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones • Ley de Seguridad Pública y del Estado • Código Orgánico Integral Penal • Contrato de Concesión
Obligaciones de colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de datos conservados a las autoridades competentes • Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles • Intervención de comunicaciones privadas • Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial • Bloqueo de las líneas de comunicación que participen en la comisión de delitos
Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Juez competente • Fiscalía • Organismos de Inteligencia (previa autorización judicial) • Superintendencia de Protección de Datos Personales • Superintendencia de Competencia Económica • Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) • Servicio de Rentas Internas (SRI) únicamente dentro de sus competencias legales

PERÚ	
Fundamento que da origen a colaborar con las Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto Supremo 013-93-TCC (Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones) • Decreto Supremo N° 020-2007-MTC (Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones) • Código Procesal Penal (aprobado por Decreto Legislativo No 957) • Ley N° 27697 - Ley que otorga facultades al fiscal para intervención y control de comunicaciones y documentos privados en caso excepcional • Resolución Ministerial N° 111-2009-MTC/03 - Aprueba la norma que establece medida destinada a salvaguardar el derecho e inviolabilidad y el secreto de las telecomunicaciones y la protección de datos personales, y regula las acciones de supervisión y control a cargo del Ministerio de Transportes y Comunicaciones • Decreto Legislativo 1182 - Norma que regula el uso de los datos derivados de las telecomunicaciones para la identificación, localización y geolocalización de equipos de comunicación, en la lucha contra la delincuencia y el crimen organizado • Ley N° 27336 - Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL • Decreto Legislativo N° 1603 - Decreto Legislativo que modifica el Decreto Legislativo N° 1428, Decreto Legislativo que desarrolla medidas para atención de casos desaparición de personas en situación de vulnerabilidad, para fortalecer la búsqueda de personas desaparecidas • Decreto Legislativo N° 1611 - Decreto Legislativo que aprueba medidas especiales para la prevención e investigación del delito de extorsión y delitos conexos, así como la modificación del código penal, aprobado mediante Decreto Legislativo N° 635 y del Código Procesal Penal, aprobado por Decreto Legislativo N° 957° • Ley de Protección de Datos Personales – Ley N° 29733, artículo 13° y su reglamento aprobado por Decreto Supremo 003-2013-JUS • Decreto Legislativo N°. 1605 - Que modifica el nuevo código procesal penal, aprobado por el decreto legislativo 957, para optimizar el marco legal que regula la investigación del delito y la intervención de la policía nacional del Perú y del Ministerio Público
Obligaciones de colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de datos conservados a las autoridades competentes • Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles • Intervención de comunicaciones privadas • Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial • Bloqueo de las líneas de comunicación que participen en la comisión de delitos • Conservación de información de datos derivados de las telecomunicaciones
Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Fiscales en todos sus niveles (Ministerio Público) • Efectivos Policiales (Policía Nacional del Perú) • Procuradores Públicos ((Procuraduría Pública) • Congresistas de la República (Congreso de la Republica) • Otras entidades del Estado <p>→ Todos los anteriores, adjuntando la respectiva autorización del Juez correspondiente.</p>

CONO SUR⁹, INTEGRADO POR:

ARGENTINA	
Fundamento que da origen a colaborar con las Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución de la Nación Argentina • Ley Nacional de Telecomunicaciones (Número 19.798) • Ley Argentina Digital (Número 27.078) • Ley de Inteligencia Nacional (Número 25.520, Decreto N°256/2015 y Acordadas CSJN N°2/2016 y N°30/2016) • Código Procesal Penal Federal (T.O. Decreto N°118/2019) • Códigos Procesales Nacionales y Provinciales
Obligaciones de colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de datos conservados a las autoridades competentes • Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles • Intervención de comunicaciones privadas • Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial • Bloqueo de las líneas de comunicación que participen en la comisión de delitos
Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Intervenciones –como canal de comunicación con operadores-: DAJUDECO (<i>Dirección de Asistencia Judicial en Delitos Complejos y Crimen Organizado</i>) • Formulan las peticiones: <ul style="list-style-type: none"> » Intervención de comunicaciones (general): Jueces » Intervención de comunicaciones (solo en caso de Secuestro Extorsivo en curso): Fiscales

PARAGUAY	
Fundamento que da origen a colaborar con las Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Nacional del Paraguay • Normas Reglamentarias de la Ley de Telecomunicaciones – CONATEL: <ul style="list-style-type: none"> » Resolución de Directorio N° 583/2020 » Resolución de Directorio N° 1350/2002 » Resolución de Directorio N° 2377/2021 » Ley 4739/2013 que crea el Sistema 911 de atención, despacho y seguimiento de comunicaciones de emergencias » Código Procesal Penal Paraguayo
Obligaciones de colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de datos conservados a las autoridades competentes • Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles • Intervención de comunicaciones privadas • Bloqueo de líneas telefónicas
Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Jueces • Ministerio Público

URUGUAY	
Fundamento que da origen a colaborar con las Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución de la República Oriental del Uruguay • Código Penal Uruguayo • Código del Proceso Penal Uruguayo
Obligaciones de colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de datos conservados a las autoridades competentes • Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles • Intervención de comunicaciones privadas
Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de datos conservados, localización geográfica e intervención de comunicaciones: Jueces Penales bajo requerimiento del Ministerio Público. • Entrega de datos conservados: Jueces Laborales, Civiles, Departamentales, Fiscalía y Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones.

⁹Lo conforman: Argentina, Paraguay y Uruguay.

CARIBE¹⁰, INCLUYENDO:

PUERTO RICO	
Fundamento que da origen a colaborar con las Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> a. Del Gobierno de los Estados Unidos de América: <ul style="list-style-type: none"> • Constitución de los Estados Unidos de América • <i>Telecommunications Act of 1996</i> • <i>Customer Proprietary Network</i> • <i>Stored Wire Electronic Communications Act 18 U.S.C.</i> • <i>Foreign Intelligence Surveillance Act of 1978 (FISA)</i> • <i>Communications Assistance for Law Enforcement Act (CALEA)</i> • <i>Electronic Communication Privacy Act</i> (según enmendada por <i>Patriot Act</i>) b. Del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico: <ul style="list-style-type: none"> • Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico • Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico • Reglas de Procedimiento Civil de Puerto Rico • Ley de Ciberseguridad del Estado Libre Asociado de Puerto Rico • Ley 40 del 18 de enero de 2024 • Reglamento para Implantar la Publicación de la Política de Privacidad en el manejo de Datos Privados y Personales de Ciudadanos
Obligaciones de colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de datos conservados a las autoridades competentes • Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles • Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial • Bloqueo de las líneas de comunicación que participen en la comisión de delitos
Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Oficiales Judiciales • Oficiales Gubernamentales • Fiscales <p>→ Todos, a nivel del Gobierno de los Estados Unidos, como de Puerto Rico, según la atribución específica que la ley les confiera)</p>

REPÚBLICA DOMINICANA	
Fundamento que da origen a colaborar con las Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución de la República Dominicana • Ley General de las Telecomunicaciones (Ley 153-98) • Código Procesal Penal de la República Dominicana Ley 76-02 • Ley sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología No. 53-07 • Resolución 2043-2003 de la Suprema Corte de Justicia • Sentencia 0200-13 del Tribunal Constitucional sobre confidencialidad
Obligaciones de colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de datos conservados a las autoridades competentes • Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles • Intervención de comunicaciones privadas • Interceptación de las telecomunicaciones en tiempo real • Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial • Bloqueo de las líneas de comunicación que participen en la comisión de delitos
Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Titulares del Ministerio Público y órganos auxiliares

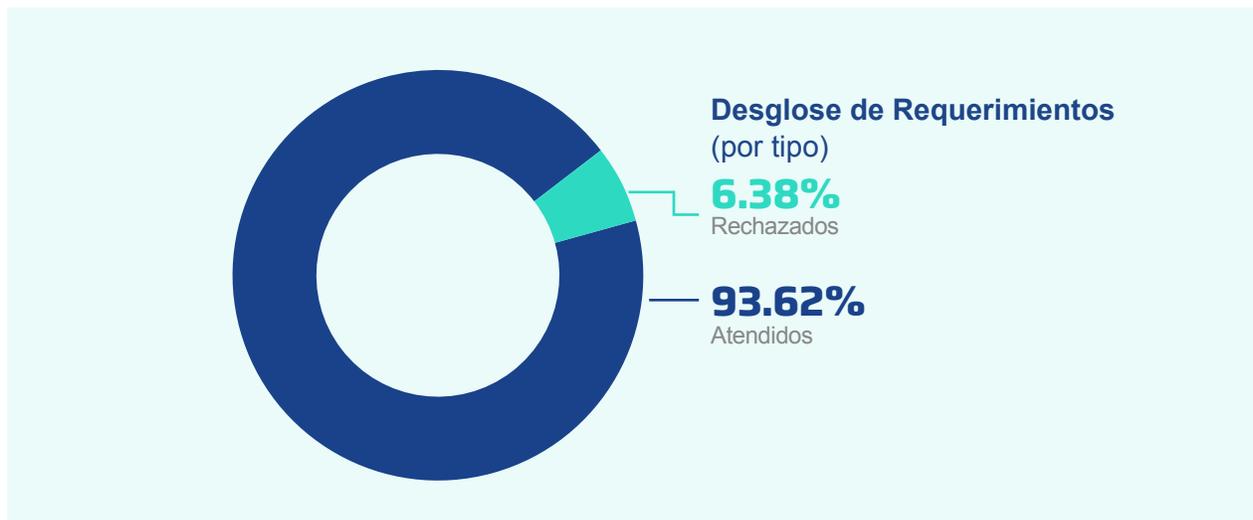
BRASIL	
Fundamento que da origen a colaborar con las Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de la República Federativa de Brasil (<i>Constituição da República Federativa do Brasil</i>) • Ley Federal de Telecomunicaciones (<i>Lei Geral das Telecomunicações</i>) • Código Brasileño de Telecomunicaciones (Ley N° 4117/1962) (<i>Código Brasileiro de Telecomunicações</i>) • Marco Civil de Internet (Ley N° 12.965/2014) (<i>Marco Civil da Internet</i>)
Obligaciones de colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de datos conservados a las autoridades competentes • Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles • Intervención de comunicaciones privadas • Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial
Autoridades Competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Presidente de la República (Poder Ejecutivo) • Poder Judicial • A petición de la fiscalía, Ministerio Público. • Autoridad Policial o Comisario de Policía • Agencias Regulatorias

¹⁰ Es decir: Puerto Rico y República Dominicana.

REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICAS

Durante el ejercicio 2024, AMX recibió un total de 864,778 Requerimientos. Dicha cifra significó un incremento total de 53,822 solicitudes, en comparación a aquellas recibidas en el año 2023, equivalentes a un 6.64%¹¹.

De los números totales, las operaciones de AMX respondieron favorablemente un total de 809,566 Requerimientos, equivalentes a un 93.62% del universo recibido, mientras que el 6.38%; es decir, 55,212 oficios fueron rechazados por diversas razones.



Respecto de las cifras anteriores, AMX se abstiene de realizar algún tipo de análisis o evaluación de la información para ningún fin, primordialmente respecto a los números de cuentas o líneas individualizadas sobre las cuales recayó algún tipo de requerimiento, preservando con ello la confidencialidad y/o protección de los datos personales de nuestros clientes, así como las comunicaciones que ellos cursan.

A continuación, se presentan las cifras desagregadas por país en materia de solicitudes o requerimientos de información:

¹¹ Las cifras anteriores están integradas únicamente con las operaciones en América Latina. La data correspondiente a nuestras operaciones en Europa se excluye, dado que las subsidiarias de AMX en Europa están impedidas a su divulgación pública, con fundamento en la legislación aplicable en materia de transparencia en cada jurisdicción.

MÉXICO	
Totales	81,416
Atendidos	79,755
Rechazados	1,661

CENAM:

	COSTA RICA	EL SALVADOR	GUATEMALA	HONDURAS ¹²	NICARAGUA
Totales	19,765	9,434	19,107	7,061	287
Atendidos	19,525	9,432	13,949	7,061	274
Rechazados	240	2	5,158	0	13

REGIÓN ANDINA:

	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	PERÚ
Totales	32,751	37,088	12,178	20,421
Atendidos	30,911	28,222	6,932	17,972
Rechazados	1,840	8,866	5,246	2,449

CONO SUR:

	ARGENTINA	PARAGUAY	URUGUAY
Totales	123,879	4,704	11,483
Atendidos	123,442	4,704	11,483
Rechazados	437	0	0

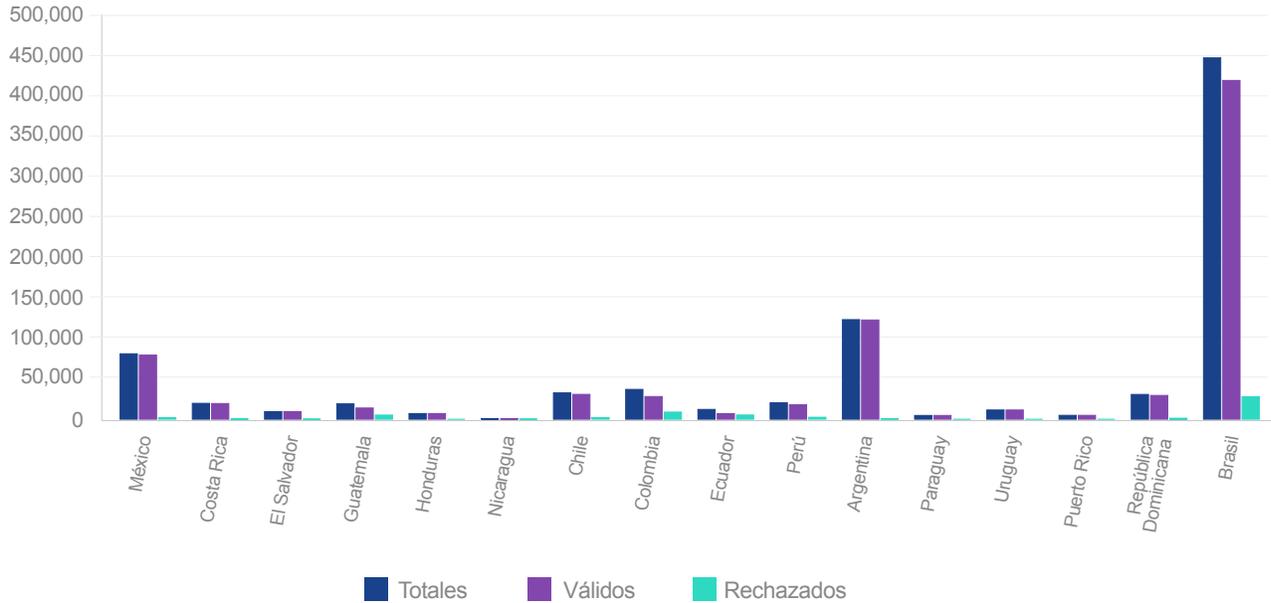
CARIBE:

	PUERTO RICO	REPÚBLICA DOMINICANA
Totales	4,829	30,845
Atendidos	4,829	29,594
Rechazados	0	1,251

BRASIL	
Totales	449,530
Atendidos	421,481
Rechazados	28,049

¹² Llama la atención que en Honduras, la Autoridad Competente no haya recogido un total de 847 oficios, equivalentes al 12% de los Requerimientos validados en nuestras oficinas.

DISTRIBUCIÓN DE REQUERIMIENTOS



A nivel país, el total de Requerimientos respondidos (válidos)¹³, se agrupan en aquellos recibidos, sobre: (i) información almacenada de los usuarios (“Datos Conservados”) ¹⁴, equivalentes al 38.72% del total y (ii) Acceso a las Comunicaciones (entre los que destacan: intervenciones telefónicas, suspensión de servicios, localización en tiempo real y bloqueo de líneas), que agrupan el orden del 61.28%, resultando:

MÉXICO	
Datos Conservados	70,125
Acceso a las Comunicaciones	9,630

CENAM:

	COSTA RICA	EL SALVADOR	GUATEMALA	HONDURAS	NICARAGUA
Datos Conservados	670	9,432	12,048	7,061	274
Acceso a las Comunicaciones	18,855	0	1,901	0	0

REGIÓN ANDINA:

	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	PERÚ
Datos Conservados	21,677	21,942	6,932	16,872
Acceso a las Comunicaciones	9,234	6,280	0	1,100

¹³ Se precisa que la clasificación (por tipo), se realiza únicamente sobre aquellos Requerimientos considerados válidos.

¹⁴ Entendiéndose por esto, toda aquella información que guarde algún vínculo con el registro de la línea o datos personales de nuestros clientes.

CONO SUR:

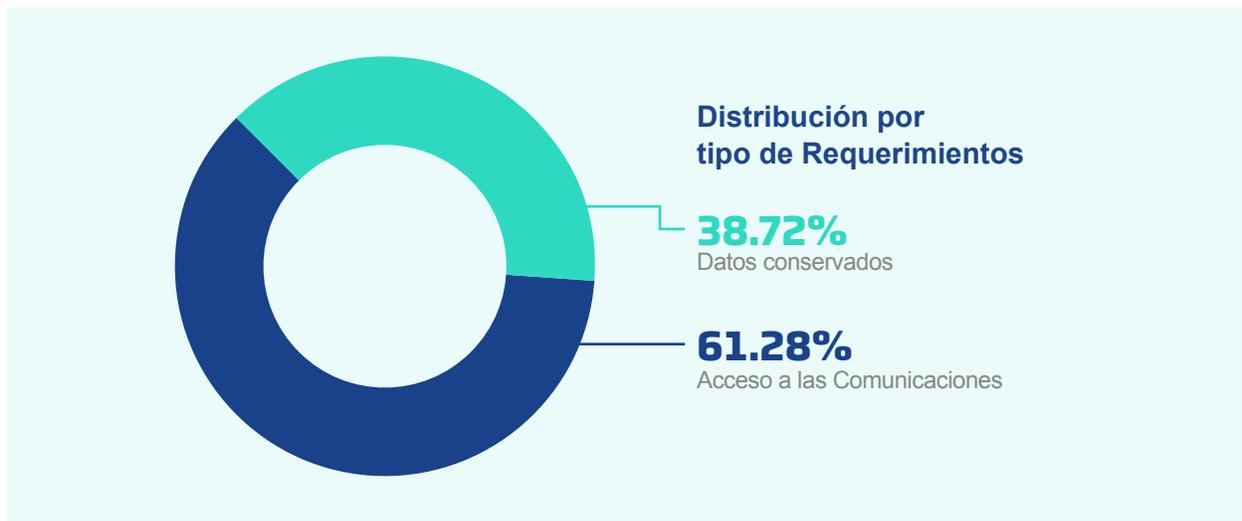
	ARGENTINA	PARAGUAY	URUGUAY
Datos Conservados	108,996	4,555	8,555
Acceso a las Comunicaciones	14,446	149	2,928

CARIBE:

	PUERTO RICO	REPÚBLICA DOMINICANA
Datos Conservados	4,756	19,557
Acceso a las Comunicaciones	73	10,037

BRASIL:

	BRASIL
Datos Conservados	3
Acceso a las Comunicaciones	421,478



A continuación, se muestra la estadística desglosada conforme al tipo de Autoridad Competente¹⁵ que formuló Requerimientos a AMX, destacando que, a nivel global, los Cuerpos de Seguridad (principalmente policía) fueron la entidad que más solicitudes presentó, con un 49.7% del total, seguida por los órganos que integran el Poder Judicial, con un 29.7% y, ocupando el tercer lugar con un 16.9%, las Fiscalías¹⁶.

¹⁵ Para simplicidad del presente informe, únicamente se agrupan conforme a la procedencia de las diferentes Autoridades Competentes. No obstante, nuestras bases de datos contienen un detalle pormenorizado con el nombre e identificación de cada una de las autoridades que formuló los requerimientos o solicitudes recibidas, con su número distintivo.

¹⁶ Bajo este concepto se agrupará en todos los países y todos los rubros, la información del Ministerio Público y Fiscalías.

Del total de oficios recibidos por parte de las Autoridades Competentes, el 95.4% de las solicitudes provenientes del Poder Judicial son clasificadas como procedentes. En segundo lugar, se ubican las dependencias del Poder Ejecutivo con un 94.5%, seguidas de las Fiscalías con un 94.3%. La última posición de la lista, la ocupan los denominados como “Otros Órganos”; es decir, aquellas instancias que no pertenecen a los Poderes Federales y, en su mayoría son autónomos, con un 56.4%.

Para mejor referencia se detalla a continuación el comportamiento por autoridad y país:

MÉXICO		
REQUERIMIENTOS TOTALES POR AUTORIDAD	Poder Judicial	4,080
	Poder Ejecutivo	3,577
	Cuerpos de Seguridad	0
	Fiscalías	73,739
	Otros Órganos	20
	Totales	81,416
REQUERIMIENTOS VÁLIDOS POR AUTORIDAD	Poder Judicial	3,921
	Poder Ejecutivo	3,575
	Cuerpos de Seguridad	0
	Fiscalías	72,239
	Otros Órganos	20
	Totales	79,755
REQUERIMIENTOS NO PROCEDENTES POR AUTORIDAD	Poder Judicial	159
	Poder Ejecutivo	2
	Cuerpos de Seguridad	0
	Fiscalías	1,500
	Otros Órganos	0
	Totales	1,661

CENAM

		COSTA RICA	EL SALVADOR	GUATEMALA	HONDURAS	NICARAGUA
REQUERIMIENTOS TOTALES POR AUTORIDAD	Poder Judicial	19,765	536	19,064	1,938	286
	Poder Ejecutivo	0	2	43	5,050	1
	Cuerpos de Seguridad	0	0	0	0	0
	Fiscalías	0	8,896	0	73	0
	Otros Órganos	0	0	0	0	0
	Totales	19,765	9,434	19,107	7,061	287
REQUERIMIENTOS VÁLIDOS POR AUTORIDAD	Poder Judicial	19,525	536	13,949	1,938	273
	Poder Ejecutivo	0	0	0	5,050	1
	Cuerpos de Seguridad	0	0	0	0	0
	Fiscalías	0	8,896	0	73	0
	Otros Órganos	0	0	0	0	0
	Totales	19,525	9,432	13,949	7,061	274
REQUERIMIENTOS NO PROCEDENTES POR AUTORIDAD	Poder Judicial	240	0	5,115	0	13
	Poder Ejecutivo	0	2	43	0	0
	Cuerpos de Seguridad	0	0	0	0	0
	Fiscalías	0	0	0	0	0
	Otros Órganos	0	0	0	0	0
	Totales	240	2	5,158	0	13

REGIÓN ANDINA:

		CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	PERÚ
REQUERIMIENTOS TOTALES POR AUTORIDAD	Poder Judicial	817	3,314	9,619	3,994
	Poder Ejecutivo	9	790	0	8,187
	Cuerpos de Seguridad	0	18,913	0	0
	Fiscalías	31,925	11,271	2,559	7,925
	Otros Órganos	0	2,800	0	315
	Totales	32,751	37,088	12,178	20,421
REQUERIMIENTOS VÁLIDOS POR AUTORIDAD	Poder Judicial	806	2,242	5,597	3,866
	Poder Ejecutivo	9	458	0	7,079
	Cuerpos de Seguridad	0	15,348	0	0
	Fiscalías	30,096	8,733	1,335	6,844
	Otros Órganos	0	1,441	0	183
	Totales	30,911	28,222	6,932	17,972
REQUERIMIENTOS NO PROCEDENTES POR AUTORIDAD	Poder Judicial	11	1,072	4,022	128
	Poder Ejecutivo	0	332	0	1,108
	Cuerpos de Seguridad	0	3,565	0	0
	Fiscalías	1,829	2,538	1,224	1,081
	Otros Órganos	0	1,359	0	132
	Totales	1,840	8,866	5,246	2,449

CONO SUR:

		ARGENTINA	PARAGUAY	URUGUAY
REQUERIMIENTOS TOTALES POR AUTORIDAD	Poder Judicial	123,879	328	11,268
	Poder Ejecutivo	0	0	0
	Cuerpos de Seguridad	0	0	0
	Fiscalías	0	4,376	3
	Otros Órganos	0	0	212
	Totales	123,879	4,704	11,483
REQUERIMIENTOS VÁLIDOS POR AUTORIDAD	Poder Judicial	123,442	328	11,268
	Poder Ejecutivo	0	0	0
	Cuerpos de Seguridad	0	0	0
	Fiscalías	0	4,376	3
	Otros Órganos	0	0	212
	Totales	123,442	4,704	11,483
REQUERIMIENTOS NO PROCEDENTES POR AUTORIDAD	Poder Judicial	437	0	0
	Poder Ejecutivo	0	0	0
	Cuerpos de Seguridad	0	0	0
	Fiscalías	0	0	0
	Otros Órganos	0	0	0
	Totales	437	0	0

CARIBE:

		PUERTO RICO	REPÚBLICA DOMINICANA
REQUERIMIENTOS TOTALES POR AUTORIDAD	Poder Judicial	279	213
	Poder Ejecutivo	0	11,080
	Cuerpos de Seguridad	3,577	15,001
	Fiscalías	973	4,475
	Otros Órganos	0	76
	Totales	4,829	30,845
REQUERIMIENTOS VÁLIDOS POR AUTORIDAD	Poder Judicial	279	213
	Poder Ejecutivo	0	10,992
	Cuerpos de Seguridad	3,577	14,015
	Fiscalías	973	4,298
	Otros Órganos	0	76
	Totales	4,829	29,594
REQUERIMIENTOS NO PROCEDENTES POR AUTORIDAD	Poder Judicial	0	0
	Poder Ejecutivo	0	88
	Cuerpos de Seguridad	0	986
	Fiscalías	0	177
	Otros Órganos	0	0
	Totales	0	1,251

BRASIL:

BRASIL		
REQUERIMIENTOS TOTALES POR AUTORIDAD	Poder Judicial	57,563
	Poder Ejecutivo	0
	Cuerpos de Seguridad	391,967
	Fiscalías	0
	Otros Órganos	0
	Totales	449,530
REQUERIMIENTOS VÁLIDOS POR AUTORIDAD	Poder Judicial	56,899
	Poder Ejecutivo	0
	Cuerpos de Seguridad	364,582
	Fiscalías	0
	Otros Órganos	0
	Totales	421,481
REQUERIMIENTOS NO PROCEDENTES POR AUTORIDAD	Poder Judicial	664
	Poder Ejecutivo	0
	Cuerpos de Seguridad	27,385
	Fiscalías	0
	Otros Órganos	0
	Totales	28,049

Finalmente, a nivel regional, Brasil fue la región que más Requerimientos recibió durante el año 2024, con un total de 449,530, cifra que representó el 51.98% de las solicitudes totales. Le siguen el Cono Sur y la Región Andina, con el 16.20% y el 11.85% de las solicitudes, respectivamente, además de México, con el 9.41% en cuarto lugar.



Porcentaje de solicitudes recibidas
(por región)

51.98%

Brasil

16.20%

Cono Sur

11.85%

Región Andina

9.41%

México

6.44%

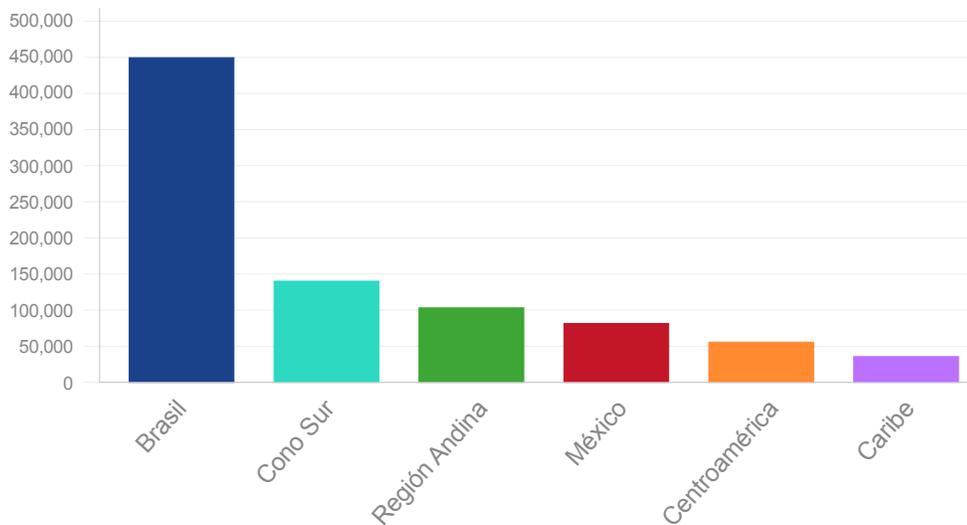
Centroamérica

4.13%

Caribe

Del total de Requerimientos recibidos, el 99.69% de los casos fueron atendidos favorablemente por nuestras operaciones del Cono Sur, seguido de México, con el 97.96% y las operaciones del Caribe con un 96.49%, mientras que la Región Andina procesó solamente el 82.04% de las solicitudes de manera satisfactoria.

SOLICITUDES FAVORABLES



ATRIBUCIONES GENERALES DE LAS AUTORIDADES COMPETENTES

A continuación se inserta un cuadro que ilustra las principales atribuciones en materia de Requerimientos por parte de las Autoridades Competentes, conforme a la normatividad aplicable en cada uno de los países en los que operamos:

	ARGENTINA	BRASIL	COLOMBIA	COSTA RICA	CHILE	ECUADOR	EL SALVADOR	GUATEMALA	HONDURAS	MÉXICO	NICARAGUA	PERÚ	PUERTO RICO	PARAGUAY	REPÚBLICA DOMINICANA	URUGUAY
Confidencialidad	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Restricción de servicios	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	NO ^D	SÍ	NO	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Requisa	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	SÍ	NO	NO	NO ^D	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ	SÍ	NO
Rescate de frecuencias	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ	SÍ	NO	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ	SÍ	SÍ
Restricción de la red dentro del sistema penitenciario	NO	SÍ	SÍ	SÍ	NO ^A	NO ^B	SÍ	NO	SÍ	SÍ	NO ^A	SÍ	NO	NO	NO	SÍ
Desconexión del servicio por alteración a la operación normal de la red de telecomunicaciones	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ ^C	SÍ	NO	NO	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ	NO
Reasignación de las frecuencias y redes públicas de telecomunicaciones	NO	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
Limitación de los derechos otorgados para Uso Libre	NO	SÍ	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	NO	NO	NO ^D	NO	NO	NO	NO	SÍ	SÍ
Bloqueo de direcciones de Dominio	SÍ	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	NO	NO	NO	NO ^D	NO	SÍ	NO	NO	SÍ	SÍ
Intervención del estado en el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones	NO	SÍ	SÍ	SÍ	NO	NO ^B	NO	NO	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	SÍ
Casos de emergencia, conmoción o calamidad	NO	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ	NO	NO	NO	NO ^D	NO	SÍ	NO	SÍ	SÍ	SÍ
Bloqueo de contenidos	NO	NO	SÍ	NO	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	NO ^D	NO	SÍ	NO	NO	SÍ	SÍ
Resolución del contrato de concesión	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ ^C	NO	NO	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	SÍ

^A El bloqueo en cárceles se realiza de manera práctica, mas no regulatoria.

^B El procedimiento se gestiona, amparado en situaciones decretadas bajo Estado de Excepción Presidencial.

^C Puede darse el caso, conforme a las previsiones del Contrato de Concesión.

^D Salvo que una orden judicial expresamente lo establezca.

Para mayor claridad, se incluye un glosario con los conceptos listados en la tabla anterior:

Confidencialidad

Se refiere a la obligación de proteger y no divulgar (salvo que se cuente con una base de legitimación legal apropiada) cualquier tipo de información personal de nuestros clientes. Esta obligación deriva del marco legal aplicable, que impone a las empresas el deber de salvaguardar la información relativa a las personas físicas y tratarla bajo estrictas condiciones de reserva.

AMX podrá conservar información (anónima) derivada de la aplicación de procesos de anonimización que permiten garantizar que la información no permita la identificación de personas en particular. En consecuencia, esta quedará fuera del ámbito de aplicación de la normativa de protección de datos personales. No obstante, dicha información será considerada confidencial y es resguardada por Telcel conforme a sus políticas internas.

Solicitudes de Restricción de Servicio

Conocidas comúnmente como “órdenes de restricción de servicio” (“**SROs**”, por sus siglas en inglés), son aquellos requerimientos fundados y motivados provenientes de una Autoridad Competente hacia AMX, en la cual se ordena cerrar o restringir el acceso a la red; cerrar o restringir el acceso a un servicio de terceros que corre a través de nuestra red; bloquear determinados servicios, contenido, URL o dominios.

Los operadores directamente o a través de asociaciones o gremios del sector, incluyendo la GSMA, instamos a los gobiernos a la transparencia sobre el rol que desempeñan en el cierre o la restricción de redes y servicios, así como al conocimiento de las justificaciones legales ante cualquier restricción, con la intención de que todas las leyes nacionales que interfieran con la libertad de expresión se acoten a cuestiones propias de seguridad, restringiendo la intervención de las autoridades y respetando las leyes y estándares internacionales de respeto a las garantías individuales.

Rechazamos las solicitudes de restricción de servicio que contravienen los derechos humanos, consagrados en la Carta Internacional de los Derechos Humanos; el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; y los Diez Principios del Pacto Mundial, promovidos por la Organización de las Naciones Unidas. No obstante, como concesionarios de servicios de telecomunicaciones debemos acatar las ordenes de Autoridad Competente, incluyendo en aquellos casos relacionados a ordenes de restricción de servicio.

Toma de control (requisa) gubernamental sobre las operaciones¹⁷

Es la facultad del Estado para requisar las vías generales de comunicación, además de los bienes, derechos y aquellos elementos que permitan la operación de las mismas, en caso de: i) desastres naturales; ii) guerra; iii) grave alteración del orden público; o iv) cuando se prevea algún peligro inminente para la seguridad nacional, la paz interior del país, la economía nacional o para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios.

¹⁷ Se trata de un acto administrativo por medio del cual, el Estado toma temporalmente el control de las operaciones en una o la totalidad de la red pública de telecomunicaciones de un particular; constituyendo una limitación de la propiedad privada.

En los casos de requisa, la legislación de cada país mandata que el personal operativo de la red objeto de la requisa deberá estar a disposición del administrador asignado por el Estado, en tanto dure la causa que dio origen a la requisa; siendo dicho administrador el responsable de cumplir con los fines del mandato.

Rescate de las frecuencias¹⁸ y redes públicas de telecomunicaciones

En cuanto a los supuestos relacionados con la recuperación por parte del Estado (rescate) de las frecuencias o concesiones otorgadas en favor de AMX, la legislación de cada país confiere al Estado atribuciones para rescatar las frecuencias del espectro radioeléctrico concesionada, cuando: i) exista interés público; ii) por razones de seguridad nacional, a solicitud del Ejecutivo Federal; iii) para introducir nuevas tecnologías;

iv) para solucionar problemas de interferencias; v) para dar cumplimiento a los tratados internacionales suscritos por el Estado; vi) para reordenar bandas de frecuencias, y vii) para garantizar la continuidad de un servicio público.

Cuando por motivos del rescate se declare la terminación de una concesión, el Estado determinará las medidas necesarias para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios.

Restricción de la red dentro del Sistema Penitenciario

Bajo este supuesto agrupamos al mandato que tienen los concesionarios de telecomunicaciones para restringir el acceso a las respectivas redes y/o servicios, con el fin de prevenir delitos dentro de los centros penitenciarios utilizando equipos móviles, a fin de garantizar la Seguridad Nacional.

Los concesionarios de telecomunicaciones y proveedores de servicio, por mandato de Autoridad Competente, adoptan y aplican los procedimientos y soluciones técnicas necesarias para impedir la prestación de los servicios inalámbricos de telecomunicaciones comerciales, al interior de los centros penitenciarios.

Desconexión del servicio por alteración a la operación normal de la red de telecomunicaciones

Consiste en la atribución de las Autoridades Facultadas para autorizar a los operadores móviles, desconectar a determinados usuarios que, en virtud de un tráfico inusual cursado, pongan en riesgo la operatividad y funcionalidad de la red móvil.

Esta situación puede darse, entre otros factores, por la utilización de equipos de telecomunicaciones no homologados en la red que generan (sin control de los usuarios) un tráfico anormal y fuera del control del usuario.

Reasignación de las frecuencias y redes públicas de telecomunicaciones

El Estado o las autoridades encargadas de la administración del espectro en materia de telecomunicaciones, tienen la facultad de ordenar a los operadores, en aquellos casos previstos por la legislación aplicable, cambiar un espectro previamente asignado a otro por éste determinado.

¹⁸ Implica una facultad para el Estado para recuperar alguna(s) frecuencia(s) concesionada(s), cuando se cumpla alguno de los supuestos que le faculte la normatividad aplicable.

Limitación de los derechos otorgados para Uso Libre

Las Autoridades están atribuidas en los países aplicables para establecer bandas de frecuencias de uso libre de acuerdo con las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (conocida por acrónimo “UIT”).

En su caso, el regulador en materia de espectro radioeléctrico de los países involucrados, clasificará en el Cuadro Nacional de Atribución de Frecuencias correspondiente a las bandas de uso libre. Asimismo, podrá establecer las bandas exentas del pago de contraprestación para programas sociales del Estado que permitan la ampliación de cobertura en zonas rurales.

Bloqueo de direcciones de Dominio

Es la facultad que, por mandato de una normatividad específica tienen las Autoridades Competentes para solicitar a los operadores, restringir el acceso a ciertas direcciones URL o dominios, en aquellos casos donde se presume la existencia de violación de derechos –de forma enunciativa, más no limitativa–: intelectuales, de abuso sexual infantil o cualesquier otra conducta prevista por la legislación o normatividad aplicables.

Intervención del estado en el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones

Se refiere a las facultades que tienen los Estados para intervenir mediante regulaciones, políticas públicas y actividades de control en el desarrollo del sector de las tecnologías de la información y comunicaciones.

Estas facultades pueden incluir –de acuerdo a la norma aplicable en cada país–: el establecimiento de objetivos de política pública (tendiente a proteger derechos de usuarios, niños, niñas y adolescentes), regulaciones específicas aplicables a los distintos servicios, auditorías, así como promover actividades de control sobre la prestación de los servicios, calidad, conectividad, entre otros.

Casos de emergencia, conmoción o calamidad

Las situaciones de emergencia, conmoción o calamidad abarcan situaciones relacionadas a desastres naturales, locales, regionales o nacionales tales como terremotos, inundaciones y otros eventos de fuerza mayor, así como situaciones relacionadas a la seguridad nacional del territorio donde se presta el servicio, tales como guerras, conflictos armados o conmoción interna.

En los eventos relacionados con desastres naturales y otros eventos de fuerza mayor, las Autoridades nacionales pueden requerir atención especial de las empresas de telecomunicaciones, sea para el restablecimiento; la prestación prioritaria de los servicios de telecomunicaciones, así como la difusión de mensajes relacionados con la protección de la vida humana, según las leyes locales y los contratos de concesión aplicables.

En los eventos relacionados con seguridad nacional, las Autoridades pueden requerir la colaboración de las empresas de telecomunicaciones, incluso, mediante la toma directa de las operaciones, según previsto en la normatividad aplicable.

Bloqueo de contenidos

AMX podrá bloquear el acceso a determinados contenidos, aplicaciones o servicios con el fin de preservar la privacidad de los usuarios y la seguridad de la red. Igualmente, la Empresa podrá bloquear el acceso a contenidos, aplicaciones o servicios ofrecidos en Internet, a petición expresa del usuario, cuando exista orden de autoridad o sean contrarios a alguna normatividad.

Resolución del contrato de concesión

Por este concepto, entendemos la potestad que tienen los reguladores en materia de telecomunicaciones de cada país y/o Autoridades Facultadas para dar por terminado el contrato de concesión, licencia, título de concesión o cualesquiera definición conforme a la legislación local aplique, en caso de contravenir disposiciones de éste o que la normatividad en materia de telecomunicaciones aplique.



2024