

# INFORME DE TRANSPARENCIA EN LAS COMUNICACIONES

---

# 2023

# CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN Y ALCANCE</b>	<b>03</b>
<b>MARCO OPERATIVO EN MATERIA DE TRANSPARENCIA</b>	<b>04</b>
<b>ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS</b>	<b>06</b>
<b>CONTEXTO REGULATORIO</b>	<b>08</b>
<b>REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICAS</b>	<b>14</b>
<b>SECCIONES GENERALES APLICABLES A LOS PAÍSES EN DONDE LA COMPAÑÍA TIENE PRESENCIA</b>	<b>25</b>

# INTRODUCCIÓN Y ALCANCE

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

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

A través del presente *Informe de Transparencia en las Comunicaciones 2023* (en adelante, el “**Informe**”), detallamos la política en materia de procesamiento, recepción, análisis y respuesta a aquellos requerimientos provenientes de las Autoridades Competentes<sup>1</sup> aplicada durante el período del Informe en nuestras diversas operaciones, las cuales tienen la encomienda de ser referentes a nivel local e internacional, como garantes en materia de protección y resguardo de la información depositada, así como del cumplimiento a las leyes en materia de investigación e impartición de justicia, por nombrar algunos ejemplos.

La presente actualización anual contiene las estadísticas a nivel país y regional, obtenidas durante el ejercicio 2023 en materia transparencia, respecto a aquellas solicitudes recibidas, procesadas, atendidas y/o desechadas a cargo de las Autoridades Competentes en las jurisdicciones donde AMX tiene presencia operacional, e incluso, de aquellas solicitudes provenientes de organismos extranjeros que, en caso de haber cumplido los supuestos de ley aplicables, fueron diligenciadas en términos de la normatividad aplicable.

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

---

Daniel Alejandro Tapia Mejía | **Oficial de Cumplimiento**

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

# MARCO OPERATIVO EN MATERIA DE TRANSPARENCIA

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

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

Tenemos implementada una estrategia de seguridad integral que incluye: (i) ciberseguridad; (ii) privacidad de datos, y (iii) privacidad de las comunicaciones, la cual está basada en tres ejes fundamentales sobre los que se sustenta la operación y el funcionamiento de AMX: a) integridad; b) disponibilidad, y c) confidencialidad<sup>2</sup>.

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

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

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

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

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

<sup>2</sup> Para conocer a mayor detalle los procedimientos aplicables en Chile y Perú, consultarse la Política de Requerimientos y el Protocolo de Atención de Levantamiento del Secreto de las Telecomunicaciones en los sitios: [https://www.clarochile.cl/portal/cl/archivos\\_generales/politica-de-requerimientos-de-informacion-claro-2024.pdf](https://www.clarochile.cl/portal/cl/archivos_generales/politica-de-requerimientos-de-informacion-claro-2024.pdf) y [https://www.claro.com.pe/portal/pe/recursos\\_contenido/pdf/1716937280649-Informe\\_Anuar\\_LST\\_2023-v2.pdf](https://www.claro.com.pe/portal/pe/recursos_contenido/pdf/1716937280649-Informe_Anuar_LST_2023-v2.pdf), respectivamente.

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

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

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

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

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

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

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

En caso de dudas sobre el particular, puede contactarnos en: [privacidad@americamovil.com](mailto:privacidad@americamovil.com)

# ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

A continuación, se describen las diferentes fases del procedimiento de atención y respuesta a los Requerimientos recibidos (por escrito o medios electrónicos, según sea el caso) en materia de colaboración con las Autoridades Competentes<sup>3</sup>, destacando que éste se desarrolla regulatoriamente de forma muy similar en aquellos países donde operamos:

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

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

- Análisis legal<sup>4</sup> de las órdenes de Autoridad Competente, a efecto de validar las facultades y procedencia.
- En caso de cumplir con los requisitos legales, las áreas responsables detonan los procedimientos para procesar y obtener la información solicitada por la Autoridad Competente.
- Elaboración de contestación oficial a las Autoridades Competentes, la cual puede ir en sentido procedente o no procedente.
- Envío del escrito de respuesta, conteniendo, en su caso, la información requerida por las Autoridades Competentes, a través de los mecanismos que garanticen la inalterabilidad y confidencialidad de la información<sup>5</sup>.

Conforme a las legislaciones nacionales aplicables, los tiempos máximos de respuesta para dar contestación a las solicitudes válidas provenientes de Autoridades Competentes, oscila entre las 24 horas -para los casos de México y El Salvador- y 15 días hábiles-en Brasil y Colombia-, de acuerdo al país en cuestión<sup>6</sup>.

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

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

Esquema de recepción, análisis y procedimiento de respuesta:

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

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

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

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

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

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

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



La autoridad envía escrito (oficio) a América Móvil



Medio electrónico



Entrega físicamente



Oficialía de partes recibe escrito (oficio)



Entrega a abogado encargado



Revisa:  
Fundado  
Motivado  
Facultado



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



Envío informe físico y electrónico



Carga solicitudes



Se contesta en sentido positivo otorgando el informe



Procede



Atiende escrito (oficio)



No procede

Contestando en sentido negativo negando el informe

# CONTEXTO REGULATORIO

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

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

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

## CENAM<sup>7</sup>, QUE INCLUYE A:

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

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



EL SALVADOR	
<b>Fundamento que da origen a colaborar con las Autoridades Competentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución de la República de El Salvador</li> <li>• Ley de Telecomunicaciones</li> <li>• Ley Especial para la intervención de las Telecomunicaciones</li> </ul>
<b>Obligaciones de colaboración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de datos conservados a las autoridades competentes</li> <li>• Localización geográfica de equipos móviles</li> <li>• Intervención de comunicaciones privadas</li> <li>• Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial</li> </ul>
<b>Autoridades Competentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio Público</li> <li>• Juez</li> </ul>

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

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

NICARAGUA	
<b>Fundamento que da origen a colaborar con las Autoridades Competentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa para Preservación de Datos e Información (AA 001-2021)</li> <li>• Código Penal (Ley No. 641)</li> <li>• Código Procesal Penal (Ley No. 406)</li> <li>• Ley de Prevención, Investigación y Persecución del Crimen Organizado y de la Administración de los Bienes Incautados, Decomisados y Abandonados (Ley No. 735)</li> <li>• Ley Especial de Ciberdelitos (Ley No. 1042)</li> <li>• Código de Familia (Ley No. 870)</li> <li>• Ley Orgánica del Poder Judicial (Ley No. 260)</li> </ul>
<b>Obligaciones de colaboración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de datos conservados a las autoridades competentes</li> <li>• Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles</li> <li>• Intervención de comunicaciones privadas</li> <li>• Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial</li> <li>• Bloqueo de las líneas de comunicación que participen en la comisión de delitos</li> </ul>
<b>Autoridades Competentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoridad judicial que conoce en el proceso judicial y Autoridades o funcionarios policiales</li> </ul>

**REGIÓN ANDINA<sup>8</sup>, CON LA INFORMACIÓN DE:**

CHILE	
<b>Fundamento que da origen a colaborar con las Autoridades Competentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política de la República de Chile</li> <li>• Código Procesal Penal.</li> <li>• Reglamento sobre interceptación y grabación de comunicación telefónicas y otras formas de telecomunicación (Decreto N° 142 de 2005) del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.</li> <li>• DL 211, "Que fija normas para la Defensa de la Libre Competencia"</li> </ul>
<b>Obligaciones de colaboración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles</li> <li>• Intervención de comunicaciones privadas</li> </ul>
<b>Autoridades Competentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tribunales pertenecientes al Poder Judicial               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Ilustrísimas Cortes de Apelaciones</li> <li>» Excelentísima Corte Suprema</li> <li>» Juzgados Civiles, Labores, de Familia y Garantía</li> <li>» Ministerio público</li> <li>» Fiscalía Nacional Económica</li> </ul> </li> </ul>

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

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

ECUADOR	
<b>Fundamento que da origen a colaborar con las Autoridades Competentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución de la República del Ecuador</li> <li>• Ley Orgánica de Telecomunicaciones</li> <li>• Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones</li> <li>• Ley de Seguridad Pública y del Estado</li> <li>• Código Orgánico Integral Penal</li> <li>• Contrato de Concesión</li> </ul>
<b>Obligaciones de colaboración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de datos conservados a las autoridades competentes</li> <li>• Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles</li> <li>• Intervención de comunicaciones privadas</li> <li>• Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial</li> <li>• Bloqueo de las líneas de comunicación que participen en la comisión de delitos</li> </ul>
<b>Autoridades Competentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juez competente</li> <li>• Fiscalía</li> <li>• Organismos de Inteligencia (previa autorización judicial)</li> </ul>

PERÚ	
<b>Fundamento que da origen a colaborar con las Autoridades Competentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política del Perú</li> <li>• Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones (Decreto Supremo 013-93-TCC)</li> <li>• Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones (Decreto Supremo N° 020-2007-MTC)</li> </ul>
<b>Obligaciones de colaboración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de datos conservados a las autoridades competentes</li> <li>• Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles</li> <li>• Intervención de comunicaciones privadas</li> <li>• Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial</li> <li>• Bloqueo de las líneas de comunicación que participen en la comisión de delitos</li> </ul>
<b>Autoridades Competentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiscal o funcionario delegado por éste</li> <li>• Para suspensión y bloqueo:             <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sistemas de Defensa Nacional y Defensa Civil, además del Ministerio de Transportes y Comunicaciones</li> </ul> </li> </ul>

#### CONO SUR<sup>9</sup>, INTEGRADO POR:

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

<sup>9</sup>Lo conforman: Argentina, Paraguay y Uruguay.

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

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

**CARIBE<sup>10</sup>, INCLUYENDO:**

PUERTO RICO	
<b>Fundamento que da origen a colaborar con las Autoridades Competentes</b>	<p>a. Del Gobierno de los Estados Unidos de América:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución de los Estados Unidos de América</li> <li>• <i>Telecommunications Act of 1996</i></li> <li>• <i>Stored Wire Electronic Communications Act 18 U.S.C.</i></li> <li>• <i>Foreign Intelligence Surveillance Act of 1978 (FISA)</i></li> <li>• <i>Communications Assistance for Law Enforcement Act (CALEA)</i></li> <li>• <i>Electronic Communication Privacy Act (según enmendada por Patriot Act) 18</i></li> </ul> <p>b. Del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico</li> <li>• Ley de Telecomunicaciones de PR, 27 LPRA § 267f (2)</li> <li>• Reglas de Procedimiento Civil de P.R. 32 LPRA</li> </ul>
<b>Obligaciones de colaboración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de datos conservados a las autoridades competentes</li> <li>• Localización geográfica en tiempo real de equipos móviles</li> <li>• Intervención de comunicaciones privadas</li> <li>• Suspensión de los servicios de telecomunicaciones por mandato judicial</li> <li>• Bloqueo de las líneas de comunicación que participen en la comisión de delitos</li> </ul>
<b>Autoridades Competentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficiales judiciales, fiscales y gubernamentales, tanto a nivel del Gobierno de los Estados Unidos como de Puerto Rico</li> <li>• (Según la atribución que la ley les confiera autoridad)</li> </ul>

<sup>10</sup> Es decir: Puerto Rico y República Dominicana.

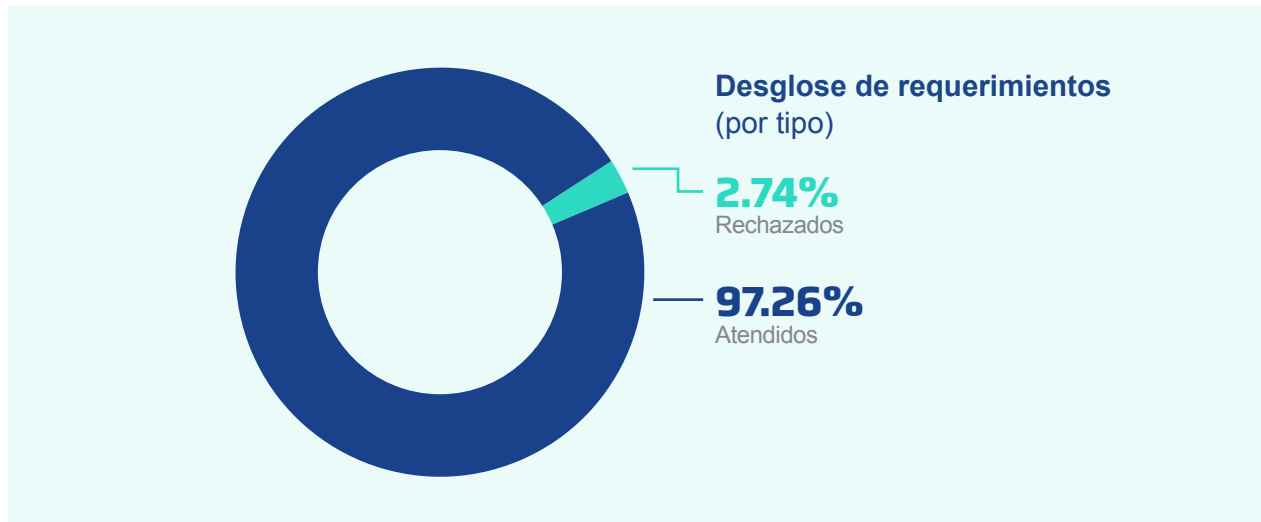
REPÚBLICA DOMINICANA	
<b>Fundamento que da origen a colaborar con las Autoridades Competentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución de la República Dominicana</li> <li>• Ley General de las Telecomunicaciones (Ley 153-98)</li> <li>• Código Procesal Penal de la República Dominicana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

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

# REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICAS

Durante el ejercicio 2023, AMX recibió un total de 810,956 Requerimientos. Dicha cifra significó un incremento total de 430,631 solicitudes, en comparación a aquellas recibidas en el año 2022, equivalentes a un 113%<sup>11</sup>.

De los números totales, las operaciones de AMX respondieron favorablemente un total de 788,745 Requerimientos, equivalentes a un 97.26% del universo recibido, mientras que el 2.74%; es decir, 22,211 oficios fueron rechazados por diversas razones.



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

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

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

MÉXICO	
Totales	92,418
Atendidos	92,418
Rechazados	0

#### CENAM:

	COSTA RICA	EL SALVADOR	GUATEMALA	HONDURAS <sup>12</sup>	NICARAGUA
Totales	21,299	10,960	29,390	1,593	357
Atendidos	21,131	10,960	26,906	1,592	342
Rechazados	168	0	2,484	1	15

#### REGIÓN ANDINA:

	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	PERÚ
Totales	43,950	41,513	7,684	19,627
Atendidos	41,503	32,889	3,540	16,980
Rechazados	2,447	8,624	4,144	2,647

#### CONO SUR:

	ARGENTINA	PARAGUAY	URUGUAY
Totales	106,938	4,794	11,225
Atendidos	106,497	4,794	11,224
Rechazados	441	0	1

#### CARIBE:

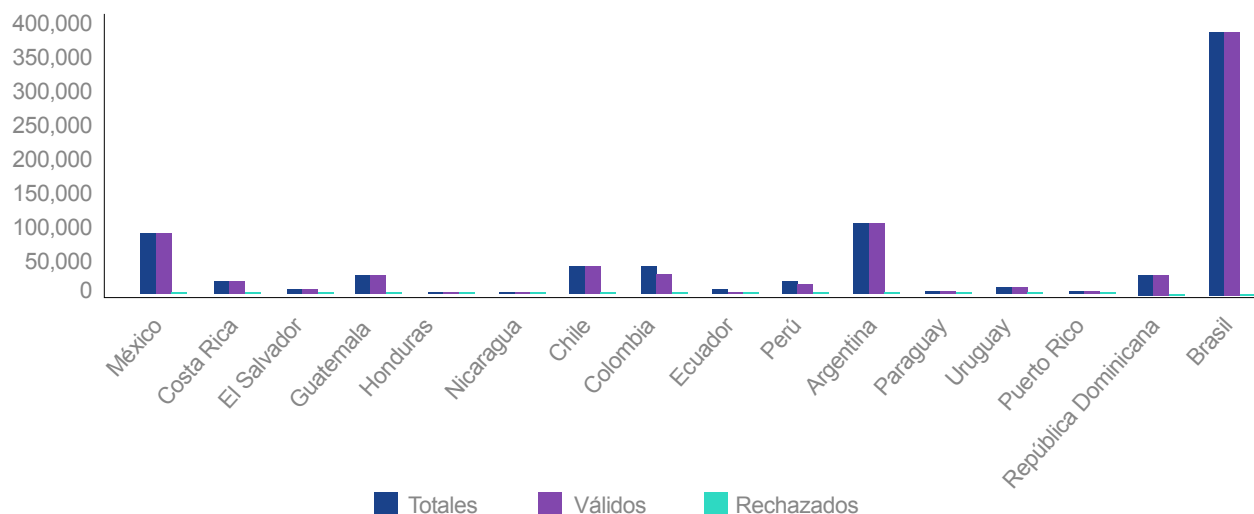
	PUERTO RICO	REPÚBLICA DOMINICANA
Totales	2,751	27,224
Atendidos	2,751	26,071
Rechazados	0	1,153

#### BRASIL:

TOTALES	389,233
Atendidos	389,147
Rechazados	86
Rechazados	0

<sup>12</sup> Llama la atención que en Honduras, la Autoridad Competente no haya recogido un total de 484 oficios, equivalentes al 30.4% de los requerimientos validados en nuestras oficinas.

**DISTRIBUCIÓN DE REQUERIMIENTOS**



A nivel país, el total de requerimientos respondidos (válidos)<sup>13</sup>, se agrupan en aquellos recibidos, sobre: (i) información almacenada de los usuarios (“Datos Conservados”)<sup>14</sup>, equivalentes al 83.38% del total y (ii) Acceso a las Comunicaciones (entre los que destacan: intervenciones telefónicas, suspensión de servicios, localización en tiempo real y bloqueo de líneas), que agrupan el orden del 16.62%, resultando:

MÉXICO	
Datos Conservados	74,400
Acceso a las Comunicaciones	18,018

**CENAM:**

	COSTA RICA	EL SALVADOR	GUATEMALA	HONDURAS	NICARAGUA
Datos Conservados	14,694	10,960	13,036	1,592	342
Acceso a las Comunicaciones	6,437	0	13,870	0	0

**REGIÓN ANDINA:**

	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	PERÚ
Datos Conservados	30,876	23,893	3,540	16,069
Acceso a las Comunicaciones	10,627	8,996	0	911

<sup>13</sup> Se precisa que la clasificación (por tipo), se realiza únicamente sobre aquellos requerimientos considerados válidos.

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



**CONO SUR:**

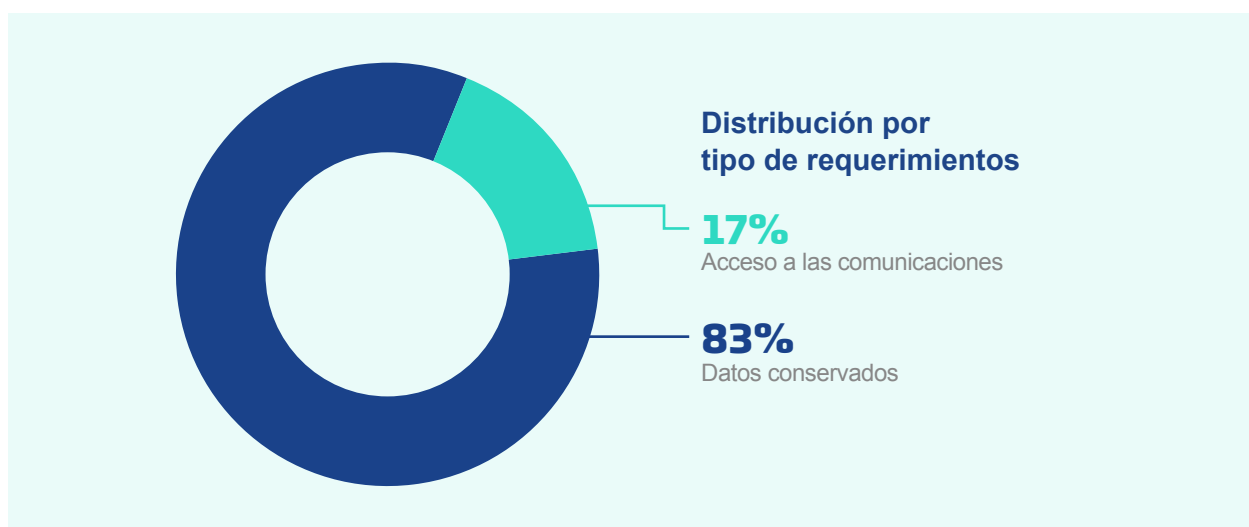
	ARGENTINA	PARAGUAY	URUGUAY
Datos Conservados	94,098	4,623	8,437
Acceso a las Comunicaciones	12,399	171	2,787

**CARIBE:**

	PUERTO RICO	REPÚBLICA DOMINICANA
Datos Conservados	2,702	13,631
Acceso a las Comunicaciones	49	12,440

**BRASIL:**

	BRASIL
Datos Conservados	344,744
Acceso a las Comunicaciones	44,403



A continuación, se muestra la estadística desglosada conforme al tipo de Autoridad Competente<sup>15</sup> que formuló requerimientos a AMX, destacando que, a nivel global, los cuerpos de seguridad (principalmente policía) fueron la entidad que más solicitudes presentó, con un 44.2% del total, seguida por los órganos que integran el Poder Judicial, con un 24.6% y, ocupando el tercer lugar con un 13.7%, las Fiscalías.

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

De las Autoridades Competentes, destaca que los denominados como “Otros Órganos”; es decir, aquellas instancias que no pertenecen a los Poderes Federales y, en su mayoría son autónomos, tienen una eficacia del 100% en sus requerimientos. En segundo lugar, los Cuerpos de Seguridad<sup>16</sup> tienen una eficacia del 99.8%, seguido de los órganos del Poder Judicial, con un 98.6% y, un poco más atrás, las dependencias del Poder Ejecutivo con un 95.6%. La última posición de la lista, la ocupan las Fiscalías<sup>17</sup>, a quienes AMX en un 7.76% de los Requerimientos recibidos totales, determina sus solicitudes como no procedentes.

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

MÉXICO		
<b>REQUERIMIENTOS TOTALES POR AUTORIDAD</b>	Poder Judicial	4,086
	Poder Ejecutivo	11,092
	Cuerpos de Seguridad	0
	Fiscalías	77,102
	Otros Órganos	138
	<b>Totales</b>	<b>92,418</b>
<b>REQUERIMIENTOS VÁLIDOS POR AUTORIDAD</b>	Poder Judicial	4,086
	Poder Ejecutivo	11,092
	Cuerpos de Seguridad	0
	Fiscalías	77,102
	Otros Órganos	138
	<b>Totales</b>	<b>92,418</b>
<b>REQUERIMIENTOS NO PROCEDENTES POR AUTORIDAD</b>	Poder Judicial	0
	Poder Ejecutivo	0
	Cuerpos de Seguridad	0
	Fiscalías	0
	<b>Totales</b>	<b>0</b>

<sup>16</sup> Entendiéndose por éstos, a aquellos organismos de seguridad del Estado, encargados de hacer cumplir las leyes o velar por el cumplimiento de la ley; es decir, policías locales, federales, guardia civil, etc.

<sup>17</sup> Bajo este concepto se agrupará en todos los países y todos los rubros, la información del Ministerio Público y Fiscalías.

## CENAM

REQUERIMIENTOS TOTALES POR AUTORIDAD		COSTA RICA	EL SALVADOR	GUATEMALA	HONDURAS	NICARAGUA
REQUERIMIENTOS TOTALES POR AUTORIDAD	Poder Judicial	21,299	430	0	1,476	356
	Poder Ejecutivo	0	0	0	46	0
	Cuerpos de Seguridad	0	0	0	0	0
	Fiscalías	0	10,528	29,390	71	0
	Otros Órganos	0	2	0	0	1
	<b>Totales</b>	<b>21,299</b>	<b>10,960</b>	<b>29,390</b>	<b>1,593</b>	<b>357</b>
REQUERIMIENTOS VÁLIDOS POR AUTORIDAD	Poder Judicial	21,131	430	0	1,476	341
	Poder Ejecutivo	0	0	0	46	0
	Cuerpos de Seguridad	0	0	0	0	0
	Fiscalías	0	10,528	26,906	70	0
	Otros Órganos	0	2	0	0	1
	<b>Totales</b>	<b>21,131</b>	<b>10,960</b>	<b>26,906</b>	<b>1,592</b>	<b>342</b>
REQUERIMIENTOS NO PROCEDENTES POR AUTORIDAD	Poder Judicial	168	0	0	0	15
	Poder Ejecutivo	0	0	0	1	0
	Cuerpos de Seguridad	0	0	0	0	0
	Fiscalías	0	0	2,484	0	0
	Otros Órganos	0	0	0	0	0
	<b>Totales</b>	<b>168</b>	<b>0</b>	<b>2,484</b>	<b>1</b>	<b>15</b>

**REGIÓN ANDINA:**

REQUERIMIENTOS TOTALES POR AUTORIDAD		CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	PERÚ
<b>REQUERIMIENTOS TOTALES POR AUTORIDAD</b>	Poder Judicial	507	0	4,433	4,004
	Poder Ejecutivo	0	0	0	7,328
	Cuerpos de Seguridad	0	0	0	0
	Fiscalías	43,443	41,513	3,251	7,930
	Otros Órganos	0	0	0	365
	<b>Totales</b>	<b>43,950</b>	<b>41,513</b>	<b>7,684</b>	<b>19,627</b>
<b>REQUERIMIENTOS VÁLIDOS POR AUTORIDAD</b>	Poder Judicial	489	0	2,480	3,808
	Poder Ejecutivo	0	0	0	5,993
	Cuerpos de Seguridad	0	0	0	0
	Fiscalías	41,014	32,889	1,060	6,814
	Otros Órganos	0	0	0	365
	<b>Totales</b>	<b>41,503</b>	<b>32,889</b>	<b>3,540</b>	<b>16,980</b>
<b>REQUERIMIENTOS NO PROCEDENTES POR AUTORIDAD</b>	Poder Judicial	18	0	1,953	196
	Poder Ejecutivo	0	0	0	1,335
	Cuerpos de Seguridad	0	0	0	0
	Ministerio Público	2,429	8,624	2,191	1,116
	Otros Órganos	0	0	0	0
	<b>Totales</b>	<b>2,447</b>	<b>8,624</b>	<b>4,144</b>	<b>2,647</b>

**CONO SUR:**

REQUERIMIENTOS TOTALES POR AUTORIDAD		ARGENTINA	PARAGUAY	URUGUAY
<b>REQUERIMIENTOS TOTALES POR AUTORIDAD</b>	Poder Judicial	106,938	300	11,051
	Poder Ejecutivo	0	0	0
	Cuerpos de Seguridad	0	0	0
	Fiscalías	0	4,494	3
	Otros Órganos	0	0	171
	<b>Totales</b>	<b>106,938</b>	<b>4,794</b>	<b>11,225</b>
<b>REQUERIMIENTOS VÁLIDOS POR AUTORIDAD</b>	Poder Judicial	106,497	300	11,050
	Poder Ejecutivo	0	0	0
	Cuerpos de Seguridad	0	0	0
	Fiscalías	0	4,494	3
	Otros Órganos	0	0	171
	<b>Totales</b>	<b>106,497</b>	<b>4,794</b>	<b>11,224</b>
<b>REQUERIMIENTOS NO PROCEDENTES POR AUTORIDAD</b>	Poder Judicial	441	0	1
	Poder Ejecutivo	0	0	0
	Cuerpos de Seguridad	0	0	0
	Fiscalías	0	0	0
	Otros Órganos	0	0	0
	<b>Totales</b>	<b>441</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

## CARIBE:

REQUERIMIENTOS TOTALES POR AUTORIDAD		PUERTO RICO	REPÚBLICA DOMINICANA
REQUERIMIENTOS TOTALES POR AUTORIDAD	Poder Judicial	157	131
	Poder Ejecutivo	0	12,620
	Cuerpos de Seguridad	2,085	11,423
	Fiscalías	0	0
	Ministerio Público	509	3,033
	Otros Órganos	0	17
	<b>Totales</b>	<b>2,751</b>	<b>27,224</b>
REQUERIMIENTOS VÁLIDOS POR AUTORIDAD	Poder Judicial	157	130
	Poder Ejecutivo	0	12,549
	Cuerpos de Seguridad	2,085	10,667
	Ministerio Público	509	2,708
	Otros Órganos	0	17
	<b>Totales</b>	<b>2,751</b>	<b>26,071</b>
REQUERIMIENTOS NO PROCEDENTES POR AUTORIDAD	Poder Judicial	0	1
	Poder Ejecutivo	0	71
	Cuerpos de Seguridad	0	756
	Ministerio Público	0	325
	Otros Órganos	0	0
	<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>1,153</b>

## BRASIL:

REQUERIMIENTOS TOTALES POR AUTORIDAD		
REQUERIMIENTOS TOTALES POR AUTORIDAD	Poder Judicial	44,489
	Poder Ejecutivo	0
	Cuerpos de Seguridad	344,744
	Fiscalías	0
	Otros Órganos	0
	<b>Totales</b>	<b>389,233</b>
REQUERIMIENTOS VÁLIDOS POR AUTORIDAD	Poder Judicial	44,403
	Poder Ejecutivo	0
	Cuerpos de Seguridad	344,744
	Fiscalías	0
	Otros Órganos	0
	<b>Totales</b>	<b>389,147</b>
REQUERIMIENTOS NO PROCEDENTES POR AUTORIDAD	Poder Judicial	86
	Poder Ejecutivo	0
	Cuerpos de Seguridad	0
	Fiscalías	0
	Otros Órganos	0
	<b>Totales</b>	<b>86</b>

Finalmente, a nivel regional, Brasil fue la región que más requerimientos recibió durante el año 2023, con un total de 389,233, cifra que representó el 48.00% de los requerimientos totales. Le siguen el Cono Sur y la Región Andina, con el 15.16% y el 13.91% de las solicitudes, respectivamente, además de México, con el 11.40% en cuarto lugar.



**Porcentaje de solicitudes recibidas**  
(por región)

**8%**  
Centroamérica

**15%**  
Cono Sur

**14%**  
Región Andina

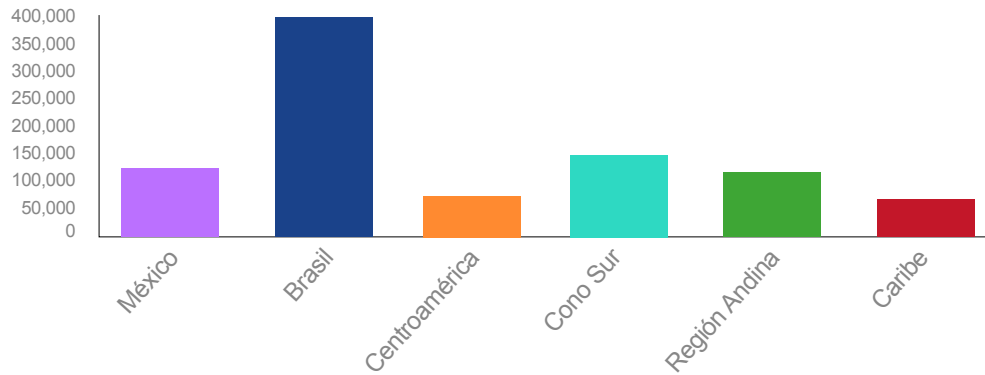
**4%**  
Caribe

**11%**  
México

**48%**  
Brasil

Del total de requerimientos recibidos, el 100% de los casos fueron atendidos favorablemente por nuestra operación en México, seguido de Brasil con el 99.98% y las operaciones del Cono Sur con el 99.64%, mientras que la Región Andina procesó solamente el 84.16% de las solicitudes de manera satisfactoria.

**SOLICITUDES FAVORABLES**





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

## Solicitudes de Restricción de Servicio

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

Estas solicitudes conocidas comúnmente como "órdenes de restricción de servicio" ("**SROs**", por sus siglas en inglés), son un requerimiento fundado y motivado por la Autoridad Competente hacia AMX, en la cual se ordena cerrar o restringir el acceso a la red; cerrar o restringir el acceso a un servicio de terceros que corre a través de nuestra red; bloquear determinados servicios, contenido, URL o dominios.

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

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

## Toma de control (requisa) gubernamental sobre las operaciones<sup>18</sup>

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

<sup>18</sup> Se trata de un acto administrativo por medio del cual, el Estado toma temporalmente el control de las operaciones en una o la totalidad de la red pública de telecomunicaciones de un particular; constituyendo una limitación de la propiedad privada.

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

### **Rescate de las frecuencias<sup>19</sup> y redes públicas de telecomunicaciones**

En cuanto a los supuestos relacionados con la recuperación por parte del Estado (rescate) de las frecuencias o concesiones otorgadas en favor de AMX, la legislación de cada país confiere al Estado atribuciones para rescatar las frecuencias del espectro radioeléctrico concesionada, cuando: i) exista interés público; ii) por razones de seguridad nacional, a solicitud del Ejecutivo Federal; iii) para introducir nuevas tecnologías; iv) para solucionar problemas de interferencias; v) para dar cumplimiento a los tratados internacionales suscritos por el Estado; vi) para reordenar bandas de frecuencias, y vii) para garantizar la continuidad de un servicio público.

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

### **Restricción de la red dentro del Sistema Penitenciario**

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

Los concesionarios de telecomunicaciones y proveedores de servicio en cada país en los que AMX tiene presencia, se encuentra obligada, por mandato de Autoridad Competente, con la seguridad nacional, por lo que existe la obligación de las operadoras de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones de adoptar y aplicar procedimientos y soluciones técnicas que sean necesarios para impedir la prestación de los servicios inalámbricos de telecomunicaciones disponibles al público, al interior de los centros penitenciarios.

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

<sup>19</sup> Simplicia una facultad para el Estado para recuperar alguna(s) frecuencia(s) concesionada(s), cuando se cumpla alguno de los supuestos que le faculte la normatividad aplicable.

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