

Informe de Divulgación a las Autoridades Judiciales

Informe de Divulgación a las Autoridades Judiciales 2017 de Millicom



Contenido de este informe...

1. Introducción	02
2. Informes de Millicom	04
3. Nuestras políticas internas, directrices y gobierno	07
4. Nuestra interacción	09

5. América del Sur	11
a. Panorama general	
b. Marcos jurídicos	
c. Solicitudes de las autoridades judiciales en 2017	

6. América Central	13
a. Panorama general	
b. Marcos jurídicos	
c. Solicitudes de las autoridades judiciales en 2017	

7. África	15
a. Panorama general	
b. Marcos jurídicos	
c. Solicitudes de las autoridades judiciales en 2017	

8. Caso de estudio	17
---------------------------	-----------

9. Acontecimientos importantes en 2017	18
a. Cortes de servicios	
b. Propuestas de cambios significativos en los procedimientos operativos o en las leyes locales	
c. Otros acontecimientos	

10. Tendencias y prioridades para 2018	23
-----------------------------------------------	-----------

1. Introducción

Este es el tercer informe de Millicom sobre Divulgación a las Autoridades Judiciales (LED, por sus siglas en inglés), correspondiente al año de 2017. Su propósito es proporcionar información sobre el alcance y contexto de nuestra interacción con las agencias a cargo del cumplimiento de la ley y los gobiernos en relación con cuestiones que afectan a la privacidad o la libertad de expresión de nuestros clientes en América Latina y África.

Desde el advenimiento de WikiLeaks y las filtraciones de información de Edward Snowden, ha habido un escrutinio público cada vez mayor sobre los temas de privacidad y libertad de expresión en la era digital. De hecho, el diálogo continuo con nuestros grupos de interés nos informa que estos temas figuran entre los asuntos más importantes de responsabilidad corporativa para los mismos. Sin embargo, los proveedores de redes de telecomunicaciones a menudo encuentran en un conflicto entre las leyes que buscan proteger a los ciudadanos de la amenaza del terrorismo y otros delitos, y aquellas que a su vez buscan proteger para proteger los derechos a la privacidad y la libertad de expresión.

Con la rápida evolución de la tecnología, Millicom y otros proveedores de redes de telecomunicaciones son parte de un importante cambio en el tráfico que va de los servicios tradicionales de voz y SMS a los servicios de datos de la nueva era, de conformidad con las demandas de un mundo hiperconectado. Al mismo tiempo, los legisladores y las agencias a cargo del cumplimiento de la ley bregan por mantenerse al ritmo de las repercusiones que este cambio en el tráfico de las comunicaciones está teniendo en los métodos y prácticas tradicionales y establecidos para manejar las solicitudes de información relacionadas con investigaciones penales. En este panorama rápidamente cambiante, la necesidad de involucrar a múltiples partes interesadas en dichas cuestiones es mayor que nunca.

En marzo de 2017 Millicom, junto con otras seis empresas de telecomunicaciones, anunció

su adhesión a la Global Network Initiative (GNI). Esta organización, que ahora cuenta con más de 50 miembros, reúne a empresas de tecnología, inversionistas éticos, académicos y organizaciones de derechos humanos para trabajar conjuntamente en la búsqueda de soluciones a situaciones complejas en las que los derechos fundamentales de las personas a la privacidad y la libertad de expresión entran en conflicto con las medidas gubernamentales para proteger la seguridad nacional. Debido al compromiso público asumido por Millicom en 2013, como miembro fundador del Diálogo de la Industria de las Telecomunicaciones (TID por sus siglas en inglés), de utilizar toda influencia que podamos tener para minimizar las implicaciones en materia de derechos humanos de las demandas que recibimos de los gobiernos, unirse a la GNI fue el 'siguiente paso' para Millicom. En los últimos años hemos avanzado considerablemente en la colaboración con grupos de interés en torno a estas complejas cuestiones y en el establecimiento de políticas y procesos que nos ayuden a reducir al mínimo los efectos negativos para la libertad de expresión y la privacidad. Al hacerse miembro de la GNI, Millicom ahora cuenta con una plataforma más estructurada que le permite construir relaciones con otras organizaciones las cuales también abordan estos temas, desde diferentes perspectivas, pero que comparten el mismo objetivo final. Estamos firmemente convencidos de que los resultados positivos para los derechos humanos sólo se lograrán mediante la colaboración basada en la apreciación de todo el espectro de consideraciones y realidades, algo que sólo puede lograrse cuando todos los grupos interesados, incluidos los gobiernos, se reúnan.

En Millicom, la confianza de nuestros clientes en que respetamos su privacidad su privacidad y libertad de expresión es de suma importancia para nuestro negocio. Asimismo, reconocemos que el respeto a los derechos humanos de nuestros clientes debe ir de la mano con nuestro deber de cumplir con las leyes locales de los países en los que operamos. Estas leyes nos exigen que revelemos información sobre nuestros clientes a las agencias a cargo del cumplimiento de la ley y a otras autoridades gubernamentales en relación con su deber legítimo de proteger la seguridad nacional y la seguridad pública, o de prevenir o investigar delitos o actos de terrorismo. Cada vez que respondemos a una solicitud legal del gobierno para obtener información de nuestros clientes, procuramos minimizar el impacto de dicha solicitud sobre el derecho de nuestros clientes a la privacidad y la libertad de expresión. Además, cuando surge cualquier conflicto entre la legislación local y la Declaración Universal de Derechos Humanos y otras normas internacionales de derechos humanos, nos esforzamos por resolver ese conflicto de una manera que respete el derecho a la privacidad y a la libertad de expresión, así como el derecho fundamental al acceso a internet y/o a los servicios de comunicaciones.

En este informe, buscamos demostrar nuestro compromiso y progreso continuo. Cómo nuestras operaciones impactan los derechos humanos, y cómo podemos trabajar de manera independiente y con otros para minimizar posibles efectos negativos.

Cuando tomamos decisiones sobre solicitudes gubernamentales en nuestras operaciones locales, consideramos no sólo los derechos humanos de nuestros clientes, sino también nuestras obligaciones legales, otros impactos potenciales en las comunidades en las que operamos, las consecuencias adversas posibles para la seguridad de nuestros miles de empleados y socios que trabajan con nosotros para proporcionar servicios en nuestros mercados, y los posibles efectos sobre nuestras licencias de operación o a activos físicos en el terreno: torres de radio y transmisores, cables, tiendas y oficinas. Millicom y sus clientes dependen de estos activos para recibir acceso ininterrumpido

a servicios de telecomunicaciones y de internet en primer lugar.

Las consideraciones antedichas afectan la manera en que respondemos a los requisitos de las agencias a cargo del cumplimiento de la ley y son aspectos fundamentales a contemplar en la discusión en torno a la responsabilidad de nuestra empresa de proteger la libertad de expresión y la privacidad.

Luxemburgo, febrero de 2018

Rachel Samrén

Vicepresidenta Ejecutiva y
Directora de Asuntos Externos

Salvador Escalón

Vicepresidente Ejecutivo y
Abogado General

En Millicom, la confianza de nuestros clientes en que respetamos su privacidad su privacidad y libertad de expresión es de suma importancia para nuestro negocio. Asimismo, reconocemos que el respeto a los derechos humanos de nuestros clientes debe ir de la mano con nuestro deber de cumplir con las leyes locales de los países en los que operamos.

2. Informes en Millicom

Millicom es proveedor líder de servicios de cable y móviles dedicada a los mercados emergentes. Operamos bajo la marca Tigo en ocho países de América Latina y tres de África. Marcamos la pauta cuando se trata de ofrecer banda ancha de alta velocidad y servicios innovadores bajo nuestra marca registrada el Estilo de Vida Digital (“The Digital Lifestyle”, por su nombre en inglés) a más de 50 millones de clientes. Nuestro propósito es construir las autopistas digitales que conectan a las personas, mejoran la calidad de vida y fomentan el desarrollo de nuestras comunidades. Nuestra misión es proporcionar la autopista digital más rápida y segura para convertirnos en la primera opción para los clientes en todos nuestros mercados.

Las dos motivaciones fundamentales de Millicom para publicar su informe LED de 2017 siguen siendo las mismas que cuando publicamos nuestro primer informe LED:

1) responder a los grupos de interés que nos han pedido ser más transparentes acerca de la forma en que tratamos las solicitudes de los gobiernos, y 2) avanzar en la comprensión de los contextos en los que las empresas de telecomunicaciones reciben solicitudes de los gobiernos y las consideraciones que influyen en las decisiones en relación con estas situaciones.

Como operador enfocado exclusivamente en los mercados emergentes, continuamos esforzándonos por encontrar el equilibrio adecuado entre los altos niveles de transparencia y la protección de nuestro personal y de nuestros activos. En muchos de los mercados donde operamos, la ley nos prohíbe divulgar solicitudes de ayuda de las autoridades judiciales y, en otros casos, la divulgación puede poner en riesgo la seguridad de nuestro personal y nuestros activos. Teniendo esto en cuenta, nuestros informes se realizan de manera regional en donde América Latina se subdivide en dos regiones (América Central y América del Sur) con el fin de tratar de proporcionar información más detallada y minuciosa a las

solicitudes de las autoridades encargadas de la aplicación de la ley. También estudiamos e implementamos continuamente las lecciones aprendidas a través de nuestros colegas en la industria y de los recursos de la sociedad civil, principalmente a través de nuestra asociación con la Global Network Initiative (GNI).¹ Este año, hemos incluido una sección con un caso de un país el cual se mantendrá anónimo para efectos de este estudio con el fin de mostrar los diferentes tipos y fuentes relacionados con las solicitudes de asistencia de las autoridades.

Esperamos que la tercera edición de este informe contribuya a la construcción del trabajo ya realizado entre los diferentes grupos de interés para mayor protección de la libertad de expresión y la privacidad de los individuos.

Qué estamos informando

En este informe damos a conocer el tipo y la cantidad de solicitudes que recibimos de las autoridades judiciales y, lo que es más importante en nuestra opinión, describimos el contexto general y las tendencias de las solicitudes que recibimos. El contexto es importante en casos específicos y en los más significativos (lo que llamamos “acontecimientos importantes”²), ya que resalta algunos desafíos muy prácticos con los que nos topamos en nuestras interacciones con las autoridades.

En este informe, también describimos varios acontecimientos importantes que hemos enfrentado durante el año. Siempre que sea posible, revelamos los países en los que tuvieron lugar.

También damos a conocer información acerca de las políticas, procesos y controles internos que tenemos establecidos para proteger la privacidad de nuestros clientes cuando manejamos solicitudes de las autoridades, y cómo buscamos de reducir al mínimo los efectos sobre la libertad de expresión y la privacidad de nuestros clientes en acontecimientos importantes.

Qué no estamos informando

Las solicitudes de información por parte de las autoridades judiciales son, por definición, de carácter delicado. En muchos casos se refieren a procedimientos judiciales confidenciales y a situaciones de seguridad nacional y de emergencia en las que hay vidas humanas en peligro.

Dejando a un lado el debate sobre las facultades indiscriminadas en materia de seguridad nacional y vigilancia, las solicitudes de las autoridades judiciales vienen acompañadas de estrictos requisitos de confidencialidad, lo que significa que a menudo la ley nos prohíbe revelar los detalles de las solicitudes que recibimos. En algunas situaciones específicas, es posible que la ley nos exija explícitamente que no divulguemos ningún detalle de la solicitud y el incumplimiento de este requerimiento podría dar lugar a sanciones severas para nuestra empresa y nuestro personal local.

Asimismo, a menudo es difícil discutir públicamente cómo nos relacionamos con las fuerzas policiales u otras autoridades cuando recibimos solicitudes o las formas en que podemos tratar de cuestionar su enfoque. Hacerlo afectaría con seguridad nuestra capacidad de interacción en el futuro, e incluso podría poner en peligro al personal en algunos casos. Esto es causa de frustración a veces, ya que puede llevar a percepciones incorrectas de inacción por nuestra parte. Es también la razón por la que, en su mayor parte, describimos nuestra interacción en términos más generales en este informe y no en relación con acontecimientos específicos.

No divulgamos el número de solicitudes gubernamentales por país como lo han hecho algunos de nuestros colegas. Las razones son múltiples. En ciertos países, la ley prohíbe la divulgación. Sólo en Tanzania la ley establece de manera explícita que se nos permite publicar el número total de solicitudes que recibimos. En los demás países, la ley no es clara en cuanto a si se nos permite publicar el

1 En ediciones anteriores hemos informado de nuestros avances basados en los principios del Diálogo de la Industria de las Telecomunicaciones (TID). En virtud de nuestra reciente incorporación a la Global Network Initiative (GNI) ya no informaremos con base en los principios de TID.

En cambio, a partir del año que viene, informaremos con fundamento en los principios de la GNI, tras nuestro primer proceso de evaluación en la GNI.

2 Los acontecimientos importantes pueden incluir solicitudes con claros motivos políticos para: los cortes de servicios de nuestra red, la denegación o restricción de servicios, la retirada o bloqueo de acceso selectivo de contenido, la denegación de acceso a individuos específicos con la intención de limitar la libertad de expresión, cambios operacionales significativos relacionados con técnicas de vigilancia, cambios significativos en las leyes locales relacionados con los poderes gubernamentales de vigilancia o retención de datos, o solicitudes para enviar mensajes políticamente motivados a los clientes en nombre del gobierno.

número de solicitudes que recibimos, o bien prohíbe expresamente su publicación.

Hemos llevado a cabo un considerable análisis interno de riesgos y nos hemos debatido sobre la publicación de cifras específicas de cada país. Operamos en algunos países donde la divulgación pública de dichas cifras puede poner en riesgo la seguridad de nuestros empleados. Esto no es necesariamente un riesgo que plantea el gobierno, sino más bien las entidades delictivas a las que conciernen las solicitudes. En algunos países, incluso el inicio de conversaciones con las autoridades con respecto a la divulgación de las cifras podría, en nuestra evaluación de riesgo-beneficio, conducir a resultados negativos para nuestro negocio y la capacidad de promover prácticas más respetuosas de los derechos.

Por estas razones, hemos tomado la decisión de consolidar las cifras de solicitudes a nivel regional en este informe. Dividimos a América Latina en América Central y América del Sur, lo que ofrece más granularidad en las cifras, aunque este año hemos añadido el caso de estudio de un país específico que detalla los diferentes tipos y fuentes de solicitudes.

También incluimos información sobre los diferentes tipos de servicios de comunicaciones que ofrecemos en cada país, así como cifras sobre clientes y nuestra posición de mercado, ya que todo esto afecta la cantidad de solicitudes que recibimos y debe tomarse en cuenta para tratar de determinar el alcance de las actividades gubernamentales.

Hemos trabajado en colaboración con nuestros ex-colegas dentro del Diálogo de la Industria de las Telecomunicaciones (TID) y con la firma de abogados Hogan Lovells para crear un recurso legal³ que detalla los marcos jurídicos que rigen las facultades de vigilancia del gobierno en nuestros mercados. Por esta razón, no describimos leyes específicas por país en este informe, ya que estas ya están cubiertas en el recurso legal que contiene los marcos jurídicos con mucho más detalle.

Tabla 1
Definiciones de las tres categorías de solicitudes:

Solicitudes de interceptación	Interceptación de voz, SMS, fax y tráfico de datos (interceptación legal) en tiempo real, es decir, vigilancia en vivo.
Solicitudes de metadatos de clientes	Metadatos como CDR (registros de datos de llamadas) o direcciones IP, SMS, tráfico de correo electrónico, información sobre el tráfico de Internet, o documentos de servicios en la nube, o solicitudes de información de localización (física/estación base o información de GPS).
Solicitudes de datos relacionados con servicios móviles de dinero	Información relacionada con los MFS que proporcionamos, como la confirmación de que una persona es cliente de dinero móvil, datos de transacciones y otra actividad de la cuenta. Estas solicitudes no siempre se relacionan solo con delitos financieros.

Definiciones de los diferentes tipos de solicitudes

Aun no existen definiciones acordadas o estandarizadas o formas de clasificar las solicitudes de las autoridades a través de toda la industria de la información, las comunicaciones y la tecnología (ICT). Estandarizar las definiciones es desafiante, dadas las múltiples jurisdicciones y modelos de negocios diferentes dentro del sector en su conjunto. En Millicom, clasificamos las solicitudes que recibimos en tres categorías distintas: solicitudes de interceptación; metadatos de clientes; y datos financieros de clientes (relacionados con los servicios móviles de dinero o servicios MFS que proporcionamos). Algunos de nuestros colegas de la industria informan en categorías similares.

Estas tres categorías representan la gran mayoría de las solicitudes que recibimos diariamente. Todos los demás tipos de solicitudes, que quedan fuera de las definiciones que figuran a continuación, se presentan como “acontecimientos importantes”. No informamos específicamente sobre las solicitudes de retiro de contenido, ya que son poco frecuentes en nuestros mercados, con la excepción de la eliminación por mandato legal del acceso a contenido de abuso sexual infantil en Colombia. Todos los demás tipos de retiro de contenido se incluyen dentro de acontecimientos importantes.

Cómo obtenemos el material que informamos

La información sobre el número de solicitudes que recibimos de las autoridades nos la envían los departamentos legales de cada una de nuestras subsidiarias locales. Como se prescribe en nuestras “Directrices Globales sobre Asistencia a las Autoridades Gubernamentales”, estos departamentos jurídicos están a cargo de recibir y revisar la legalidad de todas las demandas antes de ejecutarlas. Registran cada demanda por fecha, tipo (ver tabla 1) y autoridad solicitante. Esta información se registra en herramientas dedicadas o se ingresa manualmente en las plantillas proporcionadas por el Grupo Millicom. Cuando las solicitudes están legalmente justificadas, estos mismos equipos proporcionan la información solicitada a las autoridades.

La información sobre acontecimientos importantes se reporta de acuerdo con un mecanismo de escalada definido en las “Directrices para Acontecimientos Importantes” de Millicom. Nuestros CEO locales u otros altos directivos informan de los acontecimientos importantes a un grupo reducido y específico de personal regional y global.

El equipo de Responsabilidad Corporativa Global recopila y consolida toda esta información. La información sobre la interceptación, los metadatos y las solicitudes relacionadas con los servicios móviles de

³ Desde que nos incorporamos a GNI, migramos dicho recurso al siguiente sitio web: <https://globalnetworkinitiative.org/legalframeworks>

2. Informes en Millicom – continuación

dinero se recolecta durante nuestro proceso anual de elaboración de informes de responsabilidad corporativa por medio de una herramienta dedicada, Enablon, en la que los equipos jurídicos locales ingresan la cantidad total de solicitudes, así como evidencia de sus cifras acumuladas.

La información sobre los acontecimientos importantes se recopila a lo largo del año y el equipo de Responsabilidad Corporativa Global lleva un registro de dichos acontecimientos. Estamos seguros de que, si no todos, al menos la gran mayoría de los acontecimientos importantes se ha trasladado al Grupo, a nuestro Comité de Divulgación a las Autoridades Gubernamentales, que integrado por personal de alto nivel de las funciones de Asuntos Externos, Asuntos Legales, Seguridad y Cumplimiento Legal.

Este es el segundo año en el que la información numérica relacionada con las demandas de información de las autoridades ha sido evaluada externamente dentro de nuestro proceso de aseguramiento limitado de los informes de responsabilidad corporativa llevado a cabo por Ernst & Young (EY), tal como se indica en las páginas 162 - 163 de nuestro Informe Anual (informe de aseguramiento limitado).

Comentarios

Estamos ávidos de escuchar la opinión o trabajar con aquellas persona que deseen promover el acceso abierto y los procesos transparentes y responsables de vigilancia y seguridad. También agradecemos los comentarios sobre este informe o sobre los asuntos en general que conciernen este informe. Nos puede escribir a CR@millicom.com o encuentre nuestros detalles completos de contacto en nuestro sitio web.⁴

⁴ <http://www.millicom.com>

3. Nuestras políticas internas, directrices y de gobierno

Impacto y riesgos sobre los derechos humanos

Millicom reconoció en una etapa temprana la necesidad de involucrarse proactivamente con la privacidad y la libertad de expresión, para entender los riesgos para los derechos humanos relacionados con nuestras operaciones y establecer procesos para administrarlos.

Hemos tomado varios pasos para minimizar nuestros riesgos en la medida de lo posible, introduciendo directrices del Grupo, incorporando controles y mejorando la preparación de los equipos globales y locales para hacer frente a las situaciones que implican los acontecimientos importantes y los problemas de reputación que plantean. La atención inicial se ha centrado en el mejoramiento de los procesos locales mediante la prestación de apoyo a la dirección local y a los equipos que manejan las relaciones con las autoridades.

En 2017, el primer año de nuestra incorporación a la GNI, llevamos a cabo una evaluación de riesgos para los derechos humanos derivados de nuestro entorno operativo para evaluar el nivel de riesgo de acontecimientos importantes u otras solicitudes que pudieran suponer una amenaza para los derechos de nuestros clientes. Los riesgos principales y más sobresalientes que plantea cada país se obtuvieron de los índices de riesgo de VeriskMaplecroft.⁵

Como parte de esta evaluación de riesgos, hemos contratado a expertos externos para que nos ayuden a reunir todos nuestros recursos y analizar nuestras experiencias, de manera que nos permita comprender mejor nuestros riesgos potenciales y las oportunidades de mejora en cuanto a nuestras políticas y procesos.

Nuestra importante presencia en nuestros mercados significa que a menudo tenemos un sólido conocimiento de las situaciones de riesgo potencial y de los niveles de riesgo relacionados con situaciones específicas. No obstante, deseamos formalizar esta evaluación y ampliar nuestro análisis mediante la interacción con grupos de interés externos para crear una herramienta dinámica que actualizaremos y consultaremos regularmente.

Junta Directiva y comités: administración, gobierno y vigilancia de los derechos humanos

Todas las actividades de responsabilidad corporativa de Millicom son supervisadas por nuestra Junta Directiva (Board of Directors, BoD), así como por nuestro Comité Ejecutivo (Executive Committee, EC). La Junta Directiva recibe actualizaciones periódicas sobre temas de responsabilidad corporativa, y el CEO, la Vice Presidenta de Asuntos Externos, y el Vicepresidente Jurídico General de Millicom son invitados permanentes a estas sesiones informativas. La Vicepresidenta Directora de Asuntos Externos de Millicom informa mensualmente al EC sobre estos temas, y la Vicepresidenta de Responsabilidad Corporativa de Millicom es responsable de la gestión continua de los asuntos relativos a los derechos humanos en la empresa.

La Junta Directiva de Millicom se actualiza periódicamente sobre temas de derechos humanos y ha ordenado a la dirección que continúe con su firme enfoque proactivo y que profundice las relaciones con la sociedad civil a nivel de país. En 2016 y 2017, la Junta Directiva recibió una evaluación actualizada del riesgo para los derechos humanos en relación con la privacidad y la libertad de expresión. En 2018, presentaremos un nuevo informe en profundidad sobre la exposición al riesgo de Millicom en estos temas, así como una visión general detallada de todo nuestro trabajo relacionado con los derechos humanos. En el futuro, institucionalizaremos esta actualización anual detallada a la Junta Directiva para asegurarnos de que los niveles más altos de la dirección de la empresa se mantengan al tanto de nuestro trabajo en estas áreas y puedan proporcionar sus comentarios y opiniones al respecto.

En enero de 2014, cuando Millicom comenzó su esfuerzos vinculados con el proceso de escalada, se estableció el Comité de Políticas de Interceptación Legal (Comité LIP), que desde entonces ha sido renombrado como Comité de Divulgación a las Autoridades Judiciales (Comité LED), para coordinar mejor la administración de riesgos. Este Comité

En 2017, el primer año de nuestra incorporación a la GNI, llevamos a cabo una evaluación de riesgos para los derechos humanos derivados de nuestro entorno operativo para evaluar el nivel de riesgo de acontecimientos importantes u otras solicitudes que pudieran suponer una amenaza para los derechos de nuestros clientes.

está presidido por la Vicepresidenta de Asuntos Externos, e incluye la participación del Vicepresidente de Responsabilidad Corporativa, el Vicepresidente Jurídico General, el Vicepresidente Ejecutivo y Director de Ética y Cumplimiento corporativo, el Director de Seguridad de la Información, la Vicepresidenta de Asuntos Jurídicos para América Latina y Directora de Privacidad, y los Directores de Asuntos Regulatorios. Los miembros del Grupo preparan y aprueban conjuntamente las políticas y procesos, revisan nuestras "Directrices para Acontecimientos Importantes" y los riesgos emergentes, y aprueban los informes e interacción de Millicom en relación con la privacidad y la libertad de expresión.

El Comité LED se reunió dos veces en 2017 para examinar los riesgos y las acciones relacionadas con la libertad de expresión y la privacidad. Estas reuniones brindaron la oportunidad de presentar e informar a los nuevos miembros del equipo sobre nuestro

⁵ <https://maplecroft.com/>

3. Nuestras políticas internas, directrices y de gobierno – continuación

trabajo en curso sobre estos temas, a la vez que ayudaron a evaluar y definir los acontecimientos importantes en nuestros mercados. Este Comité también proporciona orientación y sugerencias sobre la mejor manera en que Millicom puede abordar estos temas de una manera respetuosa tanto de los derechos como de la ley.

En 2017, continuamos trabajando en un marco de política de privacidad global. El Comité Ejecutivo (EC) de Millicom aprobó principios generales y compromisos de privacidad para la empresa, y se crearon materiales de apoyo para la toma de decisiones dirigidos a los equipos comerciales sobre temas de privacidad del cliente. El trabajo sigue aportando más transparencia a las políticas y prácticas de privacidad de Millicom. El desarrollo de dicho marco es seguido por un comité directivo compuesto por cuatro de los miembros del EC de Millicom (la Vicepresidenta Ejecutiva y Directora de Asuntos Externos, el Vicepresidente Ejecutivo de Ética y Cumplimiento corporativo, el Vicepresidente Ejecutivo y Director de Tecnología e Información y el Vicepresidente Ejecutivo y Abogado General) y se espera que nuestra política de privacidad quede finalizada a principios de 2018. También presentaremos este marco interno y externamente durante 2018, el cual incluirá los compromisos de privacidad y principios rectores de Millicom ya completos. Toda la información relevante se mantendrá en un portal de política de privacidad en línea en el sitio web de Millicom.

Políticas, directrices y controles

Nuestro compromiso con la Carta Internacional de Derechos Humanos y los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos están incluidos en el Código de Conducta actualizado de Millicom, que fue aprobado en 2017.

Además, Millicom ha suscrito y se ha comprometido a implementar los Principios de libertad de expresión y privacidad para el sector de las Telecomunicaciones, según se definen en el Diálogo de la Industria de las Telecomunicaciones (TID). Los Principios del TID nos requerían informar públicamente cómo estamos implementando y poniendo en práctica estos principios. Los informes

LED de Millicom comenzaron como un informe público de este compromiso. Dado que ahora somos miembros de la GNI, nos adherimos a los Principios de la GNI sobre libertad de expresión y privacidad. Informaremos sobre estos compromisos luego de nuestro primer proceso de evaluación con la GNI, que se espera ocurra durante el cuarto trimestre de 2018.

La Directriz del Grupo Millicom para Solicitudes de Asistencia de las Autoridades Gubernamentales (Directriz LEA) quedó terminada y aprobada por el Comité LIP (ahora Comité LED) en el primer trimestre de 2015. Se revisa anualmente. La Directriz LEA describe claramente nuestras obligaciones dentro de los marcos internacionales, las funciones y responsabilidades de cada departamento, las evaluaciones que deben realizarse cuando se reciben las solicitudes, cómo manejar las solicitudes urgentes y no escritas, cómo registrar las solicitudes y nuestras respuestas, cómo proteger los datos de los clientes a lo largo del proceso de recuperación de información y cómo entregar la información de manera segura. Una versión abreviada de esta directriz está disponible públicamente.

Nuestro proceso de control interno evalúa el grado de aplicación y cumplimiento de las diferentes políticas y controles globales por parte de nuestras subsidiarias. Dos controles relacionados con la implementación de la Directriz LEA fueron agregados en el Manual de Control Interno de Millicom en 2015. El primero verifica que todas las solicitudes sean evaluadas por el equipo jurídico antes de su ejecución y que se conserve en los archivos una copia escrita de la solicitud original. El segundo control se refiere a limitar y registrar el acceso a los datos de los clientes al ejecutar la solicitud. Nuestras subsidiarias evalúan su alineación (o “nivel de madurez”) con estos controles anualmente. Las primeras evaluaciones se realizaron en 2015. Durante las evaluaciones subsiguientes, hemos observado cómo todas las subsidiarias han hecho mejoras sustanciales en el nivel de madurez de sus controles para la Directriz LEA. En 2017 todas las operaciones alcanzaron uno de los dos niveles de madurez más altos, lo que significa que el 100% de nuestras subsidiarias tienen ahora un nivel aceptable de controles implementados a nivel local.

Las “Directrices para Acontecimientos Importantes” fueron aprobadas por el Comité LED en el tercer trimestre de 2015. Estas directrices definen los pasos a seguir en caso de que se produzca un “acontecimiento importante” y un proceso de escalamiento a nivel regional y mundial. La Directriz también ofrece sugerencias prácticas sobre cómo establecer relaciones con las autoridades a fin de limitar la responsabilidad y/o el plazo de cualquier “acontecimiento importante”. Debido a la sensibilidad de este documento, no está a disposición del público, pero hemos presentado su contenido en reuniones con el TID y la GNI.

En 2017 emprendimos una evaluación de cómo podríamos mejorar la comunicación de estas políticas internas, directrices y controles a nuestro personal local. Estamos llevando a cabo una evaluación comparativa externa de cómo se hace esto en toda la industria y nuestro objetivo es crear un documento autorizado y eficaz para asegurarnos de que nuestros recursos internos se entiendan fácilmente y sigan siendo relevantes en un entorno en constante evolución.

Seguridad de la información

Las Normas de Seguridad de la Información (ISS) de Millicom incluyen requisitos de seguridad específicos para los datos de clientes y empleados. Las ISS se publicaron en abril y entraron en vigor el 1 de julio de 2015.

Todos los empleados de Millicom deben recibir capacitación en Seguridad de la Información, que explica la importancia de proteger los datos de los clientes. El material de capacitación está disponible en nuestra plataforma de eLearning, Millicom University, y la capacitación es obligatoria para todos los empleados. Los empleados de nuevo ingreso deben tomar la capacitación en las Normas en un plazo de noventa (90) días contados a partir de la fecha en que empezaron a trabajar, y los materiales de concientización de las Normas se distribuyen a todos los empleados por lo menos una vez al año.

4. Nuestra interacción

Millicom continúa trabajando proactivamente con una amplia gama de actores a fin de mitigar los riesgos de los impactos negativos en los derechos humanos relacionados con las solicitudes de las autoridades gubernamentales. Fuimos uno de los miembros fundadores del Diálogo de la Industria de las Telecomunicaciones sobre libertad de expresión y privacidad y en 2017 nos unimos a la Global Network Initiative como miembros de pleno derecho, después de haber sido miembros observadores en 2016. También hemos colaborado con varias organizaciones internacionales y participado en diversos eventos, contribuyendo al debate continuo en torno a la libertad de expresión y la privacidad, que evoluciona en el contexto de un panorama tecnológico en rápida evolución.

En respuesta a una recomendación de nuestra Junta Directiva, a finales de 2015 firmamos un acuerdo de donación de tres años con la organización internacional de derechos humanos Defensores de los Derechos Civiles para aumentar el intercambio bilateral de información sobre situaciones en nuestros mercados y para crear conexiones con los defensores locales de los derechos humanos.

Al mismo tiempo, interactuamos directamente con los gobiernos y otros grupos de interés nacionales lo máximo posible. Procuramos acrecentar la comprensión de nuestras obligaciones por parte de los gobiernos también fuera de sus países, al tiempo que destacamos repetidamente los riesgos de una acción gubernamental desproporcionada, en especial para su reputación y las posibilidades de inversión extranjera. También analizamos estos temas regularmente con los representantes diplomáticos pertinentes. Finalmente, llevamos a cabo conversaciones y entrenamientos similares con nuestro personal local, que es quien enfrenta estos desafíos en el terreno. Un entorno tecnológico en rápida evolución y las exigencias de seguridad pública dificultan el proceso de toma de decisiones, ya que nos esforzamos por cumplir las obligaciones legales y proteger la libertad de expresión y la privacidad de los usuarios. Todos los años ofrecemos cursos de capacitación presenciales en estos temas a nuestro personal local en cumbres regionales,

mientras que la interacción interna con estos temas es constante y continua.

Instituciones financieras internacionales

Millicom sigue pidiendo más salvaguardias por parte de las instituciones financieras internacionales y la comunidad de ayuda al desarrollo para proteger la libertad de expresión. Todo apoyo financiero de estos organismos para la promoción del sector de las tecnologías de la información y la comunicación (ICT) debe ir acompañado de un conjunto claro de criterios para la protección de la libertad de expresión y la privacidad.

Nos alienta la labor de la Corporación Sueca de Crédito a la Exportación (SEK/EKN) en este ámbito, y esperamos que sirva de ejemplo para que otras instituciones financieras internacionales aprendan de estas mejores prácticas.

En 2017, tras la consulta de SEK/EKN, Millicom y sus colegas en el Diálogo de la Industria de las Telecomunicaciones (TID) contribuyeron a la redacción de un documento en colaboración con el Instituto de Derechos Humanos y Empresas.

Diálogo de la Industria de las Telecomunicaciones (TID)

Millicom fue miembro fundador del TID sobre libertad de expresión y privacidad, un grupo industrial conjunto que trabaja desde 2011 en principios, herramientas y defensa conjunta para enfrentar los retos relativos a la privacidad y la libertad de expresión. Millicom ocupó un puesto en la Consejo de Administración del antiguo TID y presidió la iniciativa en 2014-2015. Otros miembros fueron Vodafone, Orange, Telefónica, AT&T, Nokia, TeliaCompany y Telenor. Millicom abogó enérgicamente para que el TID se fusionara con la Global Network Initiative (GNI), y a principios de 2016, nosotros y otros seis miembros del TID nos incorporamos a la GNI como miembros observadores por un período de un año. Ese período terminó en marzo de 2017, cuando Millicom y otros miembros del TID se unieron formalmente a la GNI. El informe anual final del TID se publicó en 2017, destacando especialmente la interacción del Diálogo de la Industria con Privacy International (PI) para establecer su posición conjunta sobre el acceso directo.

Global Network Initiative (GNI)

En Millicom, creemos que nuestra capacidad para dar forma a una legislación inteligente o para enfrentar de manera apropiada los acontecimientos importantes se incrementa enormemente al trabajar en conjunto con otros. En 2017 nos convertimos en miembro de pleno derecho de la GNI y en participantes activos en el trabajo de sus comités y políticas, compartimos las mejores prácticas para llevar a cabo la debida diligencia en materia de derechos humanos y trabajamos juntos en las directrices de implementación de la GNI, que se ampliarán para abarcar una gama más amplia de empresas del sector de las ICT. También hemos participado en varias sesiones y trabajos relacionados con los cortes de servicio de internet y sus efectos negativos en las economías y actividades sociales.

Millicom acoge con beneplácito la colaboración continua y la mayor influencia que ha adquirido como miembro de pleno derecho, con un foro único de múltiples grupos de interés que sienta las bases para la colaboración y la promoción de un cambio positivo en relación con las cuestiones de derechos humanos en el sector de las ICT. Esperamos con interés una mayor interacción y un aprendizaje compartido dentro de la GNI, que ofrece un foro valioso para el debate sobre estas cuestiones.

El Relator Especial de las Naciones Unidas sobre la Promoción y Protección del Derecho a la Libertad de Opinión y de Expresión, David Kaye

Millicom, valora mucho su interacción continua con el Relator Especial (RE) de las Naciones Unidas sobre la Promoción y Protección del Derecho a la Libertad de Opinión y de Expresión, David Kaye. En marzo de 2017, Millicom se reunió con el RE de la ONU David Kaye en Rightscon, donde Kaye presentó su informe de junio al Consejo de Derechos Humanos de la ONU. En el informe de Kaye se abordan las funciones desempeñadas por actores privados que participan en el suministro de acceso a internet y a las telecomunicaciones. Millicom contribuyó con aportes a este informe en consultas previas en Ginebra, así como en una "sesión de lluvia de ideas" con el RE, organizada por Article 19 en Londres en julio de 2016. Millicom también participó en otra

4. Nuestra interacción – continuación

sesión de consulta de expertos celebrada por la Universidad de Connecticut en octubre, que también contribuyó al informe de Kaye. Este año, Millicom continuó proporcionando comentarios formales por escrito al RE sobre su próximo trabajo, en colaboración con la GNI.

UNICEF

Millicom y sus subsidiarias locales mantienen contacto e interacción regulares con UNICEF. Participamos en convocatorias periódicas como parte de un grupo de trabajo con otros representantes de la industria de todo el sector de las ITC. Como parte de este grupo, hemos estado proporcionando información y comentarios a UNICEF sobre un nuevo conjunto de herramientas sobre la privacidad y la libertad de expresión. La intersección de los temas de Privacidad y libertad de expresión con los derechos de los niños es un área en la que estamos asumiendo un papel protagonista. Este año, Millicom lanzó la herramienta MOCRIA (Mobile Operators Child Rights Impact Assessment) que desarrollamos junto con UNICEF, que proporciona a nuestras operaciones el marco y los objetivos adecuados para mejorar nuestras prácticas en relación con los niños. MOCRIA está disponible para todos los operadores y ha sido ampliamente aclamada. En un informe publicado por UNICEF en el que se destaca nuestra labor en materia de derechos de los niños, Andrew Mawson, Jefe de Derechos de los Niños y Empresas de UNICEF, declaró:

“Felicito a Millicom por haber asumido el liderazgo en materia de derechos de los niños, por ser transparente en sus conclusiones, enseñanzas y áreas en las que puede mejorar. Sobre todo, los felicito por reconocer que el trabajo nunca termina y que se trata de un trabajo continuo en progreso. Invito a otras empresas a que reflexionen detenidamente sobre lo que significan los derechos de los niños para ellas y espero que este informe sirva de ejemplo sobre cómo emprender o ampliar su propio viaje por los derechos de la infancia”.⁶

Las ONG locales y la sociedad civil

En Millicom hemos profundizado ampliamente nuestras relaciones e interacciones con la sociedad civil a nivel global, regional y, quizás lo más importante, a nivel local. Durante 2017, colaboramos con varias organizaciones de derechos digitales en situaciones en las que trabajamos para contrarrestar las amenazas a los principios de libertad de expresión y privacidad. En concreto, hemos profundizado las relaciones con las organizaciones de derechos digitales TEDIC (Paraguay) y Karisma (Colombia) a nivel local. Conferimos un enorme valor a este enfoque de múltiples grupos de interés, en el que la sociedad civil y el sector privado pueden trabajar de manera conjunta para reaccionar ante las propuestas legislativas o reguladoras que tienen implicaciones para los derechos humanos. Creemos que es importante que tanto el sector privado como la sociedad civil colaboren y aprovechen la experiencia de los demás para presentar las soluciones más apropiadas como retroalimentación a las propuestas de los gobiernos. Con frecuencia encontramos que las solicitudes o acciones de los gobiernos están motivadas por una preocupación legítima de seguridad pública, y que la retroalimentación y las sugerencias de mejores prácticas de otros países a menudo pueden proporcionar las salvaguardias necesarias para asegurar soluciones que respeten los derechos.

Procuramos acrecentar la comprensión de nuestras obligaciones por parte de los gobiernos también fuera de sus países, al tiempo que destacamos repetidamente los riesgos de una acción gubernamental desproporcionada, en especial para su reputación y las posibilidades de inversión extranjera.

⁶ <http://www.millicom.com/media-room/features/unicef-commends-millicom/>

5. América del Sur

Panorama general

Millicom opera redes de comunicaciones en América del Sur desde hace más de 25 años. Ofrecemos una amplia gama de servicios que incluyen voz y datos de línea fija y móvil, televisión por cable, servicios financieros móviles (MFS) y soluciones business-to-business (B2B) en tres países de América del Sur. En 2017 Millicom invirtió un total de US\$907 millones en las regiones de América del Sur y Central combinadas para desarrollar aún más nuestras redes de comunicaciones móviles y fijas. Ambas inversiones garantizan mejores anchos de banda y calidad de la experiencia de internet y permiten que se agreguen más servicios e innovación a este acceso.

Ocupamos la primera posición en el mercado de B2C Móvil, B2C Residencial y MFS en Paraguay, mientras que en general somos el segundo o tercer mayor proveedor de servicios en Colombia y Bolivia. Somos un importante contribuyente a nuestros mercados, en términos de inversión, impuestos⁷ y como proveedor de empleo y servicios (ver la tabla 3).

Tabla 2

América del Sur (Bolivia, Colombia y Paraguay)

	Cientes de B2C Móvil '000	Hogares conectados ⁸ '000	Cientes de MFS '000
	14.322	2.232	1.498

Tabla 3

País	B2C Móvil clientes '000	Fuerza de trabajo ⁹	Población '000
Bolivia	3.303	2.996	11.100
Colombia	7.851	4.730	49.200
Paraguay	3.167	4.689	6.852

Marcos jurídicos

En Bolivia y Paraguay, existen procesos y requisitos claros para la supervisión judicial de las solicitudes de interceptación y de metadatos de clientes. En Colombia, debido en gran medida a los conflictos internos de larga duración y a la guerra contra las drogas, los procesos son significativamente más complejos, aunque existe supervisión judicial para iniciar la interceptación. La información sobre las leyes y procedimientos en Colombia se publica en detalle en el TID.¹⁰

En Bolivia, el uso de la interceptación está restringido a circunstancias excepcionales en las que recibiríamos órdenes judiciales para activar líneas. Esta técnica se ha extendido a las investigaciones relacionadas con el narcotráfico según la legislación promulgada durante 2017.

Los procedimientos en Colombia nos obligan a proporcionar acceso directo a las autoridades a nuestra red móvil. Hay auditorías regulares para asegurar que no obtengamos información sobre la interceptación que está teniendo lugar, y se aplican fuertes sanciones (multas) en caso de que se determine que lo hacemos. Por lo tanto, no tenemos información acerca de

con qué frecuencia y durante qué períodos se interceptan las comunicaciones en nuestras redes móviles en Colombia. También contamos con un importante negocio de red fija en Colombia y para estas líneas recibimos órdenes judiciales que revisamos y evaluamos, y abrimos la línea para que se lleve a cabo la interceptación. La duración de la interceptación se define en la ley como un máximo de seis meses.

En Paraguay, al igual que en Colombia, las autoridades nos ordenan proporcionar acceso directo a nuestra red móvil. Sin embargo, los procedimientos nos permiten ver la orden judicial que se requiere para que las autoridades inicien la interceptación y estamos al tanto cuando ocurre la interceptación. Tenemos la posibilidad de presentar una queja ante la Suprema Corte de Justicia si consideramos que la orden o interceptación no cumplen con los requisitos definidos en la ley.

Para las solicitudes de metadatos de clientes, recibimos solicitudes por escrito en los tres países. Evaluamos la legalidad de estas solicitudes antes de proporcionar a las autoridades la información solicitada.

7 Reportamos el impuesto sobre la renta pagado en nuestro Informe Anual, página 116

8 Número total de hogares con servicio activo

9 La fuerza laboral representa a los empleados contratados directamente por Millicom

10 <http://www.telecomindustrydialogue.org/resources/colombia/>

5. América del Sur – continuación

Tabla 4

	Autoridades que pueden solicitar interceptación o metadatos	Autoridades que pueden emitir órdenes de interceptación
Bolivia	Fiscales, Unidad de Investigaciones Financieras	Autoridades judiciales
Colombia	El ejército, la policía y la Unidad de Información e Investigación Financiera	Oficina del Procurador General, fiscales públicos, jueces
Paraguay	Secretaría Nacional Antidrogas (SENAD), Secretaría Nacional de Inteligencia (SINAI) y Secretaría de Seguridad Nacional	Oficina de la Fiscalía Pública, tribunales penales

Tabla 5

América del Sur	Interceptación	MFS	Metadatos	Solicitudes de metadatos por cliente
2017	38	21	21.492	0,150 %
2016	111	73	22.521	0,103 %
2015	184	104	24.447	0,115 %

Ha habido una disminución gradual y leve en el nivel de solicitudes que hemos recibido de las autoridades encargadas de hacer cumplir la ley en nuestros mercados de América del Sur en los últimos años. Algunos de nuestros países en la región tienen acceso directo, lo que significa que no se nos notifica de todos los casos en los que se interceptan las comunicaciones de los clientes.

Solicitudes de las autoridades judiciales en 2017

Como puede verse en la tabla 5, ha habido una disminución gradual y leve en el nivel de solicitudes que hemos recibido de las autoridades encargadas de hacer cumplir la ley en nuestros mercados de América del Sur en los últimos años. Algunos de nuestros países en la región tienen acceso directo, lo que significa que no se nos notifica de todos los casos en los que se interceptan las comunicaciones de los clientes.

Cabe reiterar que la solicitud escrita que efectivamente se recibe en cualquier operación cuenta como una solicitud en las tablas de datos. También debe tenerse en cuenta que una misma solicitud puede pedir información sobre varias personas o varios dispositivos.

Por lo tanto, las solicitudes no son “iguales” en magnitud. La gran mayoría de las solicitudes que recibimos están en la categoría de metadatos de clientes. Muchas de estas, a su vez, son solicitudes para confirmar la identidad detrás de números de teléfono específicos. Algunas solicitudes pueden solicitar información de más de uno de los registros de telefonía móvil de un cliente (llamadas entrantes y salientes, ubicación de la torre celular) durante un período específico o alrededor de un área específica.

El número de solicitudes que reciben nuestras operaciones locales también depende de cuántos clientes tenemos y de nuestra posición en el mercado. En América del Sur, el porcentaje de solicitudes de metadatos recibidas por cliente es del 0,15 %. La razón por la que esta cifra ha aumentado, mientras que el número de solicitudes ha disminuido, está relacionada con una reducción significativa en el número de clientes móviles registrados en Colombia después de una racionalización a gran escala de nuestra base de datos de clientes.

6. América Central

Panorama general

Millicom ha operado en la región centroamericana desde hace más de 25 años. Ofrecemos una amplia gama de servicios en cinco mercados distintos que incluyen voz y datos de línea fija y móvil, televisión por cable, servicios financieros móviles (MFS) y soluciones business-to-business (B2B). Durante 2017, Millicom invirtió un total de US\$907 millones en las regiones de América del Sur y Central combinadas para seguir desarrollando nuestras redes de comunicaciones móviles y fijas. Ambas inversiones garantizan mejores anchos de banda y calidad de la experiencia en internet y permiten que más servicios e innovación se agreguen a este acceso.

Mantenemos la primera posición de mercado en una serie de servicios en toda la región y contribuimos de manera importante a nuestros mercados, en términos de inversión, impuestos¹¹ y como proveedor de empleo y servicios.

Además de estos cuatro países, también tenemos un pequeño negocio B2B en Nicaragua, que por el momento sólo atiende a clientes empresariales. Recientemente también obtuvimos licencias de televisión por cable y servicios DTH en el país.

Tabla 6

América Central (Costa Rica, El Salvador, Guatemala y Honduras)

	Clientes de B2C Móvil '000	Hogares conectados '000	MFS clientes '000
	17.589	1.070	2.153

Tabla 7

País	Clientes de B2C Móvil '000	Fuerza de trabajo ¹²	Población '000
Costa Rica	N/A ¹³	609	4.929
El Salvador	2.796	627	6.400
Guatemala	10.169	2.647	17.077
Honduras	4.625	1.112	9.340

Marcos jurídicos

Un entorno complejo de seguridad con altos niveles de delincuencia organizada y violencia relacionada con el narcotráfico significa que los gobiernos de América Central cuentan con algunas de las leyes y requisitos técnicos más desarrollados para la vigilancia. En Costa Rica, donde operamos únicamente con redes fijas, el número de solicitudes es significativamente menor que en otros mercados centroamericanos.

En Honduras y El Salvador, la ley ordena el acceso directo de las autoridades a nuestras redes. Sin embargo, las leyes de ambos países especifican qué autoridades pueden solicitar la interceptación y que las órdenes de interceptación sólo pueden ser dictadas por los tribunales (ver la tabla 8). No obstante, como el acceso es directo, no recibimos estas órdenes ni tenemos visibilidad de la frecuencia o períodos durante los cuales tiene lugar la interceptación. En el caso de El Salvador, la ley también estipula los tipos de delitos específicos a los que se puede aplicar la interceptación, además de otros requisitos. En Guatemala, la interceptación también se lleva a cabo bajo órdenes judiciales, las cuales recibimos y revisamos, abriendo la línea por el período especificado.

Las autoridades encargadas de hacer cumplir la ley en nuestros mercados de América Central continúan sus esfuerzos para enfrentar la delincuencia y la violencia en la región; las tasas de homicidio en El Salvador y Honduras son de las más altas en el mundo fuera de las zonas de guerra.

¹¹ Reportamos el impuesto sobre la renta pagado en nuestro Informe Anual, página 116.

¹² La fuerza laboral representa a los empleados contratados directamente por Millicom.

¹³ Millicom no tiene operaciones móviles en Costa Rica y ofrece únicamente servicios B2C residenciales y B2B, en los que es el líder del mercado.

6. América Central – continuación

En el caso de metadatos de los clientes, ordenes judiciales emitidas por los mismos tribunales son requeridas en los cuatro mercados de América Central. Estas solicitudes son recibidas, revisadas y proporcionamos a las autoridades la información solicitada.

En El Salvador y Honduras existen leyes especiales que ordenan a los operadores de telecomunicaciones que bloqueen las señales que entran y salen de las cárceles. Anteriormente se habían promulgado leyes similares también en Guatemala y existe la posibilidad de que vuelvan a implantarse luego de sucesos recientes que han atraído la atención política al asunto (ver la sección 9 donde encontrará información extensa sobre el cierre de acceso de señales en las cárceles de la región).

Al igual que en todos nuestros mercados, no somos compensados por el costo de los recursos que necesitamos o tenemos abocados para evaluar y procesar las solicitudes de las fuerzas del orden. En el caso de América Central, dada la difícil situación de seguridad en varios países, estos recursos son amplios y deben estar disponibles para responder a las solicitudes en todo momento.

Solicitudes de las autoridades judiciales en 2017

Las autoridades encargadas de hacer cumplir la ley en nuestros mercados de América Central continúan sus esfuerzos para enfrentar la delincuencia y la violencia en la región; las tasas de homicidio en El Salvador y Honduras son de las más altas en el mundo fuera de las zonas de guerra. La vigilancia y las solicitudes de datos de los clientes respaldan los esfuerzos de las autoridades policiales para combatir estos graves desafíos que plantea la delincuencia organizada. Las diferencias en el tamaño de las poblaciones entre nuestros mercados de América Central y nuestros mercados de América del Sur dificultan las comparaciones directas de una región a otra, y las notas anteriores respecto a que las solicitudes no son “iguales” en magnitud complican aún más estos intentos.

Tabla 8

	Autoridades que pueden solicitar interceptación o metadatos	Autoridades que pueden emitir órdenes de interceptación
Costa Rica	Oficina de la Fiscalía, jueces y autoridades fiscales penales	Jueces en tribunales
El Salvador	Oficina del Procurador General	Tribunal de Primera Instancia de San Salvador
Guatemala	Oficina de la Fiscalía	Jueces de primera instancia de lo penal
Honduras	Oficina de la Fiscalía, Procurador General, Oficina Nacional de Investigación e Inteligencia	

Tabla 9

	Interceptación	MFS	Metadatos	Solicitudes de metadatos por cliente
América Central				
2017	933	160	10.848	0,060%
2016	816	194	16.758	0,099%
2015	0	158	8.653	0,052%

Aunque se observa mucha fluctuación en la Tabla 9, con una disminución significativa en las solicitudes de metadatos en 2017, el hecho es que estas solicitudes a menudo pueden ser solicitudes “masivas” de un gran número de registros de metadatos. Los esfuerzos para combatir la delincuencia y la corrupción en un país en particular siguen siendo la base de una gran proporción de estas solicitudes, y la reducción de las solicitudes de metadatos de 2016 a 2017 puede ser bastante engañosa. Por el contrario, vemos un nivel cada vez mayor de demandas en términos de solicitudes en general. El nivel de solicitudes de interceptación aumentó ligeramente de 2016 a 2017, pero no pudimos recopilar el número de solicitudes de interceptación en 2015 (y, por lo tanto, se informó que era de cero). Las solicitudes relacionadas con los MFS continúan representando una baja proporción del total general de solicitudes.

7. África

Panorama general

Millicom tiene operaciones en África desde hace casi 25 años. Hoy en día, ofrecemos soluciones móviles, MFS y B2B. Durante 2017, Millicom invirtió un total de US\$81 millones en la región para modernizar y ampliar la cobertura geográfica de nuestras redes móviles.

En 2016 Millicom vendió sus operaciones en la República Democrática del Congo (RDC) a Orange, y en 2015, en Tanzania, Millicom adquirió el operador Zanzíbar Telecom (Zantel). En 2017 Millicom decidió fusionar sus operaciones en Ghana con las de (Bharti) Airtel. Millicom también acordó la venta de sus unidades en Senegal y Ruanda. De conformidad con estas transacciones, este año informamos sobre las solicitudes en Chad, Ruanda y Tanzania solamente. Esto dificulta la comparación con años anteriores debido a las diversas adquisiciones, fusiones y desinversiones en toda la región de África en los últimos años. Somos el líder del mercado en Chad, mientras que en general ocupamos la segunda posición en nuestros otros mercados africanos. Somos un importante contribuyente a nuestros mercados, en términos de inversión, impuestos y como proveedor de empleo y servicios.

Tabla 10
África (Chad, Ruanda y Tanzania)

	Cientes de B2C Móvil '000	Cientes de MFS '000
	17.467	7.961

Tabla 11

País	Cientes de B2C Móvil '000	Fuerza de trabajo	Población '000
Chad	3.320	270	15.123
Ruanda	2.836	144	12.353
Tigo Tanzania	10.431	403	58.188
Zantel Tanzania ¹⁴	881	153	N/A

Marcos jurídicos

Existen retos significativos con respecto a la claridad general de las leyes, la supervisión legal y la separación de poderes cuando se trata de leyes relativas a la vigilancia en toda la región de África. Esto también se ha puesto de relieve en las investigaciones sobre los marcos jurídicos y su aplicación en la región por las organizaciones de la sociedad civil.¹⁵

Podría decirse que sólo una de nuestras operaciones africanas tiene leyes y procesos claros sobre a quién se le permite hacer solicitudes de vigilancia, datos de clientes o suspensiones de servicios, así como sobre cómo y en qué circunstancias se pueden hacer esas solicitudes. Los marcos jurídicos están en proceso de desarrollo en toda la región. Esto, junto con los desafíos que plantean el estado de derecho y las leyes y procesos existentes que se siguen, hace que la determinación de la legalidad de las solicitudes que recibimos sea muy compleja.

El nivel de solicitudes que recibimos de las autoridades judiciales en todos nuestros mercados de África ha permanecido relativamente estable, aunque se ha registrado un ligero aumento en el número de solicitudes de metadatos en los últimos años.

¹⁴ Zantel es una marca que opera en Tanzania continental y en la isla de Zanzíbar. Estamos obligados a reportar por separado a nuestros suscriptores de la marca Tigo desde la perspectiva de regulación.

¹⁵ CIPESA: *State of internet freedom in Africa* http://cipesa.org/?wpfb_dl=225; PIN: <http://pinigeria.org/paradigm-initiative-releases-2017-digital-rights-in-africa-report/>

7. África – continuación

En todas nuestras operaciones africanas, las leyes relativas a las facultades de las autoridades en materia de emergencia y seguridad nacional son amplias. En esencia, esto significa que en situaciones de emergencia (que en sí mismas no están claramente definidas) las autoridades a menudo pueden, dentro de sus facultades, pedirnos que tomemos medidas extremas, tales como el corte total o parcial de los servicios por períodos indeterminados de tiempo. Cuando se argumentan la seguridad nacional como razón de tales solicitudes, se aplican sanciones severas en caso de incumplimiento.

Si bien en la mayoría de nuestras operaciones africanas existe cierta supervisión judicial de las solicitudes, en dos de estos países el presidente también puede ordenar la interceptación. En Chad se promulgó una ley en 2015 para establecer un Organismo de Seguridad y Certificación Electrónica encargado de supervisar toda interferencia en las redes de comunicaciones, incluida la interceptación, aunque este organismo aún no se ha establecido.

En Tanzania, frecuentemente la ley nos exige proporcionar a las autoridades de regulación en materia de telecomunicaciones una lista actualizada de información de los clientes. En algunas de las operaciones, los mismos reguladores operan un sistema de monitoreo de tráfico, que da seguimiento a la información sobre el uso de la red, es decir, el número de llamadas, minutos y transacciones, con fines de auditoría fiscal. En Tanzania, se está implementando un sistema de monitoreo adicional para asegurar que los operadores facturen correctamente los servicios ofrecidos.

Tabla 12

	Autoridades que pueden solicitar interceptación o metadatos	Autoridades que pueden emitir órdenes de interceptación
Chad	Fiscal, Agencia de Seguridad Nacional	Juez ¹⁶
Ruanda	Fuerza de Defensa de Ruanda, la Policía Nacional de Ruanda y el Servicio Nacional de Inteligencia y Seguridad	Fiscal Nacional
Tanzania	Oficial de policía con el consentimiento por escrito del Procurador General, Servicio de Inteligencia y Seguridad de Tanzania	Presidente, Tribunales

Tabla 13

África	Interceptación	MFS	Metadatos	Solicitudes de metadatos por cliente
2017	0	251	7.705	0,036 %
2016	5	326	6.827	0,028 %
2015	5	354	5.326	0,018 %

Solicitudes de las autoridades judiciales en 2017

El nivel de solicitudes que recibimos de las autoridades judiciales en todos nuestros mercados de África ha permanecido relativamente estable, aunque se ha registrado un ligero aumento en el número de solicitudes de metadatos en los últimos años. Cabe señalar que la comparación directa con las cifras de años anteriores es difícil debido a la desinversión en determinados activos (por ejemplo, en la República Democrática del Congo y Senegal) y a la adquisición de otros activos como Zantel.

El aumento de las cifras que se muestran en la Tabla 13 puede atribuirse a los esfuerzos de seguridad en la región, donde una especial preocupación por una de nuestras operaciones provocó el aumento de las solicitudes de metadatos. Como puede verse en la tabla anterior, ha habido una disminución gradual en el número de solicitudes relacionadas con los MFS.

¹⁶ Esto sólo aplica a las solicitudes de metadatos.

8. Caso de estudio

En línea con nuestros esfuerzos por mejorar continuamente nuestros estándares de transparencia, hemos decidido este año proporcionar detalles más específicos sobre los tipos y orígenes de las solicitudes recibidas en un país no identificado. Tomamos la decisión de anonimizar estos datos para respetar los requisitos locales de divulgación y proteger a nuestro personal local. Esperamos que este nivel de granularidad proporcione un contexto adicional a la naturaleza de las solicitudes de los gobiernos y demuestre la complejidad y variedad de los actores que participan en estos procesos.

Tipos de solicitudes relacionadas con metadatos recibidas en el país

La siguiente información es un resumen de qué tipo de solicitudes de metadatos se recibieron en una de nuestras operaciones locales durante 2017.

Origen de solicitudes relacionadas con metadatos recibidas en el país

Las solicitudes provienen de diversos actores, en su mayoría de la Procuraduría General, la Policía Nacional y el Poder Judicial del país. Estas solicitudes llegan con la autorización previa de un tribunal o juez competente y su validez es evaluada por nuestro equipo jurídico local que acepta o rechaza la solicitud en consecuencia.

Tabla 14
Solicitudes de metadatos de clientes

Tipo	Porcentaje del total (enero – septiembre 2017)
Detalles biográficos (propietario del número de teléfono)	58,05 %
Registros de llamadas y eventos	34,79 %
Datos de cobertura y ubicación de las antenas	3,20 %
Copias u originales de contratos	3,08 %
Detalles relacionados con posibles actos de fraude	3,05 %
Ubicación de la dirección IP	0,12 %
Solicitudes de redireccionamiento de llamadas a servicios de emergencia	0,07 %
Código PUK (clave para desbloquear tarjetas SIM)	0,05 %
Información de la cuenta, p.ej., detalles de pago	0,04 %
PIN de Blackberry	0,02 %

Tabla 15
Solicitudes de metadatos de clientes

País	Porcentaje del total (enero – diciembre 2017)
Procuraduría General	46,86 %
Policía Nacional	33,91 %
Jueces	10,76 %
Otras entidades	7,67 %
Contralor General de Cuentas	0,15 %
Ejército Nacional	0,49 %
Autoridad Fiscal Nacional	0,12 %
Abogados*	0,03 %

*Obsérvese que todas estas cifras se refieren a solicitudes que han sido previamente autorizadas por un juez o tribunal.

9. Acontecimientos importantes en 2017

A todas las demandas que no se clasifican dentro de estos tres tipos de solicitudes de asistencia de las autoridades cubiertas en las secciones anteriores se les conoce como “acontecimientos importantes”. Se requiere que todas las operaciones locales escalen estos acontecimientos a la administración global y tomen diversas medidas para reducir al mínimo el efecto de tales acontecimientos en nuestros servicios y en los derechos de nuestros clientes a la libertad de expresión y la privacidad.

Los acontecimientos descritos en esta sección son los que se reportaron a las oficinas generales globales en 2017.

Las decisiones de impugnar acontecimientos importantes que son solicitudes directas para nosotros rara vez son sencillas. Dados los amplios poderes que existen en muchos países y las situaciones de seguridad nacional, se consideraría que estamos infringiendo la legislación local al impugnar las solicitudes que tienen una base jurídica. Se puede cuestionar la naturaleza general de esas leyes, pero también se puede cuestionar si las empresas privadas deberían caer en la desobediencia civil y, de ser así, quién determinaría en qué casos esto sería apropiado.

No todos los acontecimientos importantes son solicitudes de las autoridades. La definición de los acontecimientos importantes incluye: solicitudes de cierre de sitios específicos de estaciones base, zonas geográficas o de toda la red, denegación o restricción de servicios (SMS, internet móvil/fijo, canales de redes sociales), solicitudes de interceptación fuera del debido proceso, dirigidas a retirar o bloquear contenidos específicos,¹⁷ denegación de acceso a determinadas personas, cambios significativos relacionados con las técnicas de vigilancia o los procesos operativos (cómo se aplican en la práctica las leyes de vigilancia locales), cambios significativos en las leyes locales relacionadas con los poderes gubernamentales de vigilancia o retención de datos, o las solicitudes de envío de mensajes políticamente motivados a los clientes en nombre del gobierno.

Tabla 16

Tipo de acontecimiento importante

	2015	2016	2017
Corte de servicios	8	8	2
Propuestas de cambios significativos en las leyes locales	3	5	4
Propuesta de cambios significativos en procedimientos técnicos u operativos	3	2	1
Solicitudes desproporcionadas de datos de clientes o interceptación	2	1	2
Mensajes con motivos políticos	2	1	0
Otros	2	1	5
TOTAL	20	18	14

En 2017, tuvimos un total de 14 eventos que entran en la definición de acontecimientos importantes. Se trata de una ligera disminución con respecto a las cifras que comunicamos en 2015 (20) y 2016 (18). Siete de los acontecimientos tuvieron lugar en África, cinco en América del Sur y dos en América Central. Los acontecimientos se desglosan por tipo en la tabla 16. Este año ha habido un aumento sustancial en la cantidad de acontecimientos reportados como “Otros”. Esto demuestra cómo los marcos legislativos actuales deben madurar y evolucionar para seguir el ritmo de un ecosistema tecnológico que cambia con rapidez y está dando lugar a una creciente cantidad de demandas irregulares fuera de las facultades gubernamentales normales, definidas y establecidas.

Al igual que con las solicitudes judiciales, no hay definiciones aceptadas o estandarizadas para los diferentes tipos de eventos importantes o cómo deben contabilizarse.

En el caso de Millicom, contamos el número de solicitudes reales que se nos han hecho directamente, o eventos relacionados con nuestros servicios. Contamos el evento independientemente de si nuestra interacción logró detenerlo o no. Una solicitud puede incluir el corte de varios servicios diferentes, o la solicitud de cerrar partes de la red en varias zonas geográficas. Si se nos ha pedido

que prorrogamos un corte anterior, lo consideramos como una nueva solicitud.

En la práctica, esto significa que, por ejemplo, en el caso de una solicitud de cierre de torres de telefonía celular alrededor de las prisiones en América Central, contamos una solicitud por país en lugar del número de prisiones o torres celulares que han sido cerradas. En el caso de cortes de servicios en las cárceles que están vigentes, sin cambios significativos en términos de obligaciones o requisitos, no consideramos que se trate de un acontecimiento importante adicional. Por ejemplo, este año estamos reportando a Honduras como un solo acontecimiento importante en términos de cierre de acceso de señales en las cárceles, debido a los intentos de ampliar el alcance de la legislación pertinente, pero esto no sucede en El Salvador, donde el cierre de acceso de señales continuó durante 2017 de manera muy similar a como existía a principios de año. Aunque no estamos informando que el cierre de acceso continuo de señales en las cárceles sea uno de los acontecimientos importantes, seguimos considerando que se trata de una cuestión importante y seguiremos proporcionando detalles sobre sus consecuencias y la labor que estamos realizando para tratar de mitigar los riesgos y amenazas a la libertad de expresión.

17 Con excepción de cierre de acceso de contenido de abuso sexual infantil.

Tenemos directrices claras para nuestras subsidiarias respecto a lo que tienen que hacer cuando se enfrentan a estos acontecimientos importantes, además de escalar la información al equipo global de asistencia. Al describir algunos de los acontecimientos importantes a continuación, a veces no podemos describir la interacción que llevamos a cabo para reducir el impacto de estos acontecimientos en la privacidad o la libertad de expresión de nuestros clientes. Sin embargo, hemos compartido esa información en diferentes foros de múltiples grupos de interés, algunos de los cuales se describen en la sección 4 sobre la interacción.

Cortes de Servicios

Cuando recibimos solicitudes de cortes o restricción de servicio, debemos considerar las consecuencias directas para nuestra operación o directores locales, en caso de que se lleguen aplicar sanciones definidas por la ley. Las sanciones no se limitan a multas, sino que en algunos casos también pueden incluir la detención judicial o el retiro de la licencia para operar redes de comunicaciones. Este tipo de solicitudes a menudo ocurren durante un tiempo particularmente volátil como consecuencia de disturbios civiles, lo que significa que también debemos considerar la seguridad de todo nuestro personal, así como las posibles represalias del público en general contra nuestra empresa y nuestros activos visibles, como tiendas y estaciones base.

En 2017, como ha sido ampliamente cubierto por los medios de comunicación,¹⁸ hubo varias interrupciones en el acceso a internet y a diferentes redes sociales en toda la región de África, que fueron ordenadas por el gobierno. En los mercados de Millicom, sin embargo, no recibimos ninguna solicitud importante de interrupción de la red. En lugar de eso, recibimos una solicitud de eliminación de contenido más específica relacionada con sitios web de apuestas en Tanzania.

Cuando recibimos solicitudes de cortes o restricción de servicio, debemos considerar las consecuencias directas para nuestra operación o directores locales, en caso de que se lleguen aplicar sanciones definidas por la ley. Las sanciones no se limitan a multas, sino que en algunos casos también pueden incluir la detención judicial o el retiro de la licencia para operar redes de comunicaciones.

Mientras tanto, en un país de América Latina, recibimos una solicitud verbal para que nos preparáramos para desmantelamiento de un canal de televisión en particular en medio de la agitación electoral, pero nunca se dio seguimiento a la solicitud ni se tomaron medidas al respecto. En este caso, recordamos a las autoridades que necesitaríamos una copia por escrito de esta solicitud que indicara la legislación pertinente que permitía esta acción.

Aviso de los cortes de servicios a los clientes

En nuestros mercados emergentes, los servicios son predominantemente de prepago y nuestros clientes interactúan con una

gran base de distribución que consiste en emprendedores individuales y pequeñas tiendas de conveniencia. Nos reunimos a diario con nuestro equipo de ventas cuando se les informa de nuevas promociones, productos u otros asuntos de relevancia. Esto significa que podemos transmitir mensajes a nuestros clientes a través de nuestros vendedores, incluso cuando los servicios se ven afectados.

Siempre hacemos todo lo posible para dejar en claro a nuestros clientes que estamos tratando con una situación que se encuentra fuera de nuestro control. Nuestra experiencia nos dice que en la mayoría de los casos nuestros clientes saben por qué los servicios no están disponibles.

Cortes continuo de servicios en las cárceles de América Central

Desde 2014, las autoridades de El Salvador y Honduras han promulgado leyes que obligan a todos los operadores de telecomunicaciones a cerrar los servicios o reducir la capacidad de la señal en las cárceles y sus alrededores, cuando las autoridades sospechan que bandas de delincuentes siguen operando mediante el uso de teléfonos celulares que se han introducido de contrabando en las instalaciones. En Guatemala también se promulgaron leyes similares en 2014, pero la legislación pertinente fue revocada en la Suprema Corte en 2015. Sin embargo, el asunto sigue siendo objeto de debate y también se han celebrado debates similares a nivel regional. En Guatemala específicamente, el tema ha sido puesto nuevamente en el centro de atención recientemente después del asesinato de varios empleados de Movistar (Telefónica) que supuestamente se negaron a pagar las tarifas de extorsión a las pandillas.¹⁹

18 Consulte: <https://qz.com/1091516/cameroon-internet-shut-down-as-southern-camerons-ambazonia-protests-grow-in-bamenda-buea/> <https://www.nytimes.com/2017/02/10/world/africa/african-nations-increasingly-silence-internet-to-stem-protests.html>

19 <http://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdeldia/1125803-330/telefonica-habla-sobre-las-extorsiones-en-guatemala-es-terrorismo>

9. Acontecimientos importantes en 2017 – continuación

En América Central, las prisiones suelen estar ubicadas en zonas urbanas centrales, lo que significa que el retiro de antenas, el cierre de torres de estaciones base y la instalación de “interferentes” tienen un efecto en el servicio móvil de las poblaciones que viven en las inmediaciones de los centros penitenciarios y pueden interrumpir la actividad diaria, como el uso de cajeros automáticos. Las sanciones por incumplimiento de estas órdenes legales incluyen multas cuantiosas e incluso la revocación de licencias.

Seguimos colaborando activamente con las autoridades y los colegas de la industria, centrándonos en la búsqueda de soluciones alternativas que aborden la cuestión de manera que no afecte a la población que vive en las proximidades de las cárceles. Esto incluye todo, desde el nuevo diseño de cobertura de red alrededor de las cárceles hasta soluciones de terceros que funcionan de manera similar a los interferentes y bloquean las señales en zonas físicas específicas, o la reubicación de las cárceles fuera de áreas densamente pobladas.

El Salvador

Debido al aumento de las extorsiones en El Salvador, en abril de 2015 se aprobó una ley contra la extorsión en virtud de la cual se prohíbe toda señal de telecomunicaciones dentro de las prisiones. Esta legislación establece multas diarias de hasta US\$900.000 por incumplimiento por parte de un operador de telecomunicaciones. Además, si nos impusieran cinco multas en un año, nuestra licencia podría ser revocada.

Se acordó informalmente una solución conjunta entre los operadores y la autoridad reguladora de telecomunicaciones, lo que redujo la intensidad de la señal dentro y cerca de las cárceles. Sin embargo, la violencia en el país alcanzó su punto álgido en marzo de 2016, y el 1 de abril de 2016, el Congreso Nacional aprobó una Ley de Medidas Especiales que permite al gobierno tomar medidas drásticas específicas en relación con al menos siete centros penitenciarios, si los operadores no bloqueaban la señal. Estas medidas fueron revisadas y prorrogadas por un año más en abril de 2017. Está previsto que las medidas se revisen de nuevo en abril de 2018 y podrán prorrogarse o revocarse en ese momento. Esto seguirá a las elecciones

legislativas en El Salvador un mes antes, lo que probablemente tendrá impacto en la decisión.

Debido a esta legislación, y a petición del gobierno, los operadores han tenido que cerrar las torres de sus estaciones base, no sólo cerca de las prisiones, sino también en las áreas circundantes, dejando a una parte de la población en estas áreas sin servicio.

Inmediatamente después de que el gobierno impuso estas medidas extraordinarias, informamos a nuestros clientes de los cortes y sus posibles repercusiones en nuestro servicio y les explicamos que estamos obligados a cumplir con las medidas relacionadas con los esfuerzos de seguridad nacional.

En la actualidad, todos los operadores de telecomunicaciones del país están trabajando conjuntamente con el gobierno para tratar de encontrar una solución técnica que reduzca o minimice el impacto al servicio de los clientes cerca de las prisiones.

Honduras

En enero de 2014, el Congreso Nacional de Honduras aprobó una ley que establece la obligación de los operadores de bloquear todas las señales de telecomunicaciones que lleguen a las cárceles del país.

La sanción por incumplimiento es de aproximadamente US\$420.000 en el primer caso, mientras que en el segundo es de aproximadamente US\$840.000, y la tercera infracción implica la terminación de la licencia.

En 2014, se apagaron varias antenas para cumplir con la ley, lo que significó que muchos usuarios de las grandes ciudades se quedarán sin servicio, dado que la mayoría de las penitenciarías están ubicadas en zonas pobladas. Aunque hemos puesto en práctica varias soluciones diferentes, aún tenemos que encontrar una solución que les permita a los guardias de apagar los interferentes o detener la entrada de teléfonos celulares a esos centros.

En 2016, tuvimos que ampliar el cierre de acceso de la señal a otras tres cárceles y mejorar la eficacia de los interferentes instalados anteriormente. El regulador de telecomunicaciones hondureño, CONATEL, envió una notificación por escrito para anunciar el inicio de un proceso de sanciones después de realizar pruebas en una de las prisiones, donde se había detectado una señal que permitía

realizar llamadas salientes exitosas. En enero de 2017, tanto nuestra empresa Tigo como Claro fueron sancionadas por dichas llamadas salientes. Actualmente estamos peleando contra esta pena en los tribunales.

También estamos trabajando actualmente con la industria y el gobierno para encontrar una solución técnica conjunta adecuada que no requiera el cierre de acceso de señales de telecomunicaciones en zonas más amplias ni dé origen a la imposición de sanciones a las empresas de telecomunicaciones.

Propuestas de cambios significativos en los procedimientos operativos o en las leyes locales

En los casos de propuestas de cambios en los procedimientos de aplicación de la ley, a menudo las leyes locales nos prohíben estrictamente divulgar detalles de los cambios propuestos, ya que se refieren a los procedimientos operativos de asistencia a las autoridades judiciales. Estos procesos definen cómo se implementan en la práctica las leyes locales relativas a dicha asistencia y detallan cómo se hacen y se manejan las solicitudes cotidianas de las autoridades gubernamentales.

Ha habido varios cambios en torno a los marcos jurídicos locales en nuestras dos regiones.

Siempre que las leyes se elaboran con un proceso abierto y consultivo, nos comprometemos proactivamente con las autoridades. Las opiniones más comunes que expresamos a los legisladores se refieren al establecimiento de la supervisión judicial, la promoción de medidas proporcionales y necesarias, y la importancia de ser lo más específico, claro y detallado posible con respecto a qué autoridades se les permite hacer solicitudes de conformidad con la ley, y cuáles son los requisitos en términos de nuestra respuesta. También es frecuente encontrar que a los legisladores les cuesta trabajo comprender el papel y las limitaciones de los diferentes actores en el ecosistema de las ICT y, por lo tanto, pueden imponer requisitos a las empresas de telecomunicaciones que sólo pueden cumplir proveedores de servicios específicos.

Tampoco estamos de acuerdo en que los operadores de telecomunicaciones deban

asumir el costo de la aplicación de medidas técnicas y operativas para la interceptación, como proponen con frecuencia los gobiernos. En nuestra opinión, dado que estos requisitos suelen ser muy costosos y no benefician a los operadores móviles y, además, para fomentar el uso proporcional de estos poderes, el costo no debería recaer únicamente en los operadores móviles.

Honduras

En enero de 2017, el Congreso Nacional de Honduras intentó acelerar la implementación de una serie de cambios en sus leyes de inteligencia y vigilancia. Las propuestas buscaban ampliar el cierre de acceso de señales en las cárceles para incluir servicios satelitales, Wi-Fi, Bluetooth y tecnologías similares, mientras que los proveedores de telecomunicaciones eran los únicos responsables de financiar el cierre de acceso de estas señales. Las propuestas también intentaban ampliar las facultades de vigilancia del gobierno y reducir la supervisión judicial. Según la reforma propuesta, las medidas eran necesarias para “eliminar obstáculos operativos” en las actuales actividades de seguridad.

Cuando se nos notificó del paquete de reformas, inmediatamente nos pusimos en contacto con las asociaciones locales, los colegas de la industria y los congresistas para compartir nuestras inquietudes y comentarios sobre las medidas. Las propuestas se retrasaron como resultado de nuestra interacción inicial, y el gobierno se tomó el tiempo necesario para considerar posibles cambios. Durante esta ventana de oportunidad, buscamos una mayor interacción con grupos de interés regionales y mundiales, como la GNI, Human Rights Watch y Defensores de los Derechos Civiles (CRD). Este esfuerzo de colaboración contribuyó al éxito de la revocación de la mayoría de las propuestas, aunque las discusiones sobre los posibles cambios en la legislación del cierre de acceso de señales aún están en curso. Las otras reformas sobre la ampliación de las facultades de vigilancia y la disminución de la supervisión judicial fueron rechazadas por el Congreso a raíz de las preocupaciones y comentarios recibidos de la sociedad civil y el sector privado.

Tanzania

En enero de 2017, el Gobierno emitió el “Reglamento de comunicaciones electrónicas y postales (contenido en línea) 2017”, que impone a los “proveedores de contenido en línea” la obligación de eliminar el “contenido/material indecente” y la “incitación al odio” dentro de plazos estrictos; de lo contrario, se enfrentarán a sanciones de al menos US\$2.200 y/o 12 meses de cárcel. Este tipo de legislación es similar a la recientemente aprobada Ley de Aplicación de la Ley en la Red de Alemania, que entró en vigor en octubre de 2017. De conformidad esta ley, las empresas de redes sociales podrían enfrentar multas cuantiosas por no eliminar incitaciones al odio. Además, en el apartado a) del párrafo 1 del artículo 4 y en el apartado a) del párrafo 1 del artículo 7 se dispone que todos los autores de blogs deben inscribirse en la TCRA, que es la autoridad que regula las telecomunicaciones locales, la que se aplica también a los tanzanos que viven fuera del país.

Bolivia

En marzo de 2017 se promulgó en Bolivia una nueva ley que prevé la interceptación de comunicaciones en casos de tráfico ilegal de “sustancias controladas”. Esta legislación, que permite el acceso directo a nuestra red para llevar a cabo investigaciones relacionadas con el narcotráfico, fue aprobada en la legislatura del país sin consultar a la industria. Sin embargo, el reglamento de aplicación se debatió conjuntamente con las autoridades, lo que nos permitió abogar por salvaguardias como el mantenimiento del control final sobre la operación técnica de abrir y cerrar la línea de interceptación. También hay referencias claras al hecho de que los operadores necesitan recibir las órdenes judiciales pertinentes para cumplir con las solicitudes de las autoridades en tales casos. Nuestra operación local consultó con las autoridades locales, entre ellas, las de regulación de las telecomunicaciones (ATT) y el Viceministerio de Telecomunicaciones, con el fin de impulsar la supervisión judicial, la cual fue incluida en el Decreto Supremo que regula la ley emitido en diciembre de 2017. Tenemos hasta diciembre de 2018 para instalar los equipos de interceptación e implementar los procedimientos operativos pertinentes.

Paraguay

El Congreso de Paraguay aprobó el 21 de agosto de 2017 una ley que “regula la activación del servicio de telefonía móvil”. Las disposiciones de este proyecto de ley incluían obligaciones en torno a los registros digitales de huellas dactilares de los usuarios, incluido el registro retroactivo de toda nuestra base de datos de clientes en el plazo de un año. La falta de registro habría dado lugar a la obligación de cancelar estas líneas telefónicas. Además, los representantes de la compañía habrían sido personalmente responsables de cualquier violación de la regulación.

La propuesta de recolección forzada de datos biométricos despertó especial preocupación en Paraguay debido a la falta de una regulación integral de la protección de datos en el país. La falta de una regulación clara sobre la protección de datos puede haber creado un espacio para múltiples interpretaciones que podrían haber perjudicado los derechos de nuestros usuarios. Pensando en estos riesgos, emprendimos una estrategia de participación de múltiples grupos de interés para conseguir el veto presidencial al proyecto de ley. Se lanzó una campaña de la industria local en los medios de comunicación y colaboramos con la sociedad civil y las ONG locales para crear conciencia sobre este tema. Estas acciones lograron que el poder ejecutivo emitiera un veto que desde entonces ha sido confirmado por el Congreso, lo que significa que el proyecto de ley ha sido retirado y no se convertirá en ley.

Otros acontecimientos

En Chad, el Gobierno continúa sus esfuerzos militares contra Boko Haram. Este grupo sigue siendo muy activo en la región del lago Chad, y en los últimos años se han producido varios incidentes terroristas. Este contexto de seguridad ha conducido a un entorno particularmente tenso y difícil en el que las autoridades locales están sometidas a una intensa presión para mantener la seguridad pública. Las leyes estrictas sobre las obligaciones de los operadores de telecomunicaciones, en relación con la colaboración con las fuerzas de seguridad en asuntos relacionados con la seguridad nacional, pueden dificultar el rechazo de las

9. Acontecimientos importantes en 2017 – continuación

solicitudes y la participación en cuestiones relacionadas con la protección de la libertad de expresión y el derecho a la intimidad. Hemos recibido una serie de solicitudes extraordinarias durante el año pasado, pero seguimos con limitaciones en términos de cuánto podemos revelar públicamente sobre estos asuntos. Todos los incidentes están relacionados con la lucha permanente del país contra el terrorismo. Sin embargo, debemos cumplir con las leyes, reconocer la situación de seguridad y respetar la seguridad de nuestro personal y activos locales como prioridades por encima de la divulgación pública en tales circunstancias.

En los mercados de Millicom en América Latina, hay varias elecciones importantes que se celebrarán en 2018. Esto significó que en 2017 se realizaron varias elecciones primarias

de candidatos de partidos políticos. Durante uno de estos acontecimientos, recibimos una solicitud legal de información que se refería a individuos que considerábamos rivales políticos de los intereses políticos en el poder. Consideramos que se trataba de un acontecimiento importante debido a los presuntos motivos políticos detrás de la demanda. Sin embargo, la solicitud estaba dentro de los marcos legales del país y fue acompañada de la autorización judicial pertinente, por lo tanto, nos vimos restringidos en términos de poder impugnar esta solicitud y seguimos limitados en cuanto a cuánto podemos divulgar públicamente sobre este tema. Las elecciones en este país tendrán lugar durante 2018, y cualquier revelación adicional sobre este tema puede ser considerada a nivel local como interferencia política.

En Paraguay específicamente, como se ha cubierto recientemente y de manera extensa en los medios de comunicación locales,²⁰ recibimos una solicitud de registros de llamadas, algunos de los cuales caían fuera del período estipulado de seis meses durante el cual la normativa local requiere que nuestros sistemas conserven dichos detalles. Pudimos encontrar una solución mediante la cual nuestros ingenieros reconstruyeron estos registros de llamadas utilizando nuestros sistemas de facturación (que conservan la información durante un período de un año). Desde entonces, el fiscal del caso ha afirmado que ciertas solicitudes de información eran falsificadas e ilegítimas. Esto último está siendo revisado por el Gobierno paraguayo con nuestra plena cooperación.

20 <http://www.ultimahora.com/una-telefonía-ya-no-cuenta-datos-completos-cruce-llamadas-n1128135.html>

10. Tendencias y prioridades para 2018

Tendencias en nuestro entorno operativo

En 2017, el número de acontecimientos importantes en nuestros mercados disminuyó ligeramente con respecto a las cifras que registramos en 2015 y 2016. Dicho esto, las dificultades y el trabajo reactivo en torno a estos acontecimientos siguen siendo una alta prioridad para Millicom. La diferencia en el número de acontecimientos importantes entre 2017 y años anteriores puede atribuirse a una menor actividad electoral en los mercados de Millicom en la región de África durante 2017. De hecho, hay una correlación directa entre esto y la disminución en la cantidad de “cierres de acceso” que tuvimos el año pasado. Además, la decisión de no informar de las obligaciones de cierre de acceso de las señales en las cárceles como acontecimientos importantes adicionales contribuyó a esa reducción. Una tendencia destacada en nuestro informe de 2016 (nuevas propuestas de ley relativas a la vigilancia y la ciberseguridad) continuó también en 2017. Es probable que esta tendencia se repita a medida que los gobiernos intentan comprender cómo las nuevas tecnologías pueden ayudarles en sus esfuerzos de seguridad nacional.

El número de cortes de servicios en los mercados de Millicom en 2017 se redujo en gran medida con respecto al año anterior.

Esperamos que esta tendencia continúe, ya que la sociedad civil y los actores privados han realizado una importante labor en los últimos años para llamar la atención internacional sobre estas cuestiones.

Como siempre, los acontecimientos políticos o las amenazas a la seguridad en nuestros mercados tienen un impacto en lo que ocurre con la privacidad y la libertad de expresión. Aunque hubo una reducción en el número de acontecimientos importantes registrados este año en la región centroamericana en particular, la delincuencia organizada y la violencia relacionada con las pandillas sigue siendo un problema significativo y el hecho de que no se registren los cierres continuos en las cárceles como acontecimientos importantes no indica que ya no trabajemos en estos temas o que no los consideremos como una amenaza a la libertad de expresión. Seguimos trabajando en estrecha colaboración con organizaciones como GSMA, ASIET y COMTELCA para impartir talleres educativos sobre estos temas con representantes gubernamentales de la región. Estamos particularmente conscientes de una situación reciente en Guatemala donde varios empleados de Movistar (Telefónica) fueron asesinados por pandilleros por supuestamente negarse a pagar las tarifas de extorsión. Se cree que este incidente fue dirigido y ordenado por medio de llamadas telefónicas por líderes de las pandillas que se encontraban en prisión, lo que significa que el cierre de accesos de señales en las cárceles guatemaltecas es un tema de actualidad una vez más. Actualmente estamos colaborando como industria con el gobierno para proponer soluciones. Además, una crisis electoral en Honduras hacia fines de 2017 fue tal vez una señal de alerta de un 2018 tumultuoso, un año electoral significativo en América Latina, ya que habrá elecciones no sólo en cuatro de los mercados de Millicom (Costa Rica, El Salvador, Colombia y Paraguay), sino también en dos de las economías más grandes de la región (México y Brasil).

Mientras tanto, hemos registrado una disminución del número de acontecimientos importantes en África en 2017, pero seguimos vigilando las cuestiones relacionadas con el combate de varios países contra el terrorismo y la corrupción.

Como se mencionó, el número de cortes de servicios en los mercados de Millicom en 2017 se redujo en gran medida con respecto al año anterior. Esperamos que esta tendencia

continúe, ya que la sociedad civil y los actores privados han realizado una importante labor en los últimos años para llamar la atención internacional sobre estas cuestiones.

Millicom apoyó a GNI en su trabajo para producir una guía de una página para los responsables de la formulación de políticas y los funcionarios del gobierno, con el fin de asegurar que entiendan plenamente las consecuencias de los cierres de la red. Sin embargo, en 2017 se produjeron cortes de servicios totales o parciales en varios otros países africanos en los que no operamos, y seguimos atentos a esta tendencia regional. La campaña #KeepItOn de Access Now sigue desempeñando un papel importante a la hora de resaltar estos acontecimientos, ya que agrega información sobre cortes de servicio y crea conciencia.²¹ Este es un tema que también hemos analizado en varias ocasiones con nuestros colegas de la industria para compartir las mejores prácticas. Nos alienta el hecho de que, a través de nuestra participación en GNI, ahora podemos debatir estrategias de interacción con las empresas de internet y la sociedad civil con el fin de mitigar y reducir aún más estas prácticas.

Capacidad de las autoridades judiciales locales

Muchas de las solicitudes que recibimos fuera del proceso legal establecido parecen ser consecuencia de una falta de comprensión integral de las leyes por parte de ciertos funcionarios encargados de hacerlas cumplir. Del mismo modo, la falta de capacidad y habilidad (recursos y conocimientos) de las autoridades judiciales locales para comprender el ecosistema de las ICT y/o el hecho de tener acceso a los últimos métodos de investigación cibernética, provoca que nuestras operaciones reciban solicitudes que no podemos llevar a cabo o que son desproporcionadas en relación con el problema que las autoridades están tratando de resolver.

Un ejemplo común de las solicitudes que recibimos pero que no podemos llevar a cabo son las solicitudes de contenido que no tenemos, por ejemplo, de servicios de redes sociales como WhatsApp o Facebook. Esos

21 <https://www.accessnow.org/keepiton/>

10. Tendencias y prioridades para 2018 – continuación

datos se conservan fuera de la jurisdicción solicitante, y los complejos tratados de asistencia judicial recíproca hacen muy difícil que las agencias a cargo del cumplimiento de la ley en el país los recuperen sin demora.

A nivel local, nos reunimos con las agencias a cargo del cumplimiento de la ley en relación con las solicitudes o propuestas que son desproporcionadas o excesivas, con el fin de explicar y dar a conocer las complejidades implicadas. Siempre trabajamos para proporcionar las mejores prácticas de otros países en los que hemos negociado con éxito las salvaguardias en los procesos de interceptación, como la vigilancia independiente, las órdenes específicas y enfocadas sólo con fines legítimos, los plazos estrictos y la capacidad de verificar que la persona o personas autorizadas correctas están llevando a cabo la solicitud.

Abogar por la claridad de ley

Las leyes y procesos claros son herramientas cruciales para que las empresas de telecomunicaciones respeten la privacidad y la libertad de expresión de nuestros clientes. Operamos subsidiarias locales que están obligadas a cumplir las leyes locales,

Las leyes y procesos claros son herramientas cruciales para que las empresas de telecomunicaciones respeten la privacidad y la libertad de expresión de nuestros clientes. Operamos subsidiarias locales que están obligadas a cumplir las leyes locales, imperfectas o no, y no tenemos la opción de seleccionar las leyes que cumpliremos.

imperfectas o no, y no tenemos la opción de seleccionar las leyes que cumpliremos. Por lo tanto, incluso cuando puede ser el camino más largo, abogar para que las leyes sean más claras, que respeten las convenciones internacionales y definan con precisión quién, cómo y en qué circunstancias se pueden hacer solicitudes judiciales, es crucial para proteger la privacidad y la libertad de expresión.

Se trata de un instrumento básico para promover el uso proporcionado de tales facultades. La evaluación de la legalidad de las solicitudes se simplificaría mucho en beneficio tanto de la privacidad como de la libertad de expresión de los ciudadanos, y también aportaría eficiencia a los procesos de aplicación de la ley, con la existencia de leyes claras. Las leyes claras también nos ayudarían mejor a cuestionar las solicitudes cuando no siguen lo estipulado en la ley.

En general, nos gustaría recibir más asistencia técnica de la comunidad internacional que incluyera consideraciones de derechos humanos para los países en desarrollo, tanto en el área de las investigaciones cibernéticas como en el diseño de leyes transparentes y claras en torno a la vigilancia.

Prioridades para 2018

Nuestro objetivo es continuar con nuestros esfuerzos de interacción con todos los grupos de interés en relación con cuestiones de libertad de expresión y privacidad, incluido el cierre de redes, y promover aún más la orientación interna relacionada. En términos de orientación interna específicamente, llevaremos a cabo una revisión de nuestras directrices y procedimientos existentes en relación con la asistencia a las autoridades judiciales. Posteriormente, pondremos en marcha esta nueva guía a nivel local con sesiones de capacitación presencial en las cumbres regionales. En términos de incidencia externa, planeamos asistir a los principales eventos de la sociedad civil en 2018, como por ejemplo RightsCon, y continuaremos promoviendo la necesidad de contar con mayores salvaguardias de los derechos humanos en la ayuda internacional al desarrollo y la asistencia financiera.

También seguiremos pidiendo que se preste apoyo técnico basado en los derechos humanos a los legisladores y a los organismos encargados de hacer cumplir la ley en nuestras regiones. Tal vez lo más importante sea que continuaremos el diálogo directo con los organismos gubernamentales pertinentes siempre que sea posible.

Esperamos seguir avanzando sobre la base de nuestra reciente participación en GNI para abordar conjuntamente los desafíos compartidos por este foro de múltiples grupos de interés. Nos someteremos al proceso de evaluación de GNI en el último trimestre de 2018, y acogemos con satisfacción la oportunidad de ser evaluados de esta manera con arreglo a los principios de GNI. En informes LED anteriores hemos informado de nuestras actividades con base en los principios del Diálogo de la Industria de las Telecomunicaciones, pero a partir de ahora informaremos de acuerdo con los principios y el proceso de evaluación de GNI.

Abogar por leyes de vigilancia claras y ayudar a definir las es un área en la que continuaremos centrándonos, ya que esperamos que continúe la tendencia que hemos visto en los últimos años respecto a que los países revisen su legislación relacionada con la vigilancia y la interceptación. Tener una definición más clara de cómo es una ley de vigilancia es una forma clave de apoyar nuestras operaciones para interaccionar de forma positiva con las autoridades en este tema. GNI también ha publicado el recurso de los marcos jurídicos del TID que incluyen una gran mayoría de los mercados de Millicom.

Por último, nuestro objetivo es lanzar un marco de política de privacidad integral en 2018 que incluirá un portal en línea en el sitio web de Millicom, donde los usuarios podrán consultar todas nuestras políticas y compromisos relacionados con la privacidad.



