



MILlicom  
THE DIGITAL LIFESTYLE



Informe del Grupo Millicom 2021

# sobre Divulgación a las Autoridades Judiciales (LED)

Nuestro propósito es construir las autopistas digitales que conectan a las personas, mejoran vidas y desarrollan nuestras comunidades.

# Lo que contiene este informe

## Contenido

### PÁGINA 1

1. Introducción

### PÁGINA 3

2. Informes de Millicom

### PÁGINA 5

3. Nuestra gobernanza y compromiso

### PÁGINA 8

4. América del Sur

a. Visión general *página 7*

b. Marcos jurídicos *página 7*

c. Solicitudes de las autoridades judiciales en 2021 *página 8*

### PÁGINA 10

5. América Central

a. Visión general *página 9*

b. Marcos jurídicos *página 9*

c. Solicitudes de las autoridades judiciales en 2021 *página 10*

### PÁGINA 12

6. Solicitudes relacionadas con el COVID-19

### PÁGINA 13

7. Acontecimientos importantes en 2021

### PÁGINA 17

8. Tendencias y prioridades para 2022

# 1. Introducción

El Informe sobre Divulgación a las Autoridades Judiciales (Law Enforcement Disclosure, LED) 2021 de Millicom resume el alcance y el contexto de nuestras interacciones con los organismos y gobiernos encargados del cumplimiento de la ley en cuestiones que afectan la privacidad o la libertad de expresión (*Freedom of Expression, FoE*) de nuestros clientes.

Los temas relacionados con la libertad de expresión siguen haciéndose más importantes y relevantes en el contexto de un mundo cada vez más digital e interconectado. Desde 2015, Millicom ha producido el informe LED anual, alineado con nuestro propósito de ser lo más transparentes posible con nuestros clientes respecto a la gestión de las solicitudes gubernamentales sobre sus datos, los desafíos ocasionales que enfrentamos al tratar con las solicitudes gubernamentales y la manera en que manejamos esos desafíos. En este informe, también destacamos nuestro compromiso y progreso continuos en las áreas de privacidad y libertad de expresión, cómo nuestras operaciones pueden generar un impacto en los derechos humanos y cómo trabajamos de forma independiente y con los demás para minimizar posibles resultados negativos. Emitimos este informe en inglés y español.

Nuestro éxito empresarial se basa en la confianza de los clientes en cuanto al respeto a su privacidad y libertad de expresión, lo que también va de la mano con nuestro deber de respetar las normas internacionales, así como las leyes locales en los países donde operamos. Un panorama tecnológico en constante evolución representa mayores desafíos para nuestro sector, los gobiernos y las autoridades judiciales de todo el mundo. Por ello, hemos decidido asociarnos con organizaciones como la Coalición para el Estado de Derecho en los Mercados Globales de la Cámara de los EE. UU. (U.S. Chamber's Coalition for the Rule of Law in Global Markets), el Centro de Estudios para el Desarrollo de las Telecomunicaciones y el Acceso a la Sociedad de la Información en América Latina (Center of Studies for the Development of Telecommunications and Access to the Society of Information in Latin America, CERTAL), la Red Mundial del Centro Internacional de Formación de Autoridades y Dirigentes (CIFAL Global Network), que forma parte del Instituto de las Naciones Unidas para la Formación y la Investigación (United Nations Institute for Training and Research, UNITAR) y el Instituto de Formación en Telecomunicaciones de los EE. UU. (United States Telecommunications Training Institute, USTTI), una iniciativa conjunta entre el gobierno y la industria de los EE. UU. diseñada para satisfacer las necesidades de formación de quienes diseñan, regulan y supervisan las infraestructuras de comunicaciones del mundo en desarrollo.

A medida que nuestras vidas se digitalizan cada vez más y la mejora de la conectividad impulsa una mayor convergencia de sectores y tecnologías, debemos trabajar en conjunto con los legisladores, los reguladores, la industria y la sociedad civil, para asegurarnos de encontrar el equilibrio adecuado al momento de responder a las grandes preguntas que nos esperan.

Debemos equilibrar nuestro respeto por los derechos de los clientes con nuestro deber de cumplir con las leyes locales en los países donde operamos. Estas leyes nos obligan a divulgar información sobre nuestros clientes a los organismos encargados de su cumplimiento y a otras autoridades gubernamentales en su deber legítimo de proteger la seguridad nacional y la seguridad pública, o en la prevención o investigación de delitos como los actos de terrorismo. Siempre que recibimos la solicitud de un gobierno para obtener información del cliente, buscamos minimizar el impacto de ese requerimiento en el derecho a la privacidad y a la libertad de expresión de nuestros clientes. Antes de responder a cualquier solicitud legal, determinamos que hemos recibido el tipo correcto de requerimiento según la ley aplicable para el tipo de información solicitada.

Además, cuando surge un conflicto entre la ley local y la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas u otras normas internacionales de derechos humanos, nos esforzamos por resolver ese conflicto orientados al derecho a la privacidad y a la libertad de expresión de las personas, así como su derecho fundamental al acceso a Internet y a los servicios de comunicaciones.

Estudiamos e implementamos continuamente las lecciones aprendidas a través de nuestros colegas en la industria y la participación de otros stakeholders. Esperamos que esta edición de nuestro informe LED contribuya al trabajo constructivo entre los diversos stakeholders involucrados en la protección de la libertad de expresión y la privacidad de nuestros usuarios.

Luxemburgo, febrero de 2022

---

### Karim Lesina

*Vicepresidente Ejecutivo, Director de Asuntos Externos*

### Salvador Escalón

*Vicepresidente Ejecutivo, Director de Asuntos Jurídicos y de Cumplimiento*



## 2. Informes de Millicom

Millicom es un proveedor líder de servicios fijos y móviles dedicado a mercados emergentes. Operamos con la marca Tigo en nueve países de América Latina. Nuestra compañía sirve a más de 56 millones de clientes a través de nuestros servicios innovadores y de banda ancha de alta velocidad. Nuestro propósito es construir las autopistas digitales que conectan a las personas, mejoran vidas y desarrollan nuestras comunidades. Y nuestra misión es proporcionar las autopistas digitales más rápidas y seguras, para convertirnos en la primera opción de los clientes en todos nuestros mercados. Las acciones de Millicom cotizan en la bolsa de valores de Estocolmo (Nasdaq Stockholm) como recibos de depósito suecos y en el mercado de valores Nasdaq en los EE. UU.

Hemos publicado nuestro informe LED anual desde 2015 por dos motivos principales:

1. Para informar de forma transparente a nuestros stakeholders acerca del manejo y gestión de las solicitudes gubernamentales.
2. Para explicar de forma eficiente los contextos en los que las empresas de telecomunicaciones reciben solicitudes de los gobiernos y las consideraciones que influyen en las decisiones derivadas de estas situaciones.

Como operador enfocado exclusivamente en mercados emergentes, nos esforzamos por encontrar el equilibrio adecuado entre proporcionar altos niveles de transparencia, cumplir con las leyes aplicables y proteger a nuestro personal y activos en el terreno. En algunos de los mercados donde operamos, la ley prohíbe expresamente la divulgación de las solicitudes de soporte de las autoridades judiciales. En otros casos, la divulgación puede poner en riesgo la seguridad de nuestro personal y nuestros activos. Con estas consideraciones en

mente, subdividimos nuestros informes en dos regiones, América Central y América del Sur, para proporcionar información más detallada y minuciosa. Este informe LED abarca las solicitudes de las autoridades judiciales, los acontecimientos importantes<sup>1</sup> y las solicitudes relacionadas con el COVID-19 en la región de América Latina.

### Sobre qué estamos informando

Damos a conocer el tipo y la cantidad de solicitudes que recibimos de las autoridades judiciales. Más importante aún, describimos el contexto general y las tendencias reflejadas en las solicitudes que recibimos. En casos específicos y significativos, lo que llamamos acontecimientos importantes, el contexto sirve para resaltar los desafíos prácticos que encontramos en nuestras interacciones con las autoridades judiciales.

Describimos varios de estos acontecimientos importantes y, siempre que sea posible, revelamos los países en los que se desarrollaron.

Divulgamos información acerca de políticas, procesos y controles internos que protegen la privacidad de nuestros clientes cuando manejamos solicitudes de las autoridades judiciales. Este informe también describe cómo buscamos minimizar los efectos injustificados sobre la libertad de expresión y la privacidad de nuestros clientes.

Además, incluimos información acerca de los diversos servicios de comunicaciones que brindamos, así como la cantidad de clientes y nuestra posición en el mercado en cada país.

Estos detalles afectan la cantidad de solicitudes que recibimos y deben tomarse en cuenta al evaluar el alcance de las actividades gubernamentales.

### Sobre qué no estamos informando

En su mayor parte, este informe describe nuestro compromiso en términos amplios en lugar de detallar acontecimientos específicos. Las solicitudes de las autoridades judiciales son de carácter delicado. En muchos casos, se relacionan con procedimientos judiciales confidenciales y con situaciones de seguridad nacional y de emergencia en las que la vida humana está en peligro.

Las solicitudes de las autoridades judiciales vienen acompañadas de estrictos requisitos de confidencialidad. A menudo, la ley nos prohíbe revelar detalles acerca de las solicitudes que recibimos.

El incumplimiento de estos requisitos puede generar sanciones graves para nuestra empresa y nuestro personal local, incluida la detención.

Tenemos una capacidad limitada para discutir públicamente sobre cómo nos relacionamos con los organismos encargados del cumplimiento de la ley o con otras autoridades cuando recibimos solicitudes, así como las formas en que cuestionamos su enfoque.

Dividimos América Latina en América Central y América del Sur, lo que permite mayores detalles en las cifras. Realizamos un análisis considerable de riesgos internos y un debate sobre la publicación de cifras específicas de cada país antes de elegir el enfoque contenido en este informe. Una razón importante para esta decisión es que varios de los países donde operamos prohíben dicha divulgación. Esto no es necesariamente un riesgo de acción del gobierno; podría estar relacionado con entidades delictivas a las que hacen referencia las solicitudes. En algunos países, incluso iniciar conversaciones con las autoridades con respecto a la divulgación

<sup>1</sup> Aunque sus motivaciones pueden ser válidas y legales o estar en consonancia con los instrumentos/marcos legales en un contexto local, los "acontecimientos importantes" incluyen, entre otros, las solicitudes que contradicen las normas y compromisos internacionalmente reconocidos en materia de privacidad y libertad de expresión, así como las normas internacionales en general, como: cortes de servicios de nuestra red, denegación o restricción de servicio, eliminación o bloqueo dirigido de contenido, denegación de acceso para personas específicas con la intención de limitar la libertad de expresión, cambios operativos relacionados con las técnicas de vigilancia, cambios en las leyes locales relacionadas con poderes gubernamentales de vigilancia o retención de datos, así como solicitudes para envío de mensajes con motivos políticos a los clientes en nombre del gobierno, entre otros.

## 2. Informes de Millicom (continuación)

de las cifras, según nuestra evaluación de riesgo/beneficio, podría generar resultados negativos para nuestras operaciones y nuestra capacidad de promover prácticas más respetuosas de los derechos.

Trabajamos con nuestros antiguos colegas del Diálogo de la Industria de las Telecomunicaciones (*Telecommunications Industry Dialogue*, TID) y con el bufete de abogados Hogan Lovells para generar un recurso de marcos legales que detalle los poderes de monitoreo gubernamental en nuestros mercados. Por esta razón, no describimos leyes específicas por país en este informe.

### Definiciones de solicitudes

La industria de la información, comunicación y tecnología (ICT) no tiene definiciones ni clasificaciones establecidas en las solicitudes de las autoridades judiciales. La creación de definiciones estándar es un desafío, dadas las múltiples jurisdicciones y modelos de negocio de nuestro sector en general. En Millicom, clasificamos las solicitudes de las autoridades judiciales en tres categorías: interceptación, metadatos de clientes y datos financieros de clientes (relacionados con los servicios de dinero móvil o servicios financieros móviles [*Mobile Financial Services, MFS*] que proporcionamos).

Algunos de nuestros colegas de la industria presentan informes en categorías similares.

Estas tres categorías abarcan la gran mayoría de las solicitudes que recibimos. Informamos todas las demás solicitudes que permanecen fuera de las definiciones que figuran a continuación, como acontecimientos importantes. No informamos específicamente sobre 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. Sin embargo, hemos evidenciado un aumento de propuestas legislativas para ordenar o solicitar la eliminación de contenido ilegal en línea en los últimos años. A menudo, estos materiales no están bajo nuestro control y solo pueden ser eliminados por el proveedor de contenido. Cuando corresponda, contabilizamos las solicitudes de eliminación de contenido en la sección Acontecimientos importantes de este informe.

### Cómo obtenemos el material sobre el que presentamos informes

La información sobre el número de solicitudes que recibimos de las autoridades judiciales son provistas por nuestros departamentos legales y regulatorios en cada una de nuestras operaciones locales. Como se indica en nuestras **Directrices sobre acontecimientos importantes y asistencia a autoridades judiciales**, estos departamentos reciben todas las solicitudes y verifican su legalidad antes de ejecutarlas.

Nuestros departamentos registran cada solicitud por fecha, tipo (ver tabla 1) y autoridad solicitante. Una vez que una solicitud está legalmente justificada, proporcionamos la información a las autoridades o emprendemos las acciones necesarias.

La información sobre interceptación, metadatos y solicitudes relacionadas con dinero móvil se recopila durante nuestro proceso anual de informes de Entorno, Sociedad y Gobernanza (Environment, Social and Governance, ESG) a través de

Enablon, una herramienta exclusiva en la que los equipos jurídicos locales ingresan las cifras totales de solicitudes, así como la evidencia de sus cifras totales.

Presentamos la información relacionada con los acontecimientos importantes de conformidad con un mecanismo de escalabilidad definido en nuestras **Directrices sobre acontecimientos importantes y asistencia a autoridades judiciales**.

El equipo de asuntos externos globales mantiene un registro de información sobre todos los acontecimientos importantes que se revisan en nuestro Comité multidisciplinario de LED, compuesto por personal de alto nivel de las áreas funcionales de relaciones gubernamentales, regulación, seguridad y asuntos legales, ética y cumplimiento. Los Servicios de Certificación y Verificación de ERM (ERM Certification and Verification Services, ERM CVS) evaluaron la información numérica de Millicom relacionada con las solicitudes de autoridades judiciales, como parte de nuestro proceso de aseguramiento limitado de informes de ESG, como se revela en la página 42 de nuestro informe anual.

### Comentarios

Estamos interesados en escuchar las opiniones o trabajar con aquellos que buscan promover el acceso abierto y procesos transparentes y responsables de vigilancia y seguridad. También agradecemos los comentarios sobre este informe o acerca de cuestiones de privacidad y libertad de expresión en general. Encuentre todos nuestros datos de contacto en [www.millicom.com](http://www.millicom.com)

Tabla 1  
Categorías de solicitud

<b>Interceptación</b>	Interceptación de voz, mensajes de texto (short message service, SMS), fax y tráfico de datos (interceptación legal) en tiempo real; es decir, vigilancia en vivo.
<b>Metadatos de clientes</b>	Metadatos como registros de datos de llamadas, direcciones de protocolos de internet (Internet Protocol, IP), SMS, tráfico de correo electrónico e información sobre el tráfico de Internet, documentos de servicios en la nube y solicitudes de información de localización (estación física/base o información del sistema de posicionamiento global [Global Positioning System, GPS]).
<b>Datos relacionados con servicios de dinero móvil</b>	Información relacionada con nuestros servicios financieros móviles (MFS), como datos de transacciones, confirmación de que una persona es un cliente de dinero móvil y otra actividad de la cuenta. Estas solicitudes no siempre están relacionadas con un delito financiero.

## 3. Nuestra gobernanza y compromiso

Reconocemos la necesidad de involucrar a la industria, la sociedad civil, las ONG, los inversores, los clientes, los académicos y los expertos en la materia, en los asuntos sobre la privacidad y la libertad de expresión. Todo con el objetivo de mejorar nuestra comprensión de los riesgos en derechos humanos relacionados con nuestras operaciones y promulgar procesos para gestionar esos riesgos.

Nuestras acciones para minimizar los riesgos, en la medida de lo posible, incluyen monitorear la efectividad de las directrices de Millicom, agregar controles y mejorar la preparación de los equipos locales y globales para manejar todos los acontecimientos importantes, así como los asuntos de derechos humanos y reputación que plantean dichos acontecimientos. Inicialmente, nos enfocamos en mejorar procesos locales al brindar apoyo a la administración local y a los equipos que manejan las relaciones con las autoridades judiciales. Desde entonces, hemos progresado significativamente, estableciendo una cultura de respeto por la privacidad y los derechos de libertad de expresión en todo nuestro negocio y actuado como líderes de pensamiento en los mercados emergentes respecto a estos temas.

Revisamos y reforzamos continuamente nuestro marco de políticas existente, creado en 2015, y realizamos actualizaciones alineadas a los avances tecnológicos, las nuevas normas y las mejores prácticas, así como la evolución de los entornos políticos y de seguridad en nuestras operaciones. Por último, nuestra **Política de privacidad global** aborda los derechos de privacidad de los clientes.

### Impacto y riesgos sobre los derechos humanos

En 2017, llevamos a cabo una evaluación global inicial de los riesgos a los derechos humanos en nuestro entorno operativo, con el objetivo de medir los niveles de riesgo de acontecimientos importantes y otras

solicitudes que puedan representar una amenaza para los derechos de nuestros clientes. Derivamos los riesgos destacados y materiales planteados por cada país a partir de los índices de riesgo de Verisk Maplecroft<sup>2</sup>.

Como parte de esta evaluación de riesgos, contamos con el apoyo de expertos externos para evaluar todas nuestras políticas, prácticas y recursos con el fin de profundizar en nuestros riesgos potenciales y aprovechar nuestras oportunidades de mejora.

La importante presencia de Millicom en nuestros mercados nos brinda una comprensión sólida de las situaciones de riesgo potencial y de los niveles de riesgo. Intentamos formalizar esta evaluación y ampliar nuestro análisis a través de la interacción con diversos stakeholders externos e internos para crear una herramienta dinámica que pueda ser actualizada y consultada regularmente. Con esto en mente, en 2018, trabajamos con la empresa líder en sostenibilidad *Business for Social Responsibility* (BSR) para crear un conjunto de herramientas de evaluación de impacto en los derechos humanos (*Human Rights Impact Assessment*, HRIA), que implementamos en nuestras operaciones en América del Sur en 2019. Continuamos implementando esta evaluación en nuestras operaciones de América Central en 2020-2021. Incluimos un resumen ejecutivo de los resultados de América del Sur en el informe del año pasado.

BSR también nos apoyó en nuestra evaluación de materialidad más reciente, al convocar entrevistas internas y externas con los stakeholders, para ayudar a definir las prioridades de Millicom respecto a ESG. Naturalmente, la privacidad y la libertad de expresión fueron áreas de enfoque claves durante esta evaluación.

### Gobernanza y vigilancia de los derechos humanos

La Junta Directiva (*Board of Directors*, BoD)

de Millicom y nuestro Equipo Ejecutivo (*Executive Team*, ET), que incluye al Vicepresidente Ejecutivo (*Executive Vice President*, EVP) Jefe de Asuntos Externos, supervisan nuestra estrategia y actividades de ESG. El Comité de ESG de Millicom, presidido por el Director Ejecutivo (*Chief Executive Officer*, CEO) y la Junta, recibe actualizaciones periódicas sobre temas de ESG. Asimismo, el CEO, el EVP Jefe de Asuntos Externos y el EVP Jefe de Cumplimiento y Asuntos Jurídicos de Millicom asisten a las reuniones de la Junta Directiva. El Vicepresidente Ejecutivo de Asuntos Externos informa al Equipo Ejecutivo de manera mensual, mientras que el Director de Responsabilidad Corporativa de Millicom es responsable de la gestión continua de los asuntos de derechos humanos en la empresa.

En enero de 2014, cuando Millicom comenzó su proceso de escalabilidad para solicitudes gubernamentales, establecimos un Comité de Divulgación a las Autoridades Judiciales (Comité LED), con un equipo interdisciplinario encargado de coordinar la gestión de riesgos. Este comité está presidido por el Vicepresidente Ejecutivo de Asuntos Externos. Incluye al Director de Responsabilidad Corporativa, Vicepresidente de Asuntos Jurídicos y de Cumplimiento, Vicepresidente Ejecutivo de Ética y Cumplimiento, Director de Seguridad de la Información, Vicepresidente de Asesoría Jurídica Corporativa General y Director de Privacidad Global y a nuestros Directores de Asuntos Regulatorios. Los miembros del Comité LED preparan y aprueban conjuntamente las políticas y procesos, revisan nuestras **Directrices sobre acontecimientos importantes y asistencia a autoridades judiciales** y los riesgos relacionados. Además, aprueban los informes y el compromiso de Millicom relacionados con la privacidad y la libertad de expresión. El Comité LED se comunica con frecuencia y se reunió en varias ocasiones en 2021 para revisar los riesgos y las acciones relacionadas con la libertad de

<sup>2</sup> <https://maplecroft.com>

### 3. Nuestra gobernanza y compromiso (continuación)

expresión y la privacidad. Estas reuniones brindaron una oportunidad para informar a los nuevos miembros del equipo sobre nuestro trabajo continuo respecto a estos temas, así como para ayudar a evaluar y definir los acontecimientos importantes en nuestros mercados. Este Comité también proporciona orientación e información sobre la manera en la que Millicom puede abordar mejor estos asuntos de forma respetuosa de los derechos y apegada a la ley.

Completamos nuestro marco de **Política de privacidad global** en 2018 y continuamos ejecutándolo durante los últimos años. Además, hemos aprobado amplios principios de privacidad, directrices y compromisos para la empresa. A nivel global, nuestra Oficina de Privacidad está dirigida por nuestro Director de Privacidad Global. A nivel local, todas las operaciones de Tigo tienen un Director de Privacidad Local responsable de la administración de asuntos de privacidad y capacitación local. Nuestros sitios web de Millicom y Tigo brindan información a nuestros clientes sobre nuestra **Política de privacidad global** y los Avisos de Privacidad de Tigo, incluida la forma en que usamos, procesamos y protegemos los datos del cliente. Nuestros sitios web también ofrecen canales y puntos de contacto para que nuestros clientes planteen inquietudes sobre nuestra política o su privacidad.

Nuestro Vicepresidente Ejecutivo de Asuntos Externos, Vicepresidente de Ética y Cumplimiento, Vicepresidente de Información y Tecnología, Vicepresidente de Asuntos Jurídicos y Cumplimiento, Vicepresidente de Asesoría Jurídica Corporativa General y Director de Privacidad Global supervisan los esfuerzos de desarrollo del marco de privacidad. Continuamos implementando este marco de forma interna y externa junto con los compromisos de privacidad y los Principios Rectores de Millicom. Toda la información relevante está disponible en nuestra política de privacidad en línea en <http://www.millicom.com/privacv-policy/>.

#### Compromiso

Trabajamos con una amplia gama de actores para mitigar riesgos e impactos en los derechos humanos relacionados con las solicitudes de las autoridades judiciales.

Millicom es un miembro fundador del grupo de Diálogo de la Industria de las Telecomunicaciones (TID) sobre libertad de expresión y privacidad. En 2021, nos unimos a la Coalición Mundial para el Estado de Derecho, que forma parte de la Cámara de Comercio de los EE. UU. También nos unimos a CERTAL, una organización centrada en cuestiones de libertad de expresión en América Latina. Estamos conectados con muchas organizaciones internacionales al participar en varios eventos y contribuir con el debate continuo sobre libertad de expresión y privacidad, en el contexto de un panorama tecnológico que rápida evolución. Durante 2021, desarrollamos y ampliamos nuestras relaciones con los actores de la sociedad civil a través de diversos eventos como el VI Foro Regional sobre Empresas y Derechos Humanos para América Latina y el Caribe de las Naciones Unidas y el “Impulso a un Nuevo Contrato Social para América Latina” de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (*Organization for Economic Co-operation and Development*, OCDE). Además, nos comprometemos tanto como sea posible con los gobiernos y otros stakeholders de los países, en temas de privacidad y libertad de expresión. Buscamos mejorar el entendimiento de los gobiernos sobre nuestras obligaciones fuera de sus países. También buscamos resaltar los riesgos de una actuación gubernamental desproporcionada, especialmente en términos de su reputación y las posibilidades de inversión extranjera, y discutimos estos temas con representantes diplomáticos relevantes.

Llevamos a cabo conversaciones y capacitaciones similares con los miembros de nuestro personal local involucrados con estos temas.

Un entorno tecnológico que cambia rápidamente y las altas demandas de seguridad pública pueden dificultar nuestro proceso de toma de decisiones a medida que nos esforzamos por cumplir con las obligaciones legales y proteger la libertad de expresión y la privacidad de los usuarios. Brindamos capacitación anual sobre estos temas con nuestro personal local en las cumbres regionales, así como a través de sesiones de capacitación específicas en diferentes operaciones según sea necesario.

#### 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 está incluido en el **Código de Conducta de Millicom**.

El principal marco de política de Millicom para las solicitudes de las autoridades judiciales son las **Directrices del Grupo Millicom sobre acontecimientos importantes y asistencia a autoridades judiciales (Law Enforcement Assistance, LEA)**, que se resumen en:

- Nuestras obligaciones dentro de los estándares y marcos internacionales
- Funciones y responsabilidades de cada departamento
- Evaluaciones a realizar a medida que se reciben las solicitudes
- Cómo manejar solicitudes urgentes y no escritas
- Cómo registrar las solicitudes y nuestras respuestas
- Cómo proteger los datos del cliente durante todo el proceso de recuperación de información
- Cómo entregar la información de manera segura

Una versión abreviada de estas directrices está disponible en <https://www.millicom.com/media/3613/law-enforcement-assistance-and-major-events-guidelines.pdf>.

### 3. Nuestra gobernanza y compromiso (continuación)

Revisamos y modificamos estas directrices de forma continua. También capacitamos constantemente a nuestro personal en implementación y desarrollo.

Nuestro **proceso de control interno** evalúa el grado de aplicación y cumplimiento de las diferentes políticas y controles globales por parte de nuestras operaciones locales. Estos controles verifican que todas las solicitudes sean evaluadas por el equipo jurídico antes de la ejecución y que se conserve en los archivos una copia escrita de la solicitud original. También buscan limitar y hacer un registro de acceso a los datos del cliente al ejecutar la solicitud. Nuestras operaciones evalúan su alineación o nivel de madurez de forma anual, con estos controles. Todas las operaciones lograron mejoras sustanciales en el nivel de madurez de sus controles de las **Directrices sobre LEA** desde 2015. Estas directrices definen los pasos a seguir en caso de un acontecimiento importante, incluido un proceso de escalabilidad a nivel regional y

global, así como sugerencias prácticas para establecer relaciones con las autoridades gubernamentales para limitar la responsabilidad o el plazo de un acontecimiento importante. En 2021, nos basamos en trabajos anteriores para evaluar cómo racionalizar la comunicación de estas políticas, directrices y controles internos a nuestro personal local.

#### Seguridad de la información

Millicom, al igual que todas las operaciones de Tigo, protege nuestras redes y clientes como una de nuestras mayores prioridades. Millicom cuenta con un equipo global de seguridad de la información dedicado que supervisa la estrategia y la dirección de todos los activos relacionados con la seguridad en toda la empresa. Nuestro programa global de seguridad de la información proporciona políticas y estándares, gestión de vulnerabilidades y gestión de riesgos de terceros. El equipo también supervisa la implementación de

soluciones técnicas en toda la empresa. La Junta Directiva de Millicom recibe informes periódicos sobre iniciativas tecnológicas y riesgos nuevos y en evolución. Dado que operamos en muchos países de todo el mundo, es primordial desarrollar un marco de riesgo que pueda abordar las diversas necesidades de informes jurídicos y reglamentarios, así como los desafíos únicos a los que se enfrenta cada país. Millicom ha implementado un marco de riesgo que se basa en una combinación del Marco de Ciberseguridad (*Cybersecurity Framework, CSF*) del Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (*National Institute of Standards and Technology, NIST*) y la ISO/IEC 27001:2013. Este enfoque mixto permite a cada país dirigirse a los reguladores locales en el formato que prefieran, a la vez que proporciona una medición estándar de riesgos y madurez en toda nuestra empresa.

## 4. América del Sur



### Panorama general

Millicom ha operado redes de comunicaciones en América del Sur por más de 30 años. Ofrecemos una amplia gama de servicios, incluidos servicios de datos de alta velocidad, televisión por cable, voz y SMS, servicios financieros móviles (MFS) y soluciones empresariales en tres países de América del Sur. Durante 2021, invertimos un total de \$1.100 millones de dólares en las regiones de América Central y América del Sur, para desarrollar aún más nuestras redes de comunicaciones móviles y fijas. Estas inversiones garantizan un mejor ancho de banda y una mejor calidad de la experiencia en Internet. También permiten construir más servicios e innovación además del acceso que brindamos.

Mantenemos la posición de mercado más alta en servicios móviles de negocio a consumidor (business-to-consumer, B2C), hogar B2C y MFS en Paraguay, y generalmente estamos clasificados entre los tres principales proveedores de esos servicios en Colombia y Bolivia. Somos un contribuyente importante para nuestros mercados en términos de inversión, impuestos pagados<sup>3</sup> y el empleo y los servicios que brindamos. Para obtener más detalles, consulte las tablas a la derecha.

**Tabla 2**  
América del Sur (Bolivia, Colombia y Paraguay)

	B2C de telefonía móvil – Total de Clientes '000	Relaciones con los clientes <sup>4</sup> '000	Clientes de MFS '000
	18.278	2.967	2.757

**Tabla 3**

País	B2C de telefonía móvil – Clientes '000	Fuerza laboral <sup>5</sup>	Población <sup>6</sup> '000
Bolivia	3.948	2.535	11.670
Colombia	10.803	4.224	50.880
Paraguay	3.528	4.584	7.133

### Marcos jurídicos

En Bolivia y Paraguay existen procesos y requisitos claros para supervisión judicial sobre interceptación y solicitudes de metadatos de los clientes. En Colombia, debido en gran parte a los conflictos internos de larga data y a la guerra contra las drogas, los procesos son significativamente más complejos. Sin embargo, existe supervisión judicial para el inicio de la interceptación. La información sobre las leyes y procedimientos en Colombia están disponibles en detalle en <https://globalnetworkinitiative.org/policy-issues/legal-frameworks/>.

En Bolivia, el uso de la interceptación se limita a circunstancias excepcionales, como el tráfico de drogas y la trata de personas, en las que recibiríamos órdenes judiciales para activar las líneas. Sin embargo, los procedimientos de interceptación aún no están activos, ya que todavía estamos a la espera de la normativa operativa para gestionar estos procesos. Tenemos conversaciones de forma regular con las autoridades sobre la implementación de dichas técnicas de interceptación.

Los procedimientos en Colombia nos obligan a proporcionar acceso directo a nuestra red móvil a las autoridades. Las auditorías periódicas aseguran que no obtengamos información sobre la interceptación que se está llevando a cabo. Estamos sujetos a fuertes sanciones, incluidas multas, si las autoridades descubren que hemos obtenido dicha información. Como resultado, no contamos

<sup>3</sup> Consulte la página 119 de nuestro informe anual.

<sup>4</sup> Número total de hogares con servicio activo.

<sup>5</sup> La fuerza laboral representa empleados contratados directamente por Millicom.

<sup>6</sup> Estadísticas de población según el Banco Mundial para 2020.

## 4. América del Sur (continuación)

con información respecto a la frecuencia y durante qué períodos se interceptan las comunicaciones en nuestras redes móviles en Colombia. También tenemos un importante negocio de red fija en Colombia. Para estas líneas, recibimos órdenes judiciales que revisamos y evaluamos antes de abrir la línea para que se efectúe la interceptación. La duración de la interceptación está limitada por la ley a un máximo de seis meses.

En Paraguay, al igual que en Colombia, las autoridades ordenan que proporcionemos acceso directo a nuestra red móvil. Los

procedimientos nos permiten ver la orden judicial requerida para que las autoridades inicien la interceptación, y somos conscientes de cuándo ocurre la misma. Podemos presentar una queja ante la Corte Suprema de Justicia si consideramos que la orden o la interceptación no cumplen con los requisitos legales.

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

Tabla 4

	<b>Autoridades que pueden solicitar interceptación o metadatos</b>	<b>Autoridades que pueden emitir órdenes de interceptación</b>
<b>Bolivia</b>	Fiscales, Unidad de Investigaciones Financieras	Autoridades judiciales
<b>Colombia</b>	El ejército, la policía, el fiscal general, los funcionarios públicos con funciones judiciales o de supervisión, el contralor general, el procurador general, los alcaldes y el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC)	Oficina del procurador general y jueces
<b>Paraguay</b>	Oficina de la Fiscalía Pública, tribunales penales	Tribunales penales

Tabla 5

América del Sur	Interceptación	MFS	Metadatos	Solicitudes de metadatos por cliente
2021	798	298	23.758	0,112%
2020	749	177	19.333	0,110%
2019	732	239	24.864	0,157%
2018	583	190	22.590	0,154%
2017	38	21	21.492	0,150%
2016	111	73	22.521	0,103%
2015	184	104	24.447	0,115%

## 5. América Central



### Panorama general

Millicom opera en la región de América Central desde hace unos 30 años. Ofrecemos una amplia gama de servicios, incluidos datos de alta velocidad, televisión por cable, voz y SMS, servicios financieros móviles (MFS) y soluciones empresariales, en seis mercados diferentes.

Durante 2021, Millicom invirtió un total de \$1.100 millones de dólares en las regiones de América Central y América del Sur, para desarrollar aún más nuestras redes de comunicaciones móviles y fijas.

Estas inversiones garantizan un mejor ancho de banda y una mejor calidad de la experiencia en Internet. También permiten construir más servicios e innovación además del acceso que brindamos.

Mantenemos la primera posición de mercado para muchos servicios en toda la región. Además, somos un contribuyente importante a nuestros mercados en términos de inversión, impuestos pagados<sup>7</sup> y el empleo y los servicios que brindamos.

Ahora estamos informando sobre toda nuestra presencia en la región (Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá) después de varias adquisiciones en los últimos años. Anteriormente, solo habíamos atendido a clientes empresariales, y un número muy pequeño de clientes de televisión por cable y domésticos (Direct-To-Home, DTH) en Nicaragua hasta mediados de 2019, cuando cerramos una transacción para la adquisición de la empresa de telefonía móvil Telefónica en el país. También completamos la adquisición de los activos de Cable Onda y Telefónica en Panamá en diciembre de 2018 y septiembre de 2019, respectivamente. Todos los números relacionados con estas empresas ahora están incluidos por completo en nuestros informes.

Tabla 6

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

B2C de telefonía móvil – Total de Clientes '000	Relaciones con los clientes <sup>8</sup> '000	Clientes de MFS '000
24.795	1.925	2.853

Tabla 7

País	B2C de telefonía móvil – Clientes '000	Fuerza laboral <sup>9</sup>	Población <sup>10</sup> '000
Costa Rica	N/A <sup>11</sup>	469	5.094
El Salvador	2.795	632	6.486
Guatemala	11.424	3.133	16.860
Nicaragua	3.653	423	6.625
Honduras	4.927	938	9.905
Panamá	1.997	2.536	4.315

### Marcos jurídicos

Debido a los entornos de seguridad desafiantes, que incluyen los altos niveles de crimen organizado y violencia relacionada con el narcotráfico, los gobiernos de América Central han promulgado 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 de las autoridades judiciales es significativamente menor que en otros mercados de América Central.

En Honduras y El Salvador, la ley exige que las autoridades accedan directamente a nuestras redes. Sin embargo, las leyes de ambos países especifican cuáles autoridades pueden solicitar la interceptación y que las órdenes de interceptación solo pueden ser dictadas por los tribunales (ver tabla 8). Como estos son regímenes de acceso directo, no recibimos estas órdenes ni tenemos visibilidad sobre la frecuencia o el periodo en el que se produce la interceptación. En El Salvador, la ley también

enumera los tipos de delitos específicos a los que se puede aplicar la interceptación, además de otros requisitos. En Guatemala y Panamá, la interceptación también se lleva a cabo por órdenes judiciales, que recibimos y revisamos antes de abrir la línea por el período especificado. En Nicaragua, no existe un sistema de interceptación en vivo. Para metadatos de los clientes, se requieren órdenes judiciales de los mismos tribunales en todos nuestros mercados en América Central. Recibimos y verificamos estas solicitudes antes de proporcionar a las autoridades la información solicitada. En El Salvador y Honduras, leyes especiales obligan a los operadores de telecomunicaciones a bloquear las señales dentro y fuera de las cárceles. Leyes similares habían existido anteriormente en Guatemala, mientras que Costa Rica recientemente introdujo una legislación en esta área. Consulte la sección Acontecimientos importantes para obtener una descripción más amplia del bloqueo de señales en las cárceles de la región.

<sup>7</sup> Consulte la página 119 de nuestro informe anual.

<sup>8</sup> Número total de hogares con servicio activo.

<sup>9</sup> La fuerza laboral representa empleados contratados directamente por Millicom.

<sup>10</sup> Estadísticas de población según el Banco Mundial para 2020.

<sup>11</sup> Millicom no tiene operaciones móviles en Costa Rica, pero brinda servicios de empresa a consumidor (*Business-to-Consumer*, B2C) residenciales y de empresa a empresa (*Business-to-Business*, B2B), en los cuales es líder del mercado.

## 5. América Central (continuación)

No se nos compensa por los recursos necesarios para evaluar y procesar las solicitudes de las autoridades judiciales en ninguno de nuestros mercados. Dada la desafiante situación de seguridad en numerosos países de América Central, estos recursos son amplios y deben estar disponibles para responder a las solicitudes en todo momento.

### Solicitudes de las autoridades judiciales en 2021

Las autoridades judiciales en todos nuestros mercados en América Central continúan combatiendo el crimen y la violencia en la región. Algunos de estos países se encuentran entre los más violentos del mundo. Las notorias pandillas criminales transnacionales involucradas en actividades que van desde contrabando de drogas hasta tráfico de personas son, en gran parte, responsables de la violencia que afecta a estos países. La vigilancia y solicitudes de datos de los clientes respaldan los esfuerzos de las autoridades judiciales para combatir estos graves desafíos de la delincuencia organizada. Las diferencias en las poblaciones de nuestros mercados de América Central y América del Sur contribuyen a dificultar las comparaciones directas de una región a otra. Además, como se mencionó

anteriormente, las solicitudes de las autoridades judiciales no son todas iguales en magnitud, lo que complica aún más cualquier intento de hacer comparaciones directas.

Como se muestra en la tabla 9, los tipos de solicitudes han aumentado gradualmente a lo largo de los años. Este año, el aumento se debe en gran medida a las razones antes mencionadas relacionadas con el COVID-19. Dicho esto, las adquisiciones recientes dificultan las comparaciones

directas con años anteriores. Ciertas solicitudes pueden involucrar una gran cantidad de registros de metadatos, lo que puede sesgar los números. En América Central, el porcentaje de solicitudes de metadatos recibidas por cliente en 2021 fue del 0,1%.

Desde 2020, decidimos incluir una sección específica relacionada con el COVID-19, dada la pertinencia del tema y su correspondiente impacto en nuestro compromiso con las autoridades judiciales.

Tabla 8

	Autoridades que pueden solicitar interceptación o metadatos	Autoridades que pueden emitir órdenes de interceptación
<b>Costa Rica</b>	Oficina de la Fiscalía, Jueces y Autoridades Fiscales	Jueces en Tribunales Penales
<b>El Salvador</b>	Oficina del Procurador General	Tribunal de Primera Instancia de San Salvador
<b>Guatemala</b>	Oficina de la Fiscalía	Jueces de Primera Instancia en Materia Penal
<b>Honduras</b>	Oficina de la Fiscalía, Procurador General, Oficina Nacional de Investigación e Inteligencia	Tribunal Penal
<b>Nicaragua</b>	Tribunales Penales, Oficina de la Fiscalía, Policía, Oficina de Análisis Financiero, TELCOR	Jueces de Tribunales Penales, Procurador General, Director General de TELCOR
<b>Panamá</b>	Oficina del Procurador General	Rama Judicial

Tabla 9

América Central	Interceptación	MFS	Metadatos	Solicitudes de metadatos por cliente
2021	1.847	301	26.418	0,100 %
2020	1.555	323	14.870	0,058 %
2019	1.389	275	12.633	0,072 %
2018	1.533	333	11.278	0,064 %
2017	933	160	10.848	0,060 %
2016	816	194	16.758	0,099 %
2015	0	158	8.653	0,052 %

## 6. Solicitudes relacionadas con el COVID-19

### Tipos de solicitudes relacionadas con el COVID-19

Seguimos siendo testigos de una amplia gama de solicitudes de los gobiernos para ayudar a abordar los desafíos de salud pública relacionados con el COVID-19 (consulte la Tabla 10 para obtener más detalles). Al igual que el año anterior, estas incluyeron predominantemente las notificaciones automáticas por SMS y el uso de medios y espacios publicitarios para mensajes de salud pública. Otras solicitudes de apoyo en los esfuerzos relacionados con el rastreo de contactos y la identificación de poblaciones vulnerables para la distribución de fondos de ayuda fueron mucho menos frecuentes durante 2021 que en los 12 meses anteriores, dada la evolución en las respuestas de los gobiernos ante el COVID-19. Aunque los objetivos y motivos detrás de los últimos tipos de solicitudes posiblemente siguen siendo lógicos, pragmáticos y comprensibles, nos sentimos obligados a oponernos en circunstancias en las que creíamos que las protecciones para la privacidad y seguridad de nuestros clientes podrían verse socavadas a largo plazo.

No fueron decisiones fáciles, y a menudo nos arriesgamos a dañar las relaciones con nuestros stakeholders gubernamentales, que buscaban desesperadamente soluciones para hacer frente a una crisis sin precedentes. Ofrecimos nuestro soporte de muchas otras formas (por ejemplo, mediante el uso de nuestra plataforma de servicios financieros móviles [MFS] para distribuir fondos a poblaciones vulnerables),

pero no pudimos aceptar entregar nuestra base de datos de clientes a otros gobiernos que necesitaban identificar correctamente qué partes de la población necesitaban esos fondos con mayor urgencia. Esperamos que esta información ayude a proporcionar algunos detalles sobre esta clase de desafíos y mejore la comprensión de los tipos de situaciones afrontadas durante esta pandemia.

**Tabla 10**  
**Recuento de solicitudes de Latinoamérica para 2020-2021**

Tipo de solicitud	Número de solicitudes
SMS gratuitos	164
Materiales, suministros, dispositivos, donaciones	40
Otros (acceso a la URL, servicios de telecomunicación combinados, solicitudes/servicios únicos)	36
Acceso gratuito a páginas web gubernamentales o públicas	32
Espacio publicitario gratuito en las redes Tigo	23
Voz/minutos gratuitos	21
WiFi/Internet gratuito	20
Datos gratuitos	19
Donaciones de dinero	15
Acceso gratuito a los números de teléfono del gobierno	10
Patrocinio/donativos	12
Transacciones gratuitas de MFS	7
Horas de trabajo/servicios de mano de obra	4
Servicios de telefonía fija gratuitos	4
Televisión por cable gratuita	3
Geolocalización	2
Uso de las páginas web, los puntos de venta y los SMS de Millicom para promover mensajes de salud en nombre del gobierno	1
<b>TOTAL</b>	<b>413</b>



## 7. Acontecimientos importantes en 2021

Los acontecimientos importantes son solicitudes que no encajan dentro de los tres tipos de solicitudes de asistencia de las autoridades judiciales cubiertas en las secciones anteriores de este informe. Todas las operaciones locales deben escalar estos eventos a la administración global y tomar medidas para minimizar el efecto de dichos acontecimientos en nuestros servicios y en los derechos de los clientes a la libertad de expresión y la privacidad. Los acontecimientos descritos en esta sección se presentaron en la sede global en 2021.

Tomar la decisión de impugnar un acontecimiento importante rara vez es simple. Estas solicitudes o decisiones a menudo tienen una base legal, aunque los acontecimientos con frecuencia provienen de amplios poderes relacionados con la seguridad nacional.

Los acontecimientos importantes incluyen:

- Solicitudes de cierre de estaciones base en sitios específicos, áreas geográficas o una red completa
- Denegación o restricción del servicio (SMS, Internet móvil o fijo, canales de redes sociales)
- Solicitudes de interceptación fuera del debido proceso
- Bloqueos o retiros de contenidos específicos<sup>12</sup>
- Denegación de acceso a personas determinadas
- Cambios significativos relacionados con técnicas de vigilancia o procesos operativos (cómo se implementan las leyes de vigilancia locales en la práctica)
- Cambios significativos en las leyes locales relacionadas con los poderes gubernamentales de vigilancia o retención de datos
- Solicitudes para enviar mensajes por motivos políticos a clientes en nombre del gobierno

En 2021, registramos ocho acontecimientos importantes, una disminución en comparación con 2020, como se muestra en la tabla 11. Cuatro se produjeron en América del Sur, mientras que tres fueron en América Central.

Las comparaciones anuales de nuestros acontecimientos importantes son difíciles, dado que nos hemos desviado de una serie de operaciones en África al tiempo que reorientamos nuestro capital y nuestros esfuerzos en los mercados existentes y nuevos en América Latina.

Al igual que con las solicitudes de las autoridades judiciales, el sector de las ICT no tiene definiciones aceptadas o estandarizadas para los diferentes tipos de acontecimientos importantes ni cómo contabilizarlos.

Millicom cuenta la cantidad de solicitudes que nos hacen directamente, así como los acontecimientos que tienen consecuencias o implicaciones para nuestros servicios y los derechos de nuestros clientes.

Contamos los acontecimientos, independientemente de si nuestra intervención fue exitosa para la prevención. Una solicitud puede incluir el corte de varios servicios diferentes o partes de la red en varias zonas geográficas. Si recibimos una solicitud para extender un corte anterior, contamos esto como un nuevo acontecimiento.

Por ejemplo, en el caso de una solicitud para cerrar torres de telefonía móvil alrededor de las cárceles en América Central, contamos una solicitud por país en lugar del número de cárceles o torres de telefonía móvil involucradas. En el caso de cortes en cárceles, que estén en curso sin cambios significativos en términos de obligaciones o requisitos, no contamos esto como un acontecimiento adicional. Para 2021, no registramos ningún acontecimiento importante en este ámbito. Si bien no informamos sobre el bloqueo continuo de señales en cárceles (o nuevas medidas de bloqueo que no afectan directamente nuestro negocio) como un acontecimiento importante, consideramos que este es un asunto significativo y continuamos brindando detalles sobre sus implicaciones y nuestro trabajo para mitigar riesgos y amenazas a la libertad de expresión.

Tenemos directrices claras para nuestras subsidiarias sobre el manejo de acontecimientos importantes, además de escalar la información al equipo global para obtener asistencia. Para algunos de los acontecimientos a continuación, no podemos describir cómo reducimos el impacto de esos acontecimientos en la privacidad o en la libertad de expresión de nuestros clientes, dado el carácter sensible de lo que a veces son investigaciones en curso o incidentes de seguridad nacional.

**Tabla 11**  
**Tipo de acontecimiento importante**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Corte o restricción de servicios	8	8	2	7	8	8	2
Propuesta de cambios significativos en leyes locales	3	5	4	5	1	2	3
Propuesta de cambios significativos en procedimientos técnicos u operativos	3	2	1	2	1	0	2
Solicitudes desproporcionadas de datos de clientes o interceptación	2	1	2	2	0	3	0
Mensajes con motivos políticos	2	1	0	1	0	0	0
Otros	2	1	5	3	0	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>8</b>

<sup>12</sup> Con la excepción del bloqueo de contenido de abuso sexual infantil.

## 7. Acontecimientos importantes en 2021 (continuación)

### Cortes o restricciones de servicios

Cuando recibimos solicitudes de cortes o de restricción de servicios, debemos considerar las consecuencias directas para nuestra operación y gestión local, si se aplican sanciones definidas por la ley. Las sanciones pueden incluir multas, encarcelamiento o revocación de licencias para operar redes de comunicaciones.

Las solicitudes de cortes o restricciones de servicios se producen durante un momento particularmente volátil, lo que significa que también debemos considerar la seguridad de nuestro personal, así como las posibles represalias del público en general contra nuestra empresa y nuestros activos visibles, como tiendas y estaciones base.

### Aviso de cortes de servicio a los clientes

En nuestros mercados, los servicios móviles son principalmente de prepago y nuestros clientes interactúan con una gran base de distribución que consta de emprendedores individuales y pequeñas tiendas de conveniencia. Nos reunimos con nuestra fuerza de ventas diariamente para informarles de nuevas promociones, productos u otros asuntos relevantes. Esto nos permite transmitir mensajes a los clientes a través de nuestra fuerza de ventas, incluso cuando nuestros servicios se ven afectados.

En el caso de una interrupción del servicio ordenada por el gobierno, hacemos todo lo posible para notificar a clientes que estamos enfrentando una situación fuera de nuestro control. En la mayoría de los casos, nuestros clientes son debidamente informados y saben por qué los servicios no están disponibles.

### Corte continuo de servicios en cárceles en América Central

Desde 2014, las autoridades de El Salvador y Honduras han promulgado leyes que obligan a todos los operadores de telecomunicaciones a cortar los servicios o a reducir la capacidad de la señal en las cárceles y sus alrededores, cuando las autoridades sospechan que bandas criminales siguen operando mediante el uso de teléfonos celulares de contrabando. Guatemala promulgó leyes similares en 2014, pero la legislación pertinente fue anulada en la Corte Suprema en 2015. No obstante, seguimos cooperando con las autoridades para abordar las preocupaciones actuales en este ámbito. Costa Rica también introdujo nuevas medidas de bloqueo de señal en 2018, pero no tenemos operaciones móviles en el país. Hemos ayudado con el trabajo de supervisión y defensa realizado por organizaciones como GSMA y ASIET, y continuaremos trabajando con estas organizaciones en estos temas.

En América Central, donde las cárceles a menudo se encuentran en áreas urbanas, acciones como quitar antenas, cerrar torres de estaciones base e instalar bloqueadores de señales pueden afectar el servicio móvil para las personas que viven cerca de las instalaciones correccionales. Por ejemplo, el uso del cajero automático puede verse interrumpido. Las sanciones por incumplimiento de estas órdenes legales incluyen multas sustanciales y la posible revocación de licencias.

Continuamos colaborando con las autoridades locales y colegas de la industria para encontrar formas alternativas de abordar el bloqueo de señales en las cárceles y sus alrededores, que no afecten a los residentes cercanos. Estas alternativas incluyen nuevos diseños de cobertura de red alrededor de las cárceles, soluciones de terceros que bloquean las señales en áreas físicas específicas y la reubicación de las cárceles a áreas con menor densidad de población.

### El Salvador

El Salvador aprobó una Ley contra la extorsión en abril de 2015, que prohíbe cualquier señal de telecomunicaciones dentro de una cárcel. Esta legislación establece multas diarias de hasta \$900.000 dólares por incumplimiento y autorizó al gobierno a revocar la licencia de cualquier operador de telecomunicaciones que reciba cinco multas dentro del término de un año.

Cuando la violencia en el país alcanzó su punto máximo a principios de 2016, el Congreso Nacional aprobó una ley que permitía al gobierno tomar medidas específicas y drásticas relacionadas con al menos siete cárceles, si los operadores de telecomunicaciones no bloqueaban sus señales en las cercanías. En el 2018, la Comisión de Seguridad de la Asamblea Legislativa reformó la "Ley Penitenciaria" para hacer del bloqueo de señal un mecanismo permanente. Debido a esta legislación, Millicom y otros operadores tuvieron que cerrar torres de estaciones base, no solo cerca de las cárceles, sino también en las áreas circundantes, dejando a una parte de la población sin servicio. Desde entonces, nuestra empresa ha reducido el alcance de nuestras medidas de bloqueo para ayudar a mitigar los impactos en la libertad de expresión de los clientes cercanos.

Inmediatamente después de que el gobierno aplicó estas medidas extraordinarias, les informamos a nuestros clientes sobre los cierres y sus posibles implicaciones en nuestros servicios y les explicamos que estamos obligados a cumplir con las medidas relacionadas con los esfuerzos de seguridad nacional.

Los operadores de telecomunicaciones en El Salvador continúan trabajando con las nuevas autoridades gubernamentales, que cambiaron en junio de 2019 cuando el presidente Bukele asumió el cargo, para reducir y minimizar los impactos en el servicio. Se estableció un grupo de trabajo conjunto con las autoridades para supervisar el progreso y el funcionamiento de los bloqueadores en las cárceles. Los operadores también están donando equipos adicionales para monitorear y ubicar dispositivos dentro de las cárceles.

<sup>13</sup> <https://qz.com/africa/1923616/tanzanias-magufuli-blocks-twitter-facebook-sms-on-election-eve/>

## 7. Acontecimientos importantes en 2021 (continuación)

### Honduras

En enero de 2014, el Congreso Nacional de Honduras aprobó una ley que obliga a los operadores a bloquear cualquier señal de telecomunicaciones que llegue a las cárceles del país.

La sanción por incumplimiento es de aproximadamente \$420.000 dólares para la primera instancia y aproximadamente \$840.000 dólares para la segunda, mientras que una tercera infracción puede resultar en la terminación de la licencia. En 2014, los operadores apagaron varias antenas para cumplir con la ley, dejando a algunos usuarios en las grandes ciudades sin servicio. Los operadores aún no han encontrado una solución de bloqueo que limite los efectos en las personas que se encuentran fuera de las cárceles, pero tampoco permita que los guardias de la cárcel apaguen los bloqueadores.

En 2016, tuvimos que ampliar el bloqueo de la señal a otras tres cárceles y mejorar la eficacia de los bloqueadores instalados anteriormente. La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), el regulador de telecomunicaciones hondureño, envió una notificación por escrito acerca de un proceso de sanciones después de realizar pruebas en una de las cárceles, en la que se había detectado una señal que permitía realizar llamadas salientes. En enero de 2017, tanto Tigo como el otro gran operador del país, Claro, recibieron sanciones por llamadas salientes. Estas sanciones las hemos venido disputando en los tribunales durante los últimos años, y en 2021 Tigo pidió a CONATEL que anule los distintos procesos sancionatorios por supuestas llamadas a la cárcel debido a inconsistencias en estos casos. CONATEL emitió una resolución positiva a nuestras solicitudes el 2 de diciembre de 2021, cerrando definitivamente estos procesos administrativos.

### Solicitudes desproporcionadas de datos de clientes o interceptación

Como se describe en la sección anterior sobre solicitudes por el COVID-19, experimentamos algunas solicitudes extraordinarias relacionadas con los esfuerzos para abordar la crisis de salud pública. Estas incluyeron solicitudes de ciertos gobiernos para acceder a nuestras bases de datos de clientes, con el fin de comprender mejor a sus poblaciones y distribuir los fondos de ayuda de manera más efectiva. En Colombia, todos los operadores importantes recibieron una solicitud como esta del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), la agencia de estadísticas del gobierno, a través de la Cámara de Telecomunicaciones local Asomovil.

Enviamos una carta al DANE como un miembro de Asomovil, GSMA, y por separado como Tigo, describiendo nuestras razones para no cumplir con esta solicitud. Estas incluyeron preocupaciones de privacidad y la falta de jurisdicción legal del DANE para solicitar los datos. El DANE respondió reiterando la necesidad de cumplir, pero nos mantuvimos firmes en no brindar esta información.

### Propuestas de cambios significativos en procedimientos operativos o en leyes locales

Las leyes locales prohíben estrictamente a Millicom revelar detalles de los cambios propuestos en los procedimientos de aplicación de la ley, tales como los cambios en los procedimientos operativos de asistencia a las autoridades judiciales. Estos procedimientos definen cómo se implementan en la práctica las leyes locales con respecto a dicha asistencia y detallan cómo se realizan y se manejan las solicitudes diarias de las autoridades judiciales.

Los reguladores y legisladores continúan analizando los marcos legales locales y los procedimientos operativos en muchos de nuestros mercados actuales. Nos comprometemos con las autoridades locales para desarrollar leyes a través de un proceso abierto y consultivo. Nuestra solicitud más frecuente a los legisladores es que establezcan supervisión judicial, promuevan medidas proporcionadas y necesarias, y sean lo más específicos, claros y detallados posible con respecto a qué autoridades pueden realizar solicitudes conforme a la ley y cómo la ley nos exige que respondamos. A menudo encontramos que los legisladores tienen dificultades para comprender los roles y las limitaciones de los diferentes actores en el ecosistema de las ICT. Como resultado, los legisladores a menudo imponen requisitos a las empresas de telecomunicaciones que solo pueden ser realizados por proveedores de servicios específicos.

Tampoco estamos de acuerdo en que los operadores de telecomunicaciones deban asumir el costo de implementar medidas técnicas y operativas para la interceptación, como proponen con frecuencia los gobiernos. En nuestra opinión, compartir estos costos ayudará a fomentar el uso proporcional de tales poderes.

## 7. Acontecimientos importantes en 2021 (continuación)

### Colombia

El gobierno colombiano lanzó un proyecto legislativo (PL) en el Congreso (PL N.º 600) destinado a las medidas de protección de la infancia. El proyecto de ley pretendía crear una comisión de “expertos” que facilitara un índice de contenidos prohibidos para ser bloqueados por todos los medios de comunicación, incluido Internet, pero con una discrecionalidad tan amplia que podría utilizarse para bloquear a cualquier creador de contenidos.

El proyecto de ley fue finalmente retirado por el gobierno tras las fuertes críticas de la sociedad civil y el sector privado.

### Paraguay

Se presentó en el Congreso un proyecto de ley que establece un registro biométrico para la identificación de los usuarios de telefonía móvil.

Este proyecto de ley es de naturaleza similar al aprobado, y finalmente vetado, por el presidente en 2017.

El proyecto de ley exigiría el registro biométrico de las activaciones de telefonía móvil y los operadores tendrían que poner en marcha un sistema para llevar un control de las solicitudes de activación de servicios en todo el país en tiempo real. Los requisitos de información biométrica incluyen el grupo sanguíneo de los clientes y los datos de la licencia de conducir.

El proyecto de ley también contempla el bloqueo de las líneas telefónicas por parte de la Policía Nacional y el Ministerio Público si no se completa el registro.

A través de la cámara local de telecomunicaciones, Tigo argumenta que el bloqueo del acceso a las comunicaciones

debe ser una medida excepcional, y no se pueden ignorar los requisitos del debido proceso, como la orden de un juez competente. El proyecto de ley todavía se está estudiando en varias comisiones del Congreso y aún no se debate en la plenaria.

En octubre de 2021, el regulador de Paraguay también emitió una modificación del proyecto de ley de protección al consumidor de telecomunicaciones que permite el bloqueo de líneas telefónicas fraudulentas. Las solicitudes de bloqueo deben proceder del Ministro del Interior y solo pueden durar hasta 72 horas. La Cámara de Telecomunicaciones apeló contra la versión original de la propuesta, con el objetivo de reducir su impacto y alcance. Posteriormente, en diciembre de 2021 se publicó una nueva versión del proyecto de ley.

## 8. Tendencias y prioridades para 2022

### Tendencias en nuestro entorno operativo

Como se señaló anteriormente, la cantidad de solicitudes de las autoridades judiciales en nuestros mercados aumentó en 2021 a medida que se flexibilizaron las estrictas normas de aislamiento. Los acontecimientos importantes disminuyeron, pero los cambios en nuestro negocio en los últimos años, como salir y consolidar varias operaciones en África mientras nos expandimos en América Latina, dificultan el análisis comparativo de tendencias año a año. Permanecemos atentos a los numerosos problemas de seguridad y desafíos políticos en los países donde operamos. Seguimos trabajando con las autoridades locales para mejorar la transparencia y la rendición de cuentas, así como para educar a las autoridades sobre la necesidad de una actuación proporcionada.

Continuaron surgiendo nuevos marcos relacionados con la regulación del contenido y el delito cibernético, tendencias que fueron destacadas en nuestros informes sobre LED anteriores. Es probable que estos tipos de eventos aumenten a medida que los gobiernos busquen comprender cómo las nuevas tecnologías pueden ayudarlos en sus esfuerzos de seguridad nacional.

Desafortunadamente, a veces vemos propuestas legislativas copiadas directamente de otras jurisdicciones, sin una consulta adecuada en un foro de múltiples actores del sector. A través de nuestras asociaciones regionales como la Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones (ASMET) y el Sistema Global de Comunicaciones Móviles (*Global System for Mobile Communications*, GSMA) pretendemos demostrar que este tipo de interacción, con todos los actores trabajando en soluciones conjuntas, es la manera más efectiva de comprender y satisfacer las demandas y deseos, tanto de la población como de los gobiernos.

Los cortes en las cárceles siguen siendo un desafío importante en la región de América Central. Aunque no tuvimos acontecimientos importantes relacionados con este tema en los últimos años, las medidas de bloqueo de señal en América Central continúan siendo un foco para los esfuerzos de defensa de la industria.

Nuestro objetivo es redoblar nuestros esfuerzos con otros stakeholders, para seguir llamando la atención internacional sobre los problemas de bloqueo de señales. Hemos discutido este tema y compartido las mejores prácticas con nuestros colegas de la industria en varias ocasiones.

### Capacidad de las autoridades judiciales locales

La mayoría de las solicitudes que recibimos fuera de los procesos legales establecidos tienden a derivarse de la falta de comprensión de las leyes u operaciones técnicas. En nuestra opinión, algunas autoridades policiales locales también carecen de la capacidad, los recursos y el conocimiento para comprender el ecosistema de las ICT. Este déficit, junto con el acceso inadecuado a los métodos de investigación cibernética más recientes, puede dar lugar a solicitudes que no podemos llevar a cabo o que son desproporcionadas para el problema que las autoridades están tratando de abordar.

Un ejemplo común es cuando las autoridades emiten una solicitud relacionada con contenido que no tenemos, como contenido en servicios de redes sociales como YouTube, WhatsApp o Facebook. Dichos datos se mantienen fuera de la jurisdicción que los solicita, y los complejos tratados de asistencia legal mutua hacen que sea muy difícil para las agencias locales a cargo del cumplimiento de la ley, recuperarlos rápidamente.

Nos reunimos regularmente con agencias a cargo del cumplimiento de la ley con respecto a solicitudes y propuestas desproporcionadas o excesivas, para

ayudar a educarlas sobre las complejidades involucradas. Siempre trabajamos para proporcionar las mejores prácticas de otros países en los que hemos negociado exitosamente garantías en los procesos de interceptación.

Los ejemplos incluyen supervisión independiente, órdenes limitadas y enfocadas solo para fines legítimos, límites de tiempo estrictos y la capacidad de verificar que el individuo o el equipo autorizado correcto estén llevando a cabo la solicitud.

### Abogar por leyes claras

Las leyes y los procesos claros relacionados al respeto de la privacidad y la libertad de expresión de nuestros clientes son cruciales para las compañías de telecomunicaciones. Operamos subsidiarias locales que están sujetas a las leyes locales y no tenemos la opción de seleccionar las leyes que cumpliremos. Por lo tanto, abogamos por leyes más claras, que respeten las convenciones internacionales y definan de manera restringida quién, cómo y bajo qué circunstancias se pueden realizar las solicitudes de las autoridades judiciales, incluso cuando pueda llevar más tiempo alcanzar el resultado final deseado. Consideramos que esa claridad es un instrumento central para promover el uso proporcional de los poderes de las autoridades judiciales. Las leyes claras también nos ayudan a evaluar con mayor facilidad la legalidad de las solicitudes, lo que beneficia tanto a la privacidad como a los derechos de libertad de expresión de los ciudadanos. Además, la claridad ayuda a que los procesos de aplicación de la ley sean más eficientes y nos permite impugnar con éxito las solicitudes que no cumplan con la ley correspondiente.

Agradecemos la asistencia técnica adicional de la comunidad internacional y otras fuentes, mientras nos esforzamos por incluir consideraciones de derechos humanos en las investigaciones cibernéticas. La asistencia de estos stakeholders también ayuda a diseñar

## 8. Tendencias y prioridades para 2022 (continuación)

leyes transparentes y claras en torno a la vigilancia que incorporen principios internacionales de derechos humanos.

Por esta razón nos unimos a la USTTI, una iniciativa conjunta del gobierno y la industria de los EE. UU., sin ánimo de lucro, diseñada para satisfacer las necesidades de formación de las mujeres y los hombres que diseñan, regulan y supervisan las infraestructuras de comunicación del mundo en desarrollo.

Desde 1982, la USTTI gradúa a funcionarios de comunicaciones, reguladores y empresarios de 177 países en desarrollo. Esperamos colaborar estrechamente con esta organización para ayudar a construir un diálogo positivo sobre procesos transparentes, ágiles y sólidos para las solicitudes gubernamentales, que protejan los derechos humanos de nuestros clientes.

### Prioridades para 2022

Continuaremos demostrando nuestro esfuerzo y compromiso con todos los stakeholders respecto a la libertad de expresión y privacidad. Además, fortaleceremos la orientación interna relacionada al monitoreo continuo de la efectividad de nuestras directrices y procedimientos existentes, en relación con la asistencia a las autoridades judiciales. Continuamos revisando y actualizando nuestra guía para las operaciones locales en 2021. También realizamos sesiones de formación específicas sobre LED y derechos humanos en Nicaragua y Costa Rica.

Nos tomamos en serio el cumplimiento de nuestros procedimientos internos. En raras ocasiones hemos sancionado a los empleados que no siguieron nuestras directrices y controles. Esto refleja la evolución natural de nuestro proceso de madurez y nuestro robusto marco para proteger la privacidad, la libertad de expresión y la sensibilidad de nuestros empleados sobre la importancia de estos temas.

Continuamos asistiendo a los principales eventos de la sociedad civil y promoviendo la necesidad de mayores garantías sobre los derechos humanos en ayuda internacional para el desarrollo y asistencia financiera. También continuamos promoviendo la necesidad de un apoyo técnico con base en los derechos humanos para los legisladores y las agencias de cumplimiento de la ley en nuestras regiones. Lo más importante es que continuamos dialogando directamente con las agencias gubernamentales pertinentes siempre que sea posible.

Esperamos aprovechar las interacciones con nuestros múltiples stakeholders para continuar con nuestro importante trabajo en cuestiones de libertad de expresión y privacidad, que siguen estando en la vanguardia de los debates sobre derechos humanos y seguridad en todo el mundo. A través del diálogo entre los distintas stakeholders, hemos ganado socios para el aprendizaje compartido y hemos recibido comentarios cruciales de asesores expertos

sobre la efectividad de nuestras políticas y procesos.

Nuestros puntos focales con los actores externos incluyen ayudar a definir leyes de vigilancia claras, transparentes y efectivas que incorporen garantías adecuadas. A medida que los países continúan revisando su legislación relacionada con la vigilancia y la interceptación, creemos que todos los stakeholders requieren de una definición más clara de las buenas prácticas en leyes de vigilancia.

Durante 2022, continuaremos implementando las HRIA en operaciones locales seleccionadas. Estamos aprendiendo mucho acerca de nuestros riesgos y oportunidades en las áreas de derechos humanos, libertad de expresión y privacidad a través del proceso de HRIA. Esto ha permitido un mayor intercambio de ideas de las mejores prácticas y estándares entre nuestras operaciones locales.

Por último, hemos puesto en marcha un marco de política de privacidad según la legislación vigente y una plataforma interna para los empleados. También lanzamos una sección de privacidad en nuestra página web externa, que continuaremos desarrollando para que todos los usuarios puedan consultar todas nuestras políticas y compromisos relacionados con la privacidad junto con materiales relacionados y herramientas interactivas.

