

COMPARECENCIA DE LA RESPONSABLE DE CONSUMIDORES Y USUARIOS E INTERCEPTACIÓN LEGAL DE LAS COMUNICACIONES DE JAZZTEL, DÑA. MARÍA JOSÉ GALLEGO MORALES, EN LA PONENCIA CONJUNTA DE ESTUDIO SOBRE LOS RIESGOS DERIVADOS DEL USO DE LA RED POR PARTE DE LOS MENORES CELEBRADA EL DÍA 7 DE ABRIL DE 2014.

Para mí es un auténtico honor estar aquí con todos ustedes y la verdad es que estoy encantada de tener esta oportunidad.

En primer lugar quiero felicitar la iniciativa por la creación de estas ponencias por parte de las Comisiones de Interior, de Educación y Deporte y de Industria, Energía y Turismo, ponencias que abordan la prevención y la lucha contra los nuevos delitos cibernéticos a los que se encuentran expuestos nuestros menores.

Brevemente, informarles que una de mis funciones principales en JAZZTEL no es otra que la de atender, coordinar y desarrollar las actuaciones necesarias para cumplir con el Deber de Información y colaboración que nuestra compañía JAZZTEL tiene con el conjunto de la Sociedad. Que este deber se materializa a través de solicitudes Judicializadas que nos llegan a través de las distintas Fuerzas de Seguridad del Estado, así como de los Juzgados. Si tienen interés, desarrollaré brevemente más adelante, el medio, las herramientas y la forma en la que actualmente se desarrolla esta actividad en JAZZTEL, que considero será la principal aportación que pueda hacerles llegar.

El aumento del uso de la Sociedad de la Información y de las nuevas tecnologías se encuentra en constante desarrollo y avances. Estamos viviendo una auténtica revolución que afecta a todos los niveles, en nuestros trabajos, en las comunicaciones con la Administración, en el día a día, y por supuesto, estos avances afectan directamente a nuestros menores.

Es un hecho que las Redes Sociales se han convertido en parte de nuestras vidas y más concretamente en una parte muy importante de la vida de nuestros jóvenes y a muy pesar nuestro, de nuestros menores. Los jóvenes españoles pasan más de 5 horas al día utilizando dispositivos que les permiten el acceso a las redes sociales, chateando, utilizando el Wasap.

En la actualidad existen multitud de páginas que están dirigidas a los menores, páginas de actividades y juegos, que en muchos casos requieren un registro de datos previo, que ya quedarán incorporados en los servidores de estos dominios. Los menores se encuentran particularmente expuestos al uso de su información personal constantemente, incluso en su actividad cotidiana, siendo titulares de cuentas de correo a través de las que gestionan tareas, trabajos, etc.. por ejemplo, con los propios centros escolares. Esta incorporación de las nuevas tecnologías en ámbitos educativos y de ocio para nuestros menores, supone un cambio muy importante que deben comenzar a tener en cuenta los educadores y padres,

debiendo prestar especial atención y disponer de información contrastada y actualizada en todo momento.

En internet existen muchos riesgos y peligros, siendo los menores mucho más vulnerables que los adultos a su exposición. Entre los riesgos más comunes que últimamente venimos atendiendo y que empiezan a convertirse en una pieza fundamental de las solicitudes judicializadas de información que se requiere a entidades como la que represento son:

CIBERACOSO → Es una situación en que un niño o adolescente es atormentado, acosado, humillado o de alguna manera molestado por otro niño o adolescente a través de mensajes de texto, de correo electrónico, mensajería instantánea, o cualquier otro tipo de tecnología de comunicación. Este acoso NO necesariamente debe tener un objetivo sexual.

CYBERDATING → Es una cita virtual, generalmente con un desconocido y a ciegas acordada por algún medio tecnológico.

GROOMING → (término anglosajón que se refiere al acoso de carácter sexual hacia un menor). Las acciones llevadas a cabo tienen el objetivo de establecer una relación y control emocional sobre un niño/a para luego abusar sexualmente.

PHISHING → Es la actividad de atraer al usuario hacia un delito de fraude informático, para atraer su atención y/o información. El objetivo del delito es robar información personal.

SEXTING → Es generar contenidos eróticos o pornográficos por medio de teléfonos móviles por parte del propio remitente, y su posterior envío.

El auge de las tecnologías de la información han dado una nueva orientación a las formas en las que se comenten los delitos, estos medios “tecnológicos”, suponen un nuevo escenario, que precisa una mayor respuesta y colaboración en la investigación de este tipo de ilícitos.

Es necesario el esfuerzo y el trabajo conjunto, en primer lugar desde la Administración fortaleciendo e incorporando a todos los niveles campañas de prevención e información. Campañas que deben adecuarse y cuidarse mucho, para que cumplan el objetivo que perseguimos, evitar la exposición a contenidos “inadecuados” y minimizar cualquier riesgo de nuestros menores en la red.

En un segundo lugar las familias y los educadores, con información, herramientas y medios en los que puedan consultar, acceder, poner en conocimiento de los Agentes Facultados, incluso pedir ayuda a las Organizaciones que tienen estas finalidades y objetivos en su

actividad cotidiana, cualquier duda o denuncia, les pueda ser planteada.

En un tercer lugar el trabajo conjunto y coordinado de las Fuerzas de Seguridad del Estado y nuestros Juzgados con los Operadores de telecomunicaciones, que como JAZZTEL, realizan una investigación paralela y facilitan datos, dentro del marco de la ley, a los Agentes que les permiten llevar a cabo sus funciones.

En el caso de JAZZTEL, empresa a la que represento, en los últimos tiempos ha tenido un incremento aritmético en el número de requerimientos / solicitudes Judiciales, donde las Fuerzas de Seguridad del Estado, al amparo siempre del obligado Mandamiento Judicial, solicita diferentes datos con el objetivo de esclarecer e investigar la comisión de un posible delito.

En la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas, se establece que dentro del plazo de 72 horas, a excepción de que es establezca otro distinto por parte del Juez que instruye la causa, tienen que proporcionarse la información solicitada, siendo esta tarea a veces compleja no sólo por la información que pueda ser requerida, sino también por el volumen de datos que en muchos casos hay que preparar convenientemente a los Agentes Facultados para que tengan la información precisa y alcancen con los mismos el objetivo propuesto.

La colaboración o el valor añadido que presenta JAZZTEL, consiste en facilitar información que va, desde la titularidad de un teléfono, listados de llamadas, identificación de una IP ya sea fija o dinámica en un día y hora determinado, el bloqueo de una página web por considerar que a través de la misma se están cometiendo ilícitos, ya sea por su contenido o porque en ella se alojan anuncios, fotografías u otros datos e información que puedan suponer una infracción a la Ley de Propiedad Intelectual, del Código Penal etc....

En este sentido, los operadores de telecomunicaciones, y JAZZTEL en este caso, preocupados con la situación en la que nos encontramos, en la que cada vez existen más tipos delictivos que se cometen a través de Internet, suscribió el "Protocolo de alto nivel para la operación en la cesión de los datos prevista por la ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas", de forma activa y voluntaria, suponiendo un desembolso y esfuerzo muy importante para una compañía como JAZZTEL.

Este Protocolo, que tiene como objetivo garantizar la eficacia de las operaciones en la cesión de los datos especificados en el artículo 3 de la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones en plazos inferiores a los recogidos en la norma.

La firma de este acuerdo supone la colaboración por parte JAZZTEL en cualquier momento, los 7 días de la semana las 24 horas del día en aquellos supuestos que se plantean en situaciones de criticidad extrema, por ejemplo, cuando se ponen en peligro la vida de una o varias personas y son necesarias las actuaciones de urgencia, situaciones de secuestros, atentados terroristas, etc... en las que entendemos, debe primar la colaboración sobre la regulación. En la actualidad la firma de este protocolo y las actuaciones que se han coordinado a través del mismo, han supuesto operaciones muy importantes dentro del conjunto de la Sociedad.

En relación a la Interceptación Legal de las Comunicaciones, JAZZTEL dispone de un Sistema Automático “no intrusivo” que permite, previo Mandamiento Judicial, intervenir las comunicaciones de un abonado de una forma prácticamente inmediata, esto ha supuesto un gran avance sobre la eficacia en la persecución en determinados delitos, considerados críticos, como pueden ser los secuestros. En JAZZTEL existe un grupo especializado de agentes que se encarga de esta tarea, operando a cualquier nivel y en cualquier momento que fuere necesario. Se cuida mucho la formación y la importancia de estas actuaciones, que deben ser especialmente cautelosas por la confidencialidad de los datos tratados y la discrecionalidad que debe existir de cara al objetivo interceptado, o sobre el que se está recabando información.

Mucho más sensible se muestra JAZZTEL, cuando la víctima del ilícito es un menor, como ya hemos dicho, nuestros menores son aún más vulnerables que los adultos y se encuentran expuestos en muchas ocasiones, sin que se den cuenta por su inexperiencia, vulnerabilidad e inocencia, a situaciones que inicialmente se les pueden plantear de una forma natural.

Es por ello que la colaboración que viene realizando JAZZTEL no sólo con todas la Fuerzas de Seguridad del Estado sino también con los Juzgados y en algunos casos con las propias familias y organizaciones que persiguen este tipo de ilícitos, son de una gran beneficio para la Sociedad, máxime cuando en muchos de los casos que hoy se vienen planteando, requieren de conocimientos técnicos avanzados por parte de los propios Agentes Facultados, siendo necesaria una colaboración muy estrecha con los técnicos, soportes y abogados de las Operadoras de Telecomunicaciones.

Esta colaboración permite conocer la tecnología sobre la que pueda ir soportado un determinado servicio de un Cliente, las características técnicas del mismo, y tras un análisis del supuesto que está siendo objeto de la investigación, complementar, acometer de una u otra forma, las actuaciones tendentes a descryptar, descodificar, desenmascarar los eventos de voz y datos de un objetivo, facilitando la identificación por parte de JAZZTEL a los Agentes Facultados / Juzgados.

Con lo expuesto anteriormente, quiero insistir en que debemos “entre todos” proteger a los menores, ya que existen riesgos y peligros que se están extendiéndose progresivamente en nuestra Sociedad. Internet es un medio con infinitas posibilidades para encontrar información, aprender, expresar opiniones subir fotografías de nuestros menores. Existe un deber social de protegerlos de esas posibles amenazas y peligros, motivo por el que hoy estamos aquí.

Es necesaria una colaboración internacional en la protección de los menores, la creación de unos estándares internacionales de protección, aunque estos sean mínimos, pero que suponga unas reglas y garantías comunes para todos. Internet no tiene fronteras.

Es necesario identificar y castigar a las personas que realizan un mal uso de las redes, y así proteger a nuestros menores, adolescentes etc..

La proliferación de los dispositivos móviles, hace que sea más necesaria la prevención y que nuestros hijos dispongan de una información correcta y contrastada.

Según los datos que obran en poder de JAZZTEL asociados a los años 2011, 2012 y 2013 en relación al número de clientes activos:

- 2011 → 1122675
- 2012 → 1339966
- 2013 → 1449625

La base de Clientes se incrementó en un 22.3 %

Poniendo en línea este dato, con las solicitudes de información recibidas en Jazztel, tenemos que manifestar que el crecimiento ha sido exponencial, duplicándose el número de solicitudes tramitadas durante el año 2013 en relación con las atendidas en años precedentes.

Hay una tendencia a la utilización de Internet como un nuevo medio a través del cual es más sencilla la comisión de delitos, por la complejidad que existe en la identificación, porque permite enmascarar identidades e incluso suplantarlas, facilita el anonimato.

Según datos de la Policía Nacional, hubo 266 detenciones durante el año 2013 asociados a delitos contra menores.

Estamos hablando que cada vez se accede durante más tiempo (en minutos) a la red, cada vez se dispone de dispositivos móviles con edades más tempranas y con mayores facilidades en las tecnologías que se ponen al alcance de los usuarios, y nuestro deber es proteger a los menores de las personas que hacen mal uso de la red, incluso de ellos mismos, que por su ingenuidad y vulnerabilidad a veces no son conscientes de las consecuencias

que pueda tener un determinado acto, como pueda ser, la exposición de una foto o la subida de un video.

Internet no es el enemigo, ya que la tecnología es neutra y hay una tendencia por parte de las Operadoras de Telecomunicaciones de orientar sus productos a las necesidades de sus destinatarios, como muestra de ello, se lanzan productos pre-pago y post-pago con límites de crédito o saldo, se limitan los servicios denominados “servicios de adultos”, de tarificación especial o de llamadas internacionales, es decir, muchos de los servicios que se proporcionan, requieren una solicitud expresa del responsable del servicio para su activación.

Como dato añadido, actualmente, cada habitante dispone de 1.3 dispositivos, España es el país europeo con mayor tasa de penetración de teléfonos inteligentes, según el informe proporcionado por la Entidad “*Spain Digital Future*”.

Las encuestas del Instituto Nacional de Estadística sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información en los hogares españoles, reflejan una continua expansión del uso de los ordenadores y de Internet por parte de los menores, que ya está casi a punto de convertirse en universal.

Según los datos disponibles por la CNMC (Comisión Nacional del Mercado y de la competencia)

- Existen 50,2 millones de líneas móviles en España
- Las líneas de banda ancha móvil ascendieron a 29,9 millones, con un crecimiento interanual del 34,6%
- La penetración de la banda ancha fija continuó aumentando hasta alcanzar 25,3 líneas por cada 100 habitantes
- Desde 2005 han aumentado sólo las líneas móviles de 39.547.520 hasta 50.222.144.

Desafortunadamente, muchos de estos datos contrastan con el volumen tan importante de menores que son los usuarios de estas líneas, usuarios desinformados y en muchos casos, con servicios a su disposición que en todo momento deben tener una supervisión o control por parte de un adulto responsable y convenientemente informado.

Cualquier tipo de información que los niños publican en sus páginas, en sus chat, en sus perfiles en las redes sociales, pueden hacerlos vulnerables y exponerles a delitos de estafas, de suplantación de identidad, de engaños, ciberacoso, etc...

En este sentido, entiendo personalmente, como madre de tres hijas menores, que deben promoverse a todos los niveles, las campañas de concienciación sobre ciberseguridad, que ya empiezan a

incorporarse en los colegios, pero que de forma continuada, ordenada y formativa debe comprender un hábito continuo en el conjunto de la Sociedad, al igual que lo hace las campañas de concienciación de la Dirección General de Tráfico, prevención del uso del alcohol a menores, etc...

Nuestros educadores deben tener a su alcance información adaptada, herramientas que le permitan consultar, plantear o incluso denunciar los supuestos que muchas veces son los primeros en conocer a través de los propios menores.

Una prevención eficaz a través de estas campañas de concienciación sobre la seguridad de niños y adolescentes en las redes sociales y en Internet en general, es necesaria y permitiría a los educadores y padres conocer los riesgos, y por tanto, minimizarlos.

Creo que aún estamos a medio camino, pero que entre todos, podemos conseguir el Objetivo → “Proteger a los menores”, a nuestros hijos de los riesgos y peligros, que por desgracia bastantes veces, entraña el uso de las nuevas tecnologías, siempre mediante fórmulas, protocolos de actuación, de colaboración entre entidades, asociaciones, Agentes Facultados, Padres y Profesores que permita aunar los esfuerzos y alcanzar el objetivo.

Me gustaría poner a disposición mil ejemplos que todos los días tratamos y atendemos en compañías como JAZZTEL y que permiten orientar e informar de las actuaciones y pasos que deben darse. Ejemplos de la eficacia y ayuda que proporcionamos diariamente a los Agentes Facultados, Juzgados y en algunos casos, a las familias de alguna manera han sido objeto de un depredador en Internet.

Garantizando que nuestros tiempos de respuesta, nuestros mecanismos de colaboración no sean nunca un impedimento, sino todo lo contrario, seamos una pieza más, en este caso, la más Técnica, la que conoce junto con los Agentes Facultados especializados, los medios en los que se mueven los “malos”, nuestro objetivo.

Quedo a su disposición para cualquier cuestión que quieran formularme.