



# INFORME DE TRANSPARENCIA EN LAS COMUNICACIONES 2021

---





# ÍNDICE

---

**Introducción y alcance del Informe** 3

**Responsabilidad compartida** 4

**Marco legal de nuestras operaciones sobre órdenes de autoridad y restricciones de servicio**

- Norte América y El Caribe 5
- Centroamérica 12
- Cono Sur 17
- Región Andina 22

**Secciones generales aplicables a los países en donde la compañía tiene presencia** 27

**Glosario** 30



# INTRODUCCIÓN Y ALCANCE DEL INFORME

---

A través de este Informe de Transparencia en las Comunicaciones (“Informe”) América Móvil y sus subsidiarias (para efectos de este Informe los términos “América Móvil”, “la Empresa” o “la Compañía” significan América Móvil, S.A.B. de C.V., individualmente y/o en conjunto con sus subsidiarias) muestran su compromiso con los derechos fundamentales de privacidad y libertad de expresión, y desarrollan el mismo con el objetivo de colaborar a construir una sociedad más informada.

La tutela efectiva del derecho a la protección de los datos personales y la privacidad de las comunicaciones de nuestros clientes son cruciales para preservar la confianza que depositan en nosotros, así como para conservar el prestigio que ha caracterizado a nuestra empresa desde el inicio de sus operaciones.

América Móvil refrenda su compromiso de dar pleno cumplimiento a las diversas obligaciones legales que le corresponden en cada una de las jurisdicciones en las que opera. Por ello, reitera su responsabilidad en el cumplimiento de la legislación aplicable, la colaboración con las Autoridades Competentes en materia de investigación e impartición de justicia; así como la de garantizar la privacidad de las comunicaciones y la protección de la información que nos es confiada. Por lo anterior, nuestros equipos realizan un esfuerzo permanente para evaluar y atender los ordenamientos judiciales y/o gubernamentales respecto a los datos conservados, cuidando en todo momento que su manejo se realice en estricto apego a los protocolos de seguridad internos y a la legislación aplicable.

Se publica este Informe, con el objetivo de brindar certeza a nuestros Grupos de Interés sobre las políticas corporativas y procedimientos internos que se siguen en cada una de las operaciones que integran nuestro grupo, en relación con la colaboración con las Autoridades Competentes y la restricción de servicios.

Como parte de nuestro compromiso con la transparencia, nuestro Informe contiene:

- ❖ Responsabilidad compartida.
- ❖ Marco legal aplicable sobre la obligación de confidencialidad sobre las órdenes de Autoridad.
  - Flujo del procedimiento de América Móvil para dar atención de las órdenes de Autoridad<sup>1</sup>.
- ❖ Secciones generales aplicables a los países en donde la compañía tiene presencia.

---

<sup>1</sup> Se refiere a una o varias solicitudes de información de uno o varios usuarios.

# RESPONSABILIDAD COMPARTIDA

---

América Móvil cuenta con una [estrategia de seguridad integral](#) que incluye (i) la ciberseguridad; (ii) la privacidad de datos; y, (iii) la privacidad de las comunicaciones, basada en tres pilares: a) **Integridad**; b) **Disponibilidad**; y c) **Confidencialidad**. Estos tres pilares son fundamentales en la operación y el funcionamiento de la Compañía.

La presente declaración por parte de América Móvil, toma especial importancia respecto a la privacidad de las comunicaciones de nuestros clientes, pues es un principio fundamental que nos rige, no sólo por disposición legal sino porque en ello va la confianza que el público ha depositado en nosotros.

Al respecto, las subsidiarias de América Móvil que prestan servicios de telecomunicaciones se encuentran obligadas como concesionarias y/o autorizadas de atender todo mandamiento debidamente fundado y emitido por Autoridad Competente ya sea por medios electrónicos o por escrito, en los términos que establezcan las leyes vigentes en los países donde operamos.

Para dar cumplimiento a estos requerimientos, en América Móvil se han 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.

Las directrices<sup>2</sup> establecidas por América Móvil en [materia de privacidad de las comunicaciones](#) son:

1. 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 Autoridad Competentes.
2. Excepcionalmente se podrá 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.

América Móvil revisa cada año la Política de Privacidad, al igual que la forma en la que se está aplicando, a fin de verificar su validez y eficacia. En caso de dudas sobre el particular, puede contactarnos en: [privacidad@americamovil.com](mailto:privacidad@americamovil.com)

---

<sup>2</sup> Política de Privacidad de América Móvil, se puede consultar en:  
[https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc\\_downloads/privacy/Pol%C3%ADtica-de-Privacidad.pdf](https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_downloads/privacy/Pol%C3%ADtica-de-Privacidad.pdf)

# MARCO LEGAL DE NUESTRAS OPERACIONES SOBRE ÓRDENES DE AUTORIDAD Y RESTRICCIONES DE SERVICIO

---

## NORTE AMÉRICA Y EL CARIBE

### Obligación legal de responder solicitudes de Autoridad Competente y su fundamento.

---

#### ESTADOS UNIDOS/PUERTO RICO

A las subsidiarias de América Móvil que prestan servicios de telecomunicaciones en Estados Unidos y en Puerto Rico como Estado Asociado de los Estados Unidos, le son aplicables las siguientes disposiciones y estatutos legales, a saber: normativa que rige la *Federal Communications Commission* (FCC), así como leyes y reglamentos que rigen la difusión de la información de los clientes de la Sección 222 de la Ley de Comunicaciones de 1934, quedando obligadas a lo siguiente:

- i) **Entrega de Información Privada del Cliente de la Red (*Customer Proprietary Network Information, CPNI, por sus siglas en inglés*):** la ley federal y las normas que regulan las facultades de la FCC exigen a las compañías telefónicas y a las proveedoras de VoIP cumplir con la obligación de proteger la confidencialidad de la información de sus clientes. Estas empresas pueden usar, divulgar o permitir el acceso a su información de cliente solamente en los siguientes casos: (1) cumpliendo con lo exigido por la ley; (2) con su aprobación; (3) al proporcionar el servicio del cual se obtuvo la información del cliente.
- ii) **Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles:** con fundamento en la Ley de Unión y Fortalecimiento de Estados Unidos al proporcionar las herramientas adecuadas necesarias para interceptar y obstruir el terrorismo, Ley de 2001 (Ley Patriota).
- iii) **Intervención de comunicaciones privadas:** con base en la Ley de Privacidad de las Comunicaciones Electrónicas (*Electronic Communications Privacy Act "ECPA"*) regula el acceso policial a diferentes formatos de datos electrónicos. La ECPA se ocupa de distintos formatos específicos de datos. El Título I es la Ley de Escuchas (*Wiretap Act*), que regula la forma en que el gobierno puede escuchar o interceptar el contenido de comunicaciones privadas, incluyendo conversaciones telefónicas. El Título II de la Ley ECPA es la Ley de Almacenamiento de las Comunicaciones (*Stored Communications Act SCA*). Adicionalmente, se encuentra regulada por

18 U.S. Code § 2511 - Interception and disclosure of wire, oral, or electronic communications prohibited.

- iv) **Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial:** La Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communications Commission, FCC*) ha dispuesto normas para proteger a los usuarios, cuando sus proveedores descontinúan, reducen o inhabilitan sus servicios telefónicos por alguna razón. Estas normas fueron creadas para resguardar a los usuarios de cambios abruptos o suspensiones del servicio telefónico y para darles tiempo de coordinar la obtención de los mismos con otro proveedor. Los proveedores de servicios telefónicos a clientes en Estados Unidos tienen la obligación de cumplir con lo siguiente, cuando planean descontinuar, reducir o inhabilitar los servicios que proveen:
- Notificar de sus planes por escrito a los usuarios e informarles sobre su derecho de presentar comentarios ante la FCC.
  - Después de notificarles a los abonados afectados, deben solicitar el permiso de la FCC para suspender, reducir o inhabilitar el servicio.
  - Continuar dando el servicio por un número mínimo de días (31 días para los proveedores no dominantes y 60 días para los proveedores dominantes) después de que la FCC dé a conocer la notificación pública informando sobre la propuesta del proveedor. La FCC podría extender la fecha de suspensión del servicio.
- v) **Bloqueo de las líneas de comunicación que participen en la comisión de delitos:** El 11 de febrero de 2014, la asociación de telefonía móvil CTIA (*CTIA-The Wireless Association*, en inglés) adoptó seis estándares de desbloqueo a incluir en el código del consumidor de la CTIA (*CTIA's Consumer Code for Wireless Service*, en inglés): <https://www.ctia.org/the-wireless-industry/industry-commitments/consumer-code-for-wireless-service>. La implementación de estos seis estándares por parte de importantes proveedores de servicios móviles dará a los consumidores mayor libertad y flexibilidad, incentivando a la vez la innovación entre los proveedores de servicios.

**Autoridades Competentes:** Los titulares de las instancias de seguridad y procuración de justicia designarán a los servidores públicos encargados de gestionar los requerimientos que se realicen a los concesionarios y recibir la información correspondiente.

**Nota:** La Ley de Unión y Fortalecimiento de los Estados Unidos al proporcionar las herramientas adecuadas necesarias para interceptar y obstruir el terrorismo Ley de 2001, ordenan que dicha información deberá ser clasificada como confidencial.

## MÉXICO

Las subsidiarias de América Móvil que prestan servicios de telecomunicaciones en México se encuentran obligadas a colaborar con las autoridades de seguridad nacional y procuración de justicia, en virtud de lo mandatado por el artículo 189 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR) quedando obligadas a lo siguiente:

- i) **Entrega de datos conservados a las autoridades competentes:** artículo 190, fracciones II, incisos a) al h) y III de la LFTR.
- ii) **Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles:** artículo 190, fracciones I, de la LFTR., artículo 303 del Código Nacional de Procedimientos Penales (CNPP); y en el numeral Décimo Quinto de los Lineamientos de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia (“Lineamientos de Colaboración”).
- iii) **Intervención de comunicaciones privadas:** artículos 291 al 294 y 301 del CNPP; los artículos 34 al 42 de la Ley de Seguridad Nacional; el artículo 24 de la Ley General para Prevenir y Sancionar los Delitos en Materia de Secuestro; así como los artículos 16 al 21 y 26 de la Ley Federal Contra la Delincuencia Organizada.
- iv) **Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial:** artículo 190, fracción VI de la LFTR.
- v) **Bloqueo de las líneas de comunicación que participen en la comisión de delitos:** artículo 190, fracción VII de la LFTR.

**Autoridades Competentes:** Los titulares de las instancias de seguridad y procuración de justicia designarán a los servidores públicos encargados de gestionar los requerimientos que se realicen a los concesionarios y recibir la información correspondiente, mediante acuerdos publicados en el Diario Oficial de la Federación.

**Nota:** Los Lineamientos de Colaboración mandatan que dicha información deberá ser clasificada como confidencial<sup>3</sup>.

## REPÚBLICA DOMINICANA

Las subsidiarias de América Móvil que prestan servicios de telecomunicaciones en República Dominicana se encuentran obligadas a colaborar con el Ministerio Público y sus órganos auxiliares, dado que, si bien la Constitución Dominicana consagra en su artículo 44 numeral 3 la inviolabilidad del secreto de las comunicaciones, deja establecido que en interés de la justicia podrán ser ocupados, interceptados o registrados cuando haya sido autorizado por juez competente de conformidad con la ley.

Según establece la Ley Orgánica del Ministerio Público No. 133-11, el Ministerio Público ejerce la dirección funcional de las investigaciones penales por sí y las que realicen la policía o cualquier otra

---

<sup>3</sup> “**SÉPTIMO.**- Los Concesionarios y Autorizados están obligados a atender los requerimientos de las Autoridades Designadas, conforme a lo dispuesto en el presente lineamiento:

A. *Del Área Responsable para atender los requerimientos sobre localización geográfica en tiempo real de los Dispositivos o Equipos Terminales Móviles, entrega de datos conservados e intervención de comunicaciones privadas:*

*La información correspondiente de dicha Área Responsable deberá ser clasificada como confidencial o reservada por dichas instancias así como por el Instituto, de conformidad con las leyes aplicables, y (...)*”

agencia ejecutiva, de seguridad o de gobierno que cumpla tareas auxiliares de investigación con fines judiciales.

#### **Legislaciones aplicables a la materia:**

- Constitución de la República Dominicana, artículo 44.
- Código Procesal Penal de la República Dominicana Ley 76-02, artículo 192
- Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, artículo 5.
- Ley sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología No. 53-07
- Resolución 2043-2003 de la Suprema Corte de Justicia que estableció el Reglamento sobre Autorización Judicial para la Vigilancia e Interceptación Electrónica de Comunicaciones.
- Sentencia 0200-13 del Tribunal Constitucional que establece que la obligación de confidencialidad que tienen los proveedores de los servicios de telecomunicaciones no se circunscribe únicamente al ámbito de los datos que se generen en los procesos de comunicación, sino que, además, es extensible a aquellas informaciones o datos personales que son aportados por los usuarios en los centros de servicios de telecomunicaciones, sean estos públicos o privados, para poder acceder a los mismos.

Quedando obligadas a lo siguiente:

- i) Entrega de datos conservados a las autoridades competentes:** artículo 56 Ley 53-07 sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología No. 53-07
- ii) Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles:** artículo 56 Ley 53-07 sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología No. 53-07
- iii) Intervención de comunicaciones privadas:** artículo 192 Código Procesal Penal de la República Dominicana.
- iv) Interceptación de las telecomunicaciones en tiempo real:** artículo 192 Código Procesal Penal de la República Dominicana.
- v) Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial<sup>4</sup>:** artículo 6 Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98.
- vi) Bloqueo de las líneas de comunicación que participen en la comisión de delitos:** artículo 6 Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 y el Reglamento de Derechos y Obligaciones entre Usuarios y Prestadoras, en su artículo 14<sup>5</sup>.

**Autoridades Competentes:** Los titulares del Ministerio Público y sus órganos auxiliares.

---

<sup>4</sup> Ante la comisión de ilícitos penales para cuya comisión o en cuya configuración estuviesen envueltos servicios de telecomunicaciones el Ministerio Público puede solicitar al tribunal que conozca la instrucción del caso la medida de suspensión del servicio o su cancelación y, si el tribunal lo decidiera, entonces sí se puede cancelar el servicio por ese mandato judicial.

<sup>5</sup> Establece el derecho de la prestadora a desconectar o suspender de sus redes al usuario que estuviere dando un uso al servicio contrario a las leyes, reglamentos, el orden público y las buenas costumbres. De igual manera, el artículo 8 del Reglamento de Servicio Telefónico dispone que la condición de usuario titular se pierde (esto es que se puede cancelar su servicio si incurriese estas faltas) por la existencia de conexiones clandestinas, no autorizadas o por el hecho de acceder o utilizar el servicio telefónico de manera indebida o fraudulenta (lo cual está calificado en la Ley 53-07 sobre Delitos de Alta Tecnología como delitos de telecomunicaciones).

**Nota:** Los Lineamientos de Colaboración mandatan que dicha información deberá ser clasificada como confidencial<sup>6</sup>.

## Proceso de atención y respuesta a solicitudes de Autoridad Competente en Norte América y El Caribe.

---

De manera general, el marco jurídico de los países antes referidos, establece que la entrega de información e intervención de las comunicaciones solamente será exigible previo requerimiento, por orden de una autoridad judicial competente, mediante procedimientos legales en la sustanciación de asuntos que se ventilen en la justicia y preservando el secreto de lo privado por escrito, debidamente fundado y motivado por la autoridad competente en los términos que establezcan las leyes vigentes.

Nuestras subsidiarias en todo caso, revisan y analizan debidamente cada solicitud con el objeto de cumplir con la ley y garantizar el respeto de los derechos humanos de nuestros usuarios; el siguiente es el procedimiento seguido a cada solicitud:

- \* Análisis legal de las órdenes de Autoridad Competente, a efecto de validar las facultades y procedencia.
- \* En caso de cumplir con los requisitos legales, obtención y procesamiento de la información solicitada por la Autoridad Competente.
- \* Elaboración de contestación oficial a las Autoridades Competentes.
- \* Envío de la información requerida a las Autoridades Competentes, a través de los mecanismos que garanticen la inalterabilidad y confidencialidad de la información.

**De manera particular:**

### ESTADOS UNIDOS Y PUERTO RICO

El Departamento Legal es responsable del proceso de cumplimiento de citaciones y solicitud de registros del cliente. El Departamento de Resolución Ejecutiva es responsable de verificar la autenticidad de las solicitudes de registros, autenticar al cliente (cuando corresponda), recopilar la información solicitada y enviar la información a la agencia o cliente solicitante. La administración del Departamento Legal y la Resolución Ejecutiva supervisan el cumplimiento de la política y los procedimientos para el Cumplimiento de Citaciones y el Proceso de Solicitud del Cliente.

TracFone Wireless cumple con las reglas y regulaciones de la FCC en lo que respecta a la CPNI de un cliente. TracFone garantiza que todos los CPNI del cliente y otros datos recuperados en respuesta a una citación / solicitud del cliente se mantengan en la más estricta confidencialidad de conformidad con la

---

<sup>6</sup> La Constitución de la Republica en su artículo 44.4 establece que el manejo, uso o tratamiento de datos e informaciones de carácter oficial que recaben las autoridades encargadas de la prevención, persecución y castigo del crimen, deben ser confidenciales y sólo podrán ser tratados o comunicados a los registros públicos, a partir de que haya intervenido una apertura a juicio, de conformidad con la ley.

Política de no divulgación / confidencialidad / productos laborales de TracFone; todas las leyes y reglamentos que rigen la difusión de la información de la red de propiedad del cliente, incluida la Sección 222 de la Ley de Comunicaciones de 1934; y las reglas y regulaciones de la FCC. El Departamento Legal y el Departamento de Resolución Ejecutiva son responsables de asegurar todos los documentos relacionados con las citaciones y la divulgación de la información del cliente.

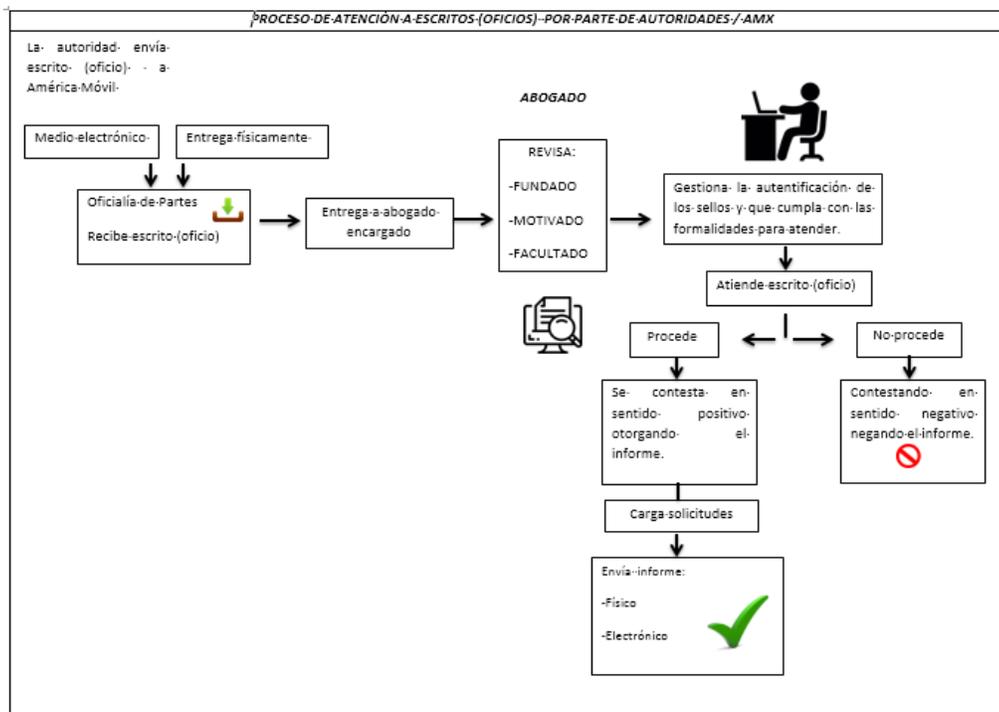
Los Analistas de Citaciones y el Custodio de Registros son los únicos agentes autorizados para proporcionar registros de detalles de llamadas, información de tarjetas de crédito, CPNI, PII del suscriptor, información de dirección IP u otra información legalmente protegida a una agencia gubernamental solicitante.

El Analista de Citaciones recibirá una citación, orden de registro u orden judicial a través de varios medios (es decir, correo electrónico, carta, fax y/o entrega en mano). Al recibir una citación, orden de registro u orden judicial, el documento se revisa para verificar su autenticidad y validez. Las órdenes de registro, las citaciones del gran jurado y las órdenes judiciales deben estar firmadas por un juez, magistrado u otro funcionario judicial autorizado e incluir un número de caso u orden judicial.

**De manera particular:**

**MÉXICO**

A continuación, se presenta un flujo del proceso llevado a cabo para dar contestación a las Autoridades Competentes:



## Número de solicitudes atendidas en Norteamérica y el Caribe.

En 2021, las subsidiarias de América Móvil en **Norteamérica y el Caribe** recibieron 109,607 requerimientos de información de nuestros usuarios por parte de las autoridades. En el **99.1%** de los casos se entregó la información requerida por las autoridades competentes (**107,781 requerimientos**), previa verificación de su apego a la legislación local aplicable. El **0.9%** restante (**1,826 requerimientos**) no fue procesado debido a que no provenía de las autoridades competentes o bien, no cumplía con los requisitos establecidos en la ley.

## CENTROAMÉRICA

# Obligación legal de responder solicitudes de Autoridad Competente y su fundamento.

---

## COSTA RICA

La subsidiaria de América Móvil que presta servicios de telecomunicaciones en Costa Rica se encuentra obligada a colaborar con las autoridades de seguridad nacional y procuración de justicia, en virtud de lo mandatado en la Ley Contra la Delincuencia Organizada N° 8754; en la Ley de Creación de la jurisdicción especializada en delincuencia organizada en Costa Rica N° 9481; en la Ley sobre Registro, Secuestro y Examen de Documentos Privados e Intervención de las Comunicaciones No.7425 y la Reforma General de Telecomunicaciones No. 9597; quedando obligada a lo siguiente:

- i) **Entrega de datos conservados a las autoridades competentes:** Ley Contra la Delincuencia Organizada N° 8754.
- ii) **Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles:** Ley sobre Registro, Secuestro y Examen de Documentos Privados e Intervención de las Comunicaciones N° 7425.
- iii) **Intervención de comunicaciones privadas:** Ley sobre Registro, Secuestro y Examen de Documentos Privados e Intervención de las Comunicaciones No.7425.
- iv) **Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial:** Código Penal de Costa Rica N° 4573.
- v) **Bloqueo de las líneas de comunicación que participen en la comisión de delitos:** Ley sobre Registro, Secuestro y Examen de Documentos Privados e Intervención de las Comunicaciones No.7425 y la Reforma General de Telecomunicaciones No. 9597.

**Autoridades Competentes:** Los titulares de las instancias de seguridad y procuración de justicia designarán a los servidores públicos encargados de gestionar los requerimientos que se realicen a los concesionarios y recibir la información correspondiente.

**Nota:** La Constitución Política Artículo 24, la Ley sobre Registro, Secuestro y Examen de Documentos Privados e Intervención de las Comunicaciones Artículo 20 y la Ley Contra la Delincuencia Organizada. Artículo 15 mandatan que dicha información deberá ser clasificada como confidencial.

## GUATEMALA

La subsidiaria de América Móvil que presta servicios de telecomunicaciones en Guatemala se encuentra obligada a colaborar con las autoridades competentes para el ejercicio de la acción penal y procuración de justicia, en virtud de lo mandatado en: i) la Constitución Política de la República, ii) el Decreto 51-92, Código Procesal Penal, iii) el Decreto 21-2006, Ley Contra la Delincuencia Organizada y su reglamento contenido en el Acuerdo Gubernativo 158-2009; iv) Decreto 55-2010, Ley de Extinción de Dominio; v) Decreto 6-91, Código Tributario; vi) Decreto 8-2013, Ley de Equipos Terminales Móviles; quedando obligada a lo siguiente:

- i) **Entrega de datos conservados a las autoridades competentes:** Decreto 21-2006, Ley Contra la Delincuencia Organizada; Acuerdo Gubernativo 158-2009, Reglamento para la Aplicación de los Métodos Especiales de Investigación; Decreto 55-2010, Ley de Extinción de Dominio; Decreto 6-91, Código Tributario.
- ii) **Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles:** Decreto No. 21-2006 Ley Contra la Delincuencia Organizada, y el Acuerdo Gubernativo 158-2009 Reglamento para la Aplicación de los Métodos Especiales de Investigación
- iii) **Intervención de comunicaciones privadas:** Constitución Política de la República, Decreto No. 21-2006 Ley Contra la Delincuencia Organizada y el Acuerdo Gubernativo 158-2009 Reglamento para la Aplicación de los Métodos Especiales de Investigación.
- iv) **Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial:** Decreto 8-2013, Ley de Equipos Terminales Móviles. La autoridad judicial expide, con base en sus facultades, una orden de suspensión, la cual debe de cumplirse de lo contrario se incurre en el delito de desobediencia de conformidad con el artículo 414 del Código Penal.
- v) **Bloqueo de las líneas de comunicación que participen en la comisión de delitos:** Ley de Equipos Terminales Móviles. Decreto 8-2013, Artículo 17.

**Autoridades Competentes:** Los fiscales del Ministerio Público y Jueces del sistema judicial penal son las autoridades competentes para gestionar y autorizar los requerimientos que se realicen a los operadores para requerir la información relativa de los clientes.

**Nota:** La Constitución Política de la República de Guatemala, artículo 24; El Código Procesal Penal, Decreto 51-92, artículo 314; Ley Contra la Delincuencia Organizada Decreto 21-2006 y, la Ley de Extinción de Dominio Decreto 55-2010, artículo 19, ordenan que dicha información deberá ser clasificada como confidencial durante y después de todo el proceso penal

## EL SALVADOR

La subsidiaria de América Móvil que presta servicios de telecomunicaciones en El Salvador se encuentra obligada a colaborar con las autoridades de seguridad nacional y procuración de justicia, en virtud de lo mandatado en la Constitución de El Salvador; en la Ley de Telecomunicaciones, y, en la Ley Especial para la intervención de las Telecomunicaciones; quedando obligada a lo siguiente:

- i) **Entrega de datos conservados a las autoridades competentes:** Ley de Telecomunicaciones artículo 42-A; Ley Especial para la Intervención de las Telecomunicaciones artículo 47.

- ii) **Localización geográfica de equipos móviles:** Ley de Telecomunicaciones artículo 42-A.
- iii) **Intervención de comunicaciones privadas:** Constitución de El Salvador, artículo 24 y Ley Especial para la intervención de las Telecomunicaciones.
- iv) **Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial:** Ley de Telecomunicaciones artículo 42-A.

**Autoridades Competentes:** El Ministerio Público designará a los servidores públicos encargados de gestionar los requerimientos que se realicen a los concesionarios y recibir la información correspondiente.

**Nota:** La Ley de Telecomunicaciones, artículo 2-A y 29-B; , mandatan que dicha información deberá ser clasificada como confidencial.

## HONDURAS

La subsidiaria de América Móvil que presta servicios de telecomunicaciones en Honduras se encuentra obligada a colaborar con las autoridades de seguridad nacional y procuración de justicia, en virtud de lo mandatado en el Constitución de la República de Honduras, artículo 100; en la Ley Marco del Sector Telecomunicaciones y su Reglamento General; en la Ley Especial de Intervención de las Comunicaciones Privadas; en el Código Penal; y, en el Código Procesal Penal, quedando obligada a lo siguiente:

- i) **Entrega de datos conservados a las autoridades competentes:** Constitución de la República de Honduras, artículo 100; y, el Código Procesal Penal.
- ii) **Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles:** el Código Procesal Penal.
- iii) **Intervención de comunicaciones privadas:** Constitución de la República de Honduras, artículo 100; y, el Código Procesal Penal.
- iv) **Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial:** Código Procesal Penal.
- v) **Bloqueo de las líneas de comunicación que participen en la comisión de delitos:** Código Procesal Penal.

**Autoridades Competentes:** Los titulares de las instancias de seguridad y procuración de justicia designarán a los servidores públicos encargados de gestionar los requerimientos que se realicen a los concesionarios y recibir la información correspondiente.

**Nota:** El Código Procesal Penal, artículo 278, mandata que dicha información deberá ser clasificada como confidencial.

## NICARAGUA

La subsidiaria de América Móvil que presta servicios de telecomunicaciones en Nicaragua se encuentra obligada a colaborar con las autoridades de seguridad nacional y procuración de justicia, en virtud de lo mandatado en el Código Procesal Penal (ley 406); en la Ley de Prevención, Investigación y Persecución del Crimen Organizado y de la Administración de los Bienes Incautados, Decomisados y Abandonados (ley 735); en la Ley Especial de Cibercrimitos; y, en la Normativa para Preservación de Datos e Información (AA 001-2021), quedando obligada a lo siguiente:

- i) **Entrega de datos conservados a las autoridades competentes:** Normativa para Preservación de Datos e Información (AA 001-2021). Código Procesal Penal (ley 406); en la Ley de Prevención, Investigación y Persecución del Crimen Organizado y de la Administración de los Bienes Incautados, Decomisados y Abandonados (ley 735); en la Ley Especial de Cibercrimitos; y, en la Normativa para Preservación de Datos e Información (AA 001-2021).
- ii) **Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles:** Ley de Prevención, Investigación y Persecución del Crimen Organizado y de la Administración de los Bienes Incautados, Decomisados y Abandonados (ley 735). Ley Especial de Cibercrimitos.
- iii) **Intervención de comunicaciones privadas:** Código Procesal Penal (ley 406); Ley de Prevención, Investigación y Persecución del Crimen Organizado y de la Administración de los Bienes Incautados, Decomisados y Abandonados (ley 735). Ley Especial de Cibercrimitos.
- iv) **Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial:** Código Procesal Penal (ley 406). Ley Especial de Cibercrimitos.
- v) **Bloqueo de las líneas de comunicación que participen en la comisión de delitos:** Código Procesal Penal (ley 406). Ley Especial de Cibercrimitos.

**Autoridades Competentes:** Autoridad judicial que conoce en el proceso judicial asociado a hechos tipificados como delitos y las autoridades o funcionarios policiales en dependencia del tipo penal y la instancia del proceso.

**Nota:** La Ley especial de cibercrimitos mandata que dicha información deberá ser clasificada como confidencial.

## PANAMÁ

La subsidiaria de América Móvil que presta servicios de telecomunicaciones en Panamá se encuentra obligada a colaborar con las autoridades de seguridad nacional y procuración de justicia, en virtud de lo mandatado en la Ley 51 de 18 de septiembre de 2009 *“Que dicta normas para la conservación, la protección y el suministro de datos de usuarios de telecomunicaciones y adopta otras disposiciones”*; Ley 13 de 20 de febrero de 2018 *“Que adiciona artículos a la Ley 51 de 2009, que dicta normas la protección y el suministro de datos de usuarios de los servicios de telecomunicaciones y adopta otras disposiciones”* y el Código Procesal Penal, quedando obligada a lo siguiente:

- i) **Entrega de datos conservados a las autoridades competentes:** Ley 51 de 18 de septiembre de 2009 *“Que dicta normas para la conservación, la protección y el suministro de datos de usuarios de telecomunicaciones y adopta otras disposiciones”*; Ley 13 de 20 de febrero de 2018 *“Que adiciona artículos a la Ley 51 de 2009, que dicta normas la protección y el suministro de datos de usuarios de los servicios de telecomunicaciones y adopta otras disposiciones”*.
- ii) **Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles:** Código Procesal Penal.
- iii) **Intervención de comunicaciones privadas:** Código Procesal Penal.
- iv) **Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial:** Código Procesal Penal.
- v) **Bloqueo de las líneas de comunicación que participen en la comisión de delitos:** Código Procesal Penal.



**Autoridades Competentes:** Los titulares de las instancias de seguridad y procuración de justicia designarán a los servidores públicos encargados de gestionar los requerimientos que se realicen a los concesionarios y recibir la información correspondiente.

**Nota:** La Ley No. 51 de 2009 y la Ley No. 81 de 2019 sobre Protección de Datos Personales mandatan que dicha información deberá ser clasificada como confidencial.



## Proceso de atención y respuesta a solicitudes de Autoridad Competente en Centroamérica.

---

De manera general, el marco jurídico de los países antes referidos, establece que la entrega de información e intervención de las comunicaciones solamente será exigible previo requerimiento por escrito, debidamente fundado y motivado por la autoridad competente en los términos que establezcan las leyes vigentes

Nuestras subsidiarias en todo caso, revisan y analizan debidamente cada solicitud con el objeto de cumplir con la ley y garantizar el respeto de los derechos humanos de nuestros usuarios; el siguiente es el procedimiento seguido a cada solicitud:

- \* Análisis legal de las órdenes de Autoridad Competente, a efecto de validar las facultades y procedencia.
- \* En caso de cumplir con los requisitos legales, obtención y procesamiento de la información solicitada por la Autoridad Competente.
- \* Elaboración de contestación oficial a las Autoridades Competentes.
- \* Envío de la información requerida a las Autoridades Competentes, a través de los mecanismos que garanticen la inalterabilidad y confidencialidad de la información.

## Número de solicitudes atendidas en Centroamérica.

---

En 2021, las subsidiarias de América Móvil en **Centroamérica** recibieron **61,678** requerimientos de información de nuestros usuarios por parte de las autoridades. En el **99.5%** de los casos se entregó la información requerida por las autoridades competentes (**61,369 requerimientos**), previa verificación de su apego a la legislación local aplicable. El **0.5%** restante (**309 requerimientos**) no fue procesado debido a que no provenía de las autoridades competentes o bien, no cumplía con los requisitos establecidos en la ley.

## CONO SUR

# Obligación legal de responder solicitudes de Autoridad Competente y su fundamento.

---

## BRASIL

Las subsidiarias de América Móvil que prestan servicios de telecomunicaciones en Brasil se encuentran obligadas a colaborar con las autoridades de seguridad nacional y procuración de justicia, en virtud de lo mandado por la Constitución Federal de Brasil<sup>7</sup>, la Sección 5<sup>8</sup>, inciso XII y Sección 136<sup>9</sup>, así como la Ley Federal de Telecomunicaciones, Sección 1 (Ley N° 9472/1997 – Lei Geral das Telecomunicações – “LGT”), Código Brasileño de Telecomunicaciones (Ley N° 4117/1962) y Marco Civil de Internet (Ley N° 12.965/2014); quedando obligadas a lo siguiente:

- i) **Entrega de datos conservados a las autoridades competentes:** Ley Federal de Lucha contra la Delincuencia Organizada, artículo 15 (Ley N° 12850/2013); Ley contra el Lavado de Dinero, artículo 17-B (Ley 9.613/98); Código Procesal Penal brasileño, Sección 13-A (Decreto N° 3689/1941); Marco Civil de Internet, artículo 10 (Ley N° 12.965/2014).
- ii) **Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles:** Ley 13.812/19, artículo 10 y el Código Procesal Penal brasileño, Sección 13-B (Decreto N° 3689/1941).
- iii) **Intervención de comunicaciones privadas:** Ley 9.296/96;
- iv) **Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial:** El artículo 136 de la Constitución brasileña establece que el presidente brasileño puede, en caso de estado de defensa y sitio, determinar la restricción temporal a la privacidad de las comunicaciones de cualquier persona.

### Autoridades Competentes:

- Poder Judicial
- A petición de la fiscalía, Ministerio Público.
- Autoridad Policial o Comisario de Policía
- Agencias Regulatorias

**Nota:** Los Lineamientos de Colaboración mandatan que dicha información deberá ser clasificada como confidencial<sup>10</sup>.

---

<sup>7</sup> Según la Constitución brasileña, la privacidad en materia de telecomunicaciones las interceptaciones solo puede tener lugar si así lo determina una orden judicial, o en caso de estado de sitio y defensa declarado por la presidencia.

<sup>8</sup> cualquier persona tendrá derecho a la protección de la privacidad de sus comunicaciones, excepto en caso de orden judicial.

<sup>9</sup> en caso de declaración de estado de defensa o sitio.

<sup>10</sup> Código Procesal Penal (Decreto-ley 3.689/41), artículo 20. La ley brasileña permite a las autoridades, como Delegados y Jueces, el decreto de sigilo en procedimientos, sea para la preservación de pruebas y con la finalidad de no perjudicar las investigaciones, sea para la preservación del honor y de la intimidad de víctimas e investigados, siendo prohibida su violación.

## ARGENTINA

Las subsidiarias de América Móvil que prestan servicios de telecomunicaciones en Argentina se encuentran obligadas a colaborar con las autoridades de seguridad nacional y procuración de justicia, en virtud de lo establecido por el artículo 18 de la Constitución de la Nación Argentina, así como también en el artículo 18 de la Ley Nacional de Telecomunicaciones Nro. 19.798; quedando obligadas a lo siguiente:

- i) **Entrega de datos conservados a las autoridades competentes:** el artículo 236 del Código de Procedimiento Penal de la Nación.
- ii) **Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles:** el artículo 236 del Código de Procedimiento Penal de la Nación.
- iii) **Intervención de comunicaciones privadas:** Ley Nacional de Telecomunicaciones Nro. 19.798 y sus modificatorias y la Ley Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Nro. 27.078 y artículo 236 del Código de Procedimiento Penal de la Nación.
- iv) **Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial:** el artículo 236 del Código de Procedimiento Penal de la Nación.
- v) **Bloqueo de las líneas de comunicación que participen en la comisión de delitos:** el artículo 236 del Código de Procedimiento Penal de la Nación.

**Autoridades Competentes:** la intervención de comunicaciones deberá ser expresamente autorizada por los Jueces, y por los Fiscales únicamente en caso de tratarse de un delito de Secuestro Extorsivo en curso, en cuyo supuesto podrán solicitar la intervención, debiendo ser ratificada por un juez en un plazo máximo de 24 horas. No obstante, la única autoridad competente para requerir la intervención a las prestadoras de servicio es la DAJUDECO (Dirección de Asistencia Judicial en Delitos Complejos y Crimen Organizado), organismo perteneciente a la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

**Nota:** Los Lineamientos de Colaboración mandatan que dicha información deberá ser clasificada como confidencial<sup>11</sup>.

## PARAGUAY

Las subsidiarias de América Móvil que prestan servicios de telecomunicaciones en Paraguay se encuentran obligadas a colaborar con las autoridades de seguridad nacional y procuración de justicia, en virtud de lo previsto en la Constitución Nacional del Paraguay, la Ley N° 642/1995 de Telecomunicaciones y el Decreto N° 14135 – Normas Reglamentarias de la Ley de Telecomunicaciones; la Ley 4739/2013 que crea el Sistema 911 de atención, despacho y seguimiento de comunicaciones de emergencias así como El Código Procesal Penal Paraguayo establece en su Artículo 228; quedando obligadas a lo siguiente:

- i) Entrega de datos conservados a las autoridades competentes (Código Procesal Penal, artículo 228);

---

<sup>11</sup> Ley 25326, artículo 5° (Consentimiento). No será necesario contar con el consentimiento del titular para el tratamiento de sus datos personales cuando se recaben para el ejercicio de funciones propias de los poderes del Estado o en virtud de una obligación legal, entre otros casos.

- ii) Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles (Ley 4739/2013, artículo 12);
- iii) Intervención de comunicaciones privadas (Constitución Nacional, artículo 36).

**Autoridades Competentes:** Los Jueces y el Ministerio Público.

**Nota:** Los Lineamientos de Colaboración mandatan que dicha información deberá ser clasificada como confidencial<sup>12</sup>.

## URUGUAY

Las subsidiarias de América Móvil que prestan servicios de telecomunicaciones en Uruguay se encuentran obligadas a colaborar con las autoridades de seguridad nacional y procuración de justicia, en virtud de lo mandado por el artículo el artículo 28 de la Constitución de la República Oriental del Uruguay, así como el Código Penal Uruguayo a través de los artículos 297 y 298; quedando obligadas a lo siguiente:

- i) **Entrega de datos conservados a las autoridades competentes:** Ley 18.494, artículo 5.
- ii) **Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles:** Ley 18.494, artículo 5.
- iii) **Intervención de comunicaciones privadas:** Ley 18.494, artículo 5.
- iv) **Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial:** Ley 19.355, artículo 166<sup>13</sup>.

**Autoridades Competentes:**

- La entrega de datos conservados, localización geográfica e intervención de comunicaciones son facultad de los Jueces penales a cargo de una investigación bajo requerimiento del Ministerio Público.
- En materia de suspensión de servicios de telecomunicaciones la figura acreditada es el Ministerio Interior.

**Nota:** Los Lineamientos de Colaboración mandatan que dicha información deberá ser clasificada como confidencial.

---

<sup>12</sup> “El patrimonio documental de las personas es inviolable. Los registros, cualquiera sea su técnica, los impresos, la correspondencia, los escritos, las comunicaciones telefónicas, telegráficas o de cualquier otra especie, las colecciones o reproducciones, los testimonios y los objetos de valor testimonial, así como sus respectivas copias, no podrán ser examinados, reproducidos, interceptados o secuestrados sino por orden judicial para casos específicamente previstos en la ley, y siempre que fuesen indispensables para el esclarecimiento de los asuntos de competencia de las correspondientes autoridades. La ley determinará modalidades especiales para el examen de la contabilidad comercial y de los registros legales obligatorios. Las pruebas documentales obtenidas en violación o lo prescripto anteriormente carecen de valor en juicio. En todos los casos se guardará estricta reserva sobre aquello que no haga relación con lo investigado.”

<sup>13</sup> Específicamente para evitar llamadas irregulares o reiteradas al Servicio de Emergencia 911.

## Proceso de atención y respuesta a solicitudes de Autoridad Competente en Cono Sur.

---

De manera general, el marco jurídico de los países antes referidos, establece que la entrega de información e intervención de las comunicaciones solamente será exigible previo requerimiento por escrito, debidamente fundado y motivado por la autoridad competente en los términos que establezcan las leyes locales y vigentes.

Nuestras subsidiarias en todo caso, revisan y analizan debidamente cada solicitud con el objeto de cumplir con la ley y garantizar el respeto de los derechos humanos de nuestros usuarios; el siguiente es el procedimiento seguido a cada solicitud:

- \* Análisis legal de las órdenes de Autoridad Competente, a efecto de validar las facultades y procedencia.
- \* En caso de cumplir con los requisitos legales, obtención y procesamiento de la información solicitada por la Autoridad Competente.
- \* Elaboración de contestación oficial a las Autoridades Competentes.
- \* Envío de la información requerida a las Autoridades Competentes, a través de los mecanismos que garanticen la inalterabilidad y confidencialidad de la información.

**De manera particular:**

### ARGENTINA

Conforme a la normatividad vigente (Ley de Inteligencia Nacional Nro. 25.520, Decreto N°256/2015 y Acordadas CSJN Nro. 2/2016 y Nro. 30/2016), la única autoridad argentina competente para solicitar la atención de requerimientos referentes a órdenes de intervención de comunicaciones es la DAJUDECO (Dirección de Asistencia Judicial en Delitos Complejos y Crimen Organizado), organismo perteneciente a la Corte Suprema de Justicia de la Nación. Para tales requerimientos, se estableció un vínculo (interconexión de servidores entre Claro Argentina y la DAJUDECO) para el intercambio de archivos en donde Claro Argentina recepta las Solicitudes de Datos e Interceptación y brinda a la DAJUDECO la información requerida. A través de la Resolución DAJUDECO Nro. 15/2017, se dispuso que la exigencia de remisión del “oficio sintético” incorporada por el art. 22, segundo párrafo, de la Ley Nacional de Inteligencia (N° 25.520), será suplida mediante la nota de solicitud de conexión.

**De manera particular:**

### URUGUAY

Conforme a la normatividad vigente, la Autoridad Judicial solicita a Claro Uruguay el cumplimiento de solicitudes referentes a órdenes de interceptación de comunicaciones, información comercial, registros históricos y Localización Geográfica (Tráfico ERB), mediante el Sistema de Administración de Interceptaciones Legales (SAIL). Una vez recibida la solicitud por el área legal, ésta realiza una previa

verificación y control de la orden. De no haber irregularidad en la solicitud, se acepta y automáticamente el sistema procesa y ejecuta lo dispuesto por la Autoridad. Es preciso destacar que trimestralmente Claro Uruguay envía informe a la Suprema Corte de Justicia respecto de la cantidad de interceptaciones legales, registros históricos e información de tráfico ERB recibidas, efectivizadas y rechazadas.

## Número de solicitudes atendidas en Cono Sur.

---

En 2021, las subsidiarias de América Móvil en **Cono Sur** recibieron **370,856** requerimientos de información de nuestros usuarios por parte de las autoridades. En el **91.3%** de los casos se entregó la información requerida por las autoridades competentes (338,591 requerimientos), previa verificación de su apego a la legislación local aplicable. El **8.7%** restante (32,265 requerimientos) no fue procesado debido a que no provenía de las autoridades competentes o bien, no cumplía con los requisitos establecidos en la ley.

## Región Andina

# Obligación legal de responder solicitudes de Autoridad Competente y su fundamento.

---

## COLOMBIA

Las subsidiarias de América Móvil que prestan servicios de telecomunicaciones en Colombia se encuentran obligadas a colaborar con las autoridades de seguridad nacional y procuración de justicia, en virtud de lo mandatado por la Constitución Política de Colombia, la Ley 1341 de 2009 y el Decreto 1704 de 2012; quedando obligadas a lo siguiente:

- i) **Entrega de datos conservados a las autoridades competentes:** Ley 906 de 2004, artículo 234 y 235 (búsqueda selectiva en base de datos); Ley 1621 de 2013, artículo 44; y decreto 1704 de 2012 artículo 4; numeral 9 del artículo 277 de la Constitución Política (solicitud del Procurador General de la Nación); artículos 631 y 684 del Estatuto Tributario (DIAN) y Cobro Coactivo de entidades públicas (Ley 1066 de 2006).
- ii) **Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles:** Ley 906 de 2004, artículo 235; Ley 1621 de 2013, artículo 44; y decreto 1704 de 2012, artículo 5.
- iii) **Intervención de comunicaciones privadas:** Constitución Política de Colombia, artículo 15; Decreto 1704 de 2012, artículo Segundo; Ley 906 de 2004, artículo 235 y Ley 1621 de 2013, artículo 44.
- iv) **Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial:** Ley 1341 de 2009, artículo 8<sup>14</sup>.

**Autoridades Competentes:** La Fiscalía General de la Nación a través del grupo de Policía Judicial designado para la investigación del caso y los directores de los organismos de inteligencia, o quienes ellos deleguen son las autoridades acreditadas.

**Nota:** Los Lineamientos de Colaboración mandatan que dicha información deberá ser clasificada como confidencial<sup>15</sup>.

---

<sup>14</sup> "Artículo 8°. Las telecomunicaciones en casos de emergencia, conmoción o calamidad y prevención para dichos eventos. En casos de atención de emergencia, conmoción interna y externa, desastres, o calamidad pública, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán poner a disposición de las autoridades de manera gratuita y oportuna, las redes y servicios y darán prelación a dichas autoridades en la transmisión de las comunicaciones que aquellas requieran. En cualquier caso se dará prelación absoluta a las transmisiones relacionadas con la protección de la vida humana. Igualmente darán prelación a las autoridades en la transmisión de comunicaciones gratuitas y oportunas para efectos de prevención de desastres, cuando aquellas se consideren indispensables."

<sup>15</sup> Decreto 1704 de 2012, Artículo 6°. "Confidencialidad. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, los funcionarios de la Fiscalía General de la Nación y aquellos que ejerzan funciones de Policía Judicial que tengan acceso a cualquier tipo de información o datos con ocasión o en ejercicio de sus funciones o participen en actividades relacionadas con la interceptación de comunicaciones, se obligan a garantizar la reserva de los datos y la confidencialidad de la información, so pena de las investigaciones penales y disciplinarias a que haya lugar."

## CHILE

Respecto a este tema, cabe hacer presente, que las subsidiarias de América Móvil que prestan servicios de telecomunicaciones en Chile, normativamente se encuentran obligadas a responder los requerimientos de las autoridades judiciales, en virtud de lo mandatado por la Constitución Política de la República, la fuerza obligatoria de las resoluciones judiciales y el Código Procesal Penal; quedando obligadas a lo siguiente:

- i) **Entrega de datos conservados a las autoridades competentes:** Reglamento sobre interceptación y grabación de comunicaciones telefónicas y otras formas de telecomunicación (Decreto N° 142 de 2005) del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y el Código Procesal Penal, artículo 222 y 224.
- ii) **Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles:** A las disposiciones del Código Procesal Penal, artículo 222 y 224.
- iii) **Intervención de comunicaciones privadas:** Constitución Política de la República, artículo 19 N° 4 y 5, Reglamento sobre interceptación y grabación de comunicaciones telefónicas y otras formas de telecomunicación (Decreto N° 142 de 2005) del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, así como el Código Procesal Penal, artículo 222 y 224.

**Autoridades Competentes:** Los requerimientos de datos conservados, localización geográfica, e intervenciones de comunicaciones son facultad de los Tribunales pertenecientes al Poder Judicial, incluidas las ilustrísimas Cortes de Apelaciones y la Excelentísima Corte Suprema, ministerio público y la Fiscalía Nacional Económica.

**Nota:** Los Lineamientos normativos mandatan que dicha información deberá ser clasificada como confidencial<sup>16</sup>.

## ECUADOR

Las subsidiarias de América Móvil que prestan servicios de telecomunicaciones en Ecuador se encuentran obligadas a colaborar con las autoridades competentes conforme a la ley, en virtud de lo dispuesto por la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la Ley de Seguridad Pública y del Estado y el Código Orgánico Integral Penal; quedando obligadas a lo siguiente:

- i) **Entrega de datos conservados a las autoridades competentes:** Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículo 77; Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: artículo 117,118 y 119; Contrato de Concesión y el Código Orgánico Integral Penal, artículo 230, 476 y 477; Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, artículo 11.
- ii) **Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles:** Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículo 77; Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: artículo 117,118 y 119; Contrato de Concesión y el Código Orgánico Integral Penal, artículo 230, 476 y 477.

---

<sup>16</sup> En caso de no existir un deber de confidencialidad o reserva respecto del requerimiento de información, o que el plazo de la misma haya expirado, Claro Chile se reserva el derecho de notificar a los clientes sobre la información personal de los mismos, que ha debido entregar a la autoridad que corresponda.

- iii) **Intervención de comunicaciones privadas:** Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículo 77; Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículo 118 y 119; Contrato de Concesión; El Reglamento para el subsistema de Interceptación de comunicaciones o datos informáticos, artículo 4 y 5; y el Código Orgánico Integral Penal, artículo 230, 476 y 477; Resoluciones Fiscalía y Resoluciones de la ARCOTEL.
- iv) **Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial:** Constitución de la República del Ecuador, artículo 164 y 165; Contrato de Concesión, cláusula 34.7.
- v) **Bloqueo de las líneas de comunicación que participen en la comisión de delitos:** Contrato de Concesión<sup>17</sup> cláusula 34.7.

**Autoridades Competentes:** el Juez competente con previa solicitud fundamentada por un fiscal de la Fiscalía General del Estado. Para el caso específico del bloqueo de las líneas de comunicación, la única autoridad acreditada es la Presidenta o el Presidente de la República o aquella(s) que el Presidente de la República delegue en su nombre según las circunstancias que refleja la ley.

**Nota:** Los Lineamientos de Colaboración mandatan que dicha información deberá ser clasificada como confidencial.

## PERÚ

Las subsidiarias de América Móvil que prestan servicios de telecomunicaciones en Perú se encuentran obligadas a colaborar con las autoridades de seguridad nacional y procuración de justicia, en virtud de lo mandatado por la Constitución Política del Perú, Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones (Decreto Supremo 013-93-TCC) y el Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones (Decreto Supremo N° 020-2007-MTC); quedando obligadas a lo siguiente:

- i) **Entrega de datos conservados a las autoridades competentes:** Nuevo Código Procesal Penal, artículo 230º y 231º.
- ii) **Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles:** Nuevo Código Procesal Penal, artículo 230º y 231º. Asimismo, el 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 Esta norma requiere la atención 24x7 de los pedidos de geolocalización bajo sanción de multa.
- iii) **Intervención de comunicaciones privadas:** Constitución Política del Perú, Artículo 2º inciso 10; Ley de Telecomunicaciones, Artículo 4º; Reglamento General de Telecomunicaciones, artículo 13º; Reglamento de la Ley que crea la Unidad de Inteligencia Financiera Perú (UIF-Perú – Decreto Supremo 020-2017-JUS), artículo 4º; Nuevo Código Procesal Penal, artículo 230º y 231º; y Ley Contra el Crimen Organizado, artículos 230º y 231º.

---

<sup>17</sup> Cláusula 34.7; determina la posibilidad de suspender los servicios por las siguientes causas: (a) por las condiciones que se estipulan en el contrato de adhesión para la prestación de servicios entre otros: -robo o extravío de equipos; falsedad en los datos proporcionados; casos fortuitos o fuerza mayor; cuando el cliente ponga en riesgo la seguridad o calidad de la red; (b) por uso indebido o fraudulento del servicio; (c) cuando la ARCOTEL determine que las líneas asignadas han sido utilizadas para servicios no autorizados.

- iv) **Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial:** Reglamento General de Telecomunicaciones, artículo 18<sup>o</sup><sup>18</sup> y 19<sup>o</sup><sup>19</sup>.
- v) **Bloqueo de las líneas de comunicación que participen en la comisión de delitos:** Reglamento General de Telecomunicaciones, artículo 18<sup>o</sup> y 19<sup>o</sup>.

**Autoridades Competentes:** el Fiscal -por sí o encargando su ejecución a un funcionario de la Fiscalía o un efectivo Policial. Mientras que para el caso específico de suspensión y bloqueo serían los Sistemas de Defensa Nacional y Defensa Civil, así como el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

**Nota:** Los Lineamientos de Colaboración mandatan que dicha información deberá ser clasificada como confidencial<sup>20</sup>.

## Proceso de atención y respuesta a solicitudes de Autoridad Competente en la Región Andina.

---

De manera general, el marco jurídico de los países antes referidos, establece que la entrega de información e intervención de las comunicaciones solamente será exigible previo requerimiento por escrito, debidamente fundado y motivado por la autoridad competente en los términos que establezcan las leyes locales y vigentes.

Nuestras subsidiarias en todo caso, revisan y analizan debidamente cada solicitud con el objeto de cumplir con la ley y garantizar el respeto de los derechos humanos de nuestros usuarios; el siguiente es el procedimiento seguido a cada solicitud:

- \* Análisis legal de las órdenes de Autoridad Competente, a efecto de validar las facultades y procedencia.
- \* En caso de cumplir con los requisitos legales, obtención y procesamiento de la información solicitada por la Autoridad Competente.
- \* Elaboración de contestación oficial a las Autoridades Competentes.
- \* Envío de la información requerida a las Autoridades Competentes, a través de los mecanismos que garanticen la inalterabilidad y confidencialidad de la información.

---

<sup>18</sup> “En los estados de excepción contemplados en la Constitución y declarados conforme a ley, todos los operadores de servicios portadores y teleservicios o servicios finales deben otorgar prioridad a la transmisión de voz y data, necesaria para los medios de comunicación de los Sistemas de Defensa Nacional y Defensa Civil. En caso de guerra exterior, declarada conforme a ley, el Consejo de Defensa Nacional a través del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, podrá asumir el control directo de los servicios de telecomunicaciones, así como dictar disposiciones de tipo operativo. (...)”

<sup>19</sup> “En caso de producirse una situación de emergencia o crisis local, regional o nacional, tales como terremotos, inundaciones u otros hechos análogos, que requieran de atención especial por parte de los operadores de los servicios de telecomunicaciones, éstos brindarán los servicios de telecomunicaciones que sean necesarios dando prioridad a las acciones de apoyo conducentes a la solución de la situación de emergencia. Para tal efecto, los titulares de concesiones y autorizaciones seguirán las disposiciones del Ministerio.”

<sup>20</sup> Nuevo Código Procesal Penal, Artículo 231<sup>o</sup> inciso 3: “Una vez ejecutada la medida de intervención y realizadas las investigaciones inmediatas en relación al resultado de aquélla, se pondrá en conocimiento del afectado todo lo actuado, quien puede instar el reexamen judicial, dentro del plazo de tres días de notificado.”

De manera particular:

## CHILE

El marco jurídico antes referido establece que la entrega de información e intervención de las comunicaciones solamente será exigible previo requerimiento por escrito de la autoridad competente (Ministerio Público, Fiscalía Nacional Económica y Corte de Apelaciones), al cual debe adjuntarse la correspondiente Resolución Judicial que autoriza expresamente la diligencia requerida.

## PERÚ

Para el caso de:

### a) Levantamiento del Secreto de las Telecomunicaciones y Datos conexos

El proceso previamente descrito, ha sido automatizado con el uso de sistema informático denominado “Sistema de Levantamiento del Secreto de las Telecomunicaciones”, en el cual se ingresan los números contenidos en el oficio para que dicho sistema realice la extracción directa de las bases de datos. Gracias a este sistema, se tiene la seguridad de saber qué trabajadores han ingresado qué números y, con el escaneado de los oficios que previamente se realizaron en nuestras oficinas (Mesa de Partes), se completa el círculo de seguridad hasta que retorna el cargo del documento enviado como respuesta a la solicitud original. Toda la información está cargada en el sistema.

### b) Localización y Geolocalización de equipos en tiempo real

Para la atención de requerimientos (oficios) referentes a entrega de Datos Conservados y/o Localización Geográfica, en tiempo real, se ha creado un aplicativo que permite realizar consultas de localización y geolocalización de manera inmediata por parte de la “Unidad Especializada de la Policía Nacional del Perú”. Esta división, dentro de la policía peruana está dedicada a la atención delitos específicos, como extorsiones, secuestros, crimen organizado, entre otros. El aplicativo, no permite consultar ningún otro tipo de dato conexo como titularidad, detalle de llamadas u otro.

El acceso a este sistema se realiza sólo por la VPN de América Móvil Perú y se cuenta con dos niveles de autenticación para el ingreso tanto a nivel de VPN como de usuario de la aplicación. Asimismo, las MAC Address de los equipos que pueden utilizar el aplicativo están registradas en nuestro sistema. Cada policía de la Unidad Especializada destinado a la función de localización cuenta con un usuario único y contraseñas no convencionales que son renovados mensualmente. Gracias a este sistema, la Unidad Especializada pueden acceder a solo a la ubicación de las líneas investigadas, consignando previamente el número del oficio judicial con la orden respectiva de geolocalización, pudiendo consultar las 24 horas y 7 días a la semana únicamente en casos de flagrancia delictiva; es decir delitos que se hayan cometido dentro de las 24 horas o, sean de realización continuada, tales como secuestros y extorsiones.

Posteriormente y a manera de control, en América Móvil Perú realizamos las auditorías periódicas y aleatorias entre los números que fueron registrados, con las resoluciones judiciales que nos llegan por Mesa de Partes a efectos de corroborar su uso diligente.

## Número de solicitudes atendidas en la Región Andina.

---

En 2021, las subsidiarias de América Móvil en la **Región Andina** se recibieron 94,995 requerimientos de información de nuestros usuarios por parte de las autoridades. En el 80.51% de los casos se entregó la información requerida por las autoridades competentes (76,480 requerimientos), previa verificación de su apego a la legislación local aplicable. El 19.49% restante (18,515 requerimientos) no fue procesado debido a que no provenía de las autoridades competentes o bien, no cumplía con los requisitos establecidos en la ley.

# SECCIONES GENERALES APLICABLES A LOS PAÍSES EN DONDE LA COMPAÑÍA TIENE PRESENCIA

---

## *Solicitudes de Restricción de Servicio*

Siendo un proveedor de servicios en telecomunicaciones, América Móvil puede recibir órdenes de las Autoridades Competentes para restringir los servicios de la red.

Estas solicitudes se conocen comúnmente como "órdenes de restricción de servicio" o "SROs" (por sus siglas en inglés), que son un requerimiento fundado y motivado de parte de la Autoridad Competente hacia la Compañía que 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; o restringir el ancho de banda de los datos y degradar la calidad de los servicios de voz o SMS.

Es por ello, que a través de 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 los derechos humanos.

## *Toma de control (requisa) gubernamental sobre las operaciones*

La legislación vigente en cada país en los que la Empresa opera, faculta al 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: 1) desastre natural; 2) guerra; 3) grave alteración del orden público; o 4) 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.

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 contingencia; siendo dicho administrador el responsable de cumplir con los fines del mandato presidencial.

## *Rescate de las frecuencias 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 la Empresa, la legislación de cada país confiere al Estado atribuciones para rescatar las frecuencias del espectro radioeléctrico concesionadas en caso de: 1) interés público; 2) por razones de seguridad nacional, a solicitud del Ejecutivo Federal; 3) para introducir nuevas tecnologías; 4) para solucionar problemas de interferencias; 5) para dar cumplimiento a los

tratados internacionales suscritos por el Estado; 6) para reordenar bandas de frecuencias, y 7) para garantizar la continuidad de un servicio público.

Finalmente, en caso de que 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*

La legislación nacional de cada país en los que la Compañía tiene presencia establece la obligación y el deber de concesionarios de telecomunicaciones, de desempeñar un cierre o restricción de redes y servicios en busca de una prevención de comisión de delitos dentro de los centros penitenciarios, por lo que se restringe el derecho a la comunicación de los internos vía celular.

Los concesionarios de telecomunicaciones y proveedores de servicio en cada país en los que la Empresa tiene presencia, se han comprometido con la seguridad nacional, por lo que existe la obligación de las operadoras de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones de adoptar y aplicar procedimientos y soluciones técnicas que sean necesarios para impedir la prestación de los servicios inalámbricos de telecomunicaciones disponibles al público, al interior de los centros penitenciarios. De no obedecer dicho mandato de la Autoridad Competente, puede ser acreedora a diversas sanciones.

De acuerdo con los apartados anteriores sobre solicitudes de restricción de servicio, toma de control o requisa, rescate de frecuencias y restricción de la red dentro de los sistemas penitenciarios, es importante mencionar que las mismas son aplicables únicamente a algunas jurisdicciones en las que se podrían recibir órdenes o requerimientos de autoridades competentes, según se detalla en la siguiente tabla:

	EE.UU. y Puerto Rico	México	República Dominicana	Costa Rica	El Salvador	Guatemala	Honduras	Nicaragua	Panamá	Brasil	Argentina	Paraguay	Uruguay	Colombia	Chile	Ecuador	Perú
<b>Confidencialidad</b>	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
<b>Restricción de servicios</b>	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	Si	Si	Sí	Si	Sí	Sí	Sí
<b>Requisa</b>	No	Sí	No	No	No	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	No	No	Sí	Si
<b>Rescate de frecuencias.</b>	No	Sí	No	No	Sí	No	Sí	No	No	No	Si	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí

	EE.UU. y Puerto Rico	México	República Dominicana	Costa Rica	El Salvador	Guatemala	Honduras	Nicaragua	Panamá	Brasil	Argentina	Paraguay	Uruguay	Colombia	Chile	Ecuador	Perú
<b>Restricción de la red dentro del sistema penitenciario.</b>	No	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	No	No	No
<b>Desconexión del servicio por alteración a la operación normal de la red de telecomunicaciones.</b>	Sí	No	No	Sí	Sí	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
<b>Reasignación de las frecuencias y redes públicas de telecomunicaciones</b>	Sí	No	No	Sí	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	No	No	No
<b>Limitación de los derechos otorgados para Uso Libre</b>	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	Sí	No	No	No
<b>Bloqueo de Direcciones de Dominio</b>	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	No	No	No	No
<b>Intervención del estado en el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones</b>	No	No	No	No	No	No	Sí	No	No	No	No	No	Sí	Sí	No	No	No
<b>Casos de emergencia, conmoción o calamidad</b>	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	Sí	Sí	No	No	No
<b>Bloqueo de Contenidos</b>	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	No	Sí	No	No
<b>Resolución del Contrato de Concesión</b>	No	No	No	No	No	No	Sí	No	No	No	No	No	Sí	No	Sí	No	Sí

## GLOSARIO

---

**ARCOTEL.-** Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. Es el organismo creado por la Ley Orgánica de Telecomunicaciones como entidad de regulación y control técnico de telecomunicaciones en el Ecuador.

**AUTORIDAD COMPETENTE.-** Aquella facultada de conformidad con la legislación vigente para actuar en términos de ley.

**CONCESIONARIOS.-** Que ha recibido de un organismo oficial o de una empresa la exclusiva para construir, explotar un negocio o vender un producto en una zona.

**ORDENAMIENTOS JUDICIALES.-** Resolución emitida por los órganos del Poder Judicial en una materia específica.

**ORDENAMIENTO JURÍDICO.-** Conjunto de leyes, reglamentos o normativa vigente en el país.

**TITULARES.-** La persona natural a quien pertenece los datos personales.