

# Proteja su privacidad

## Información de la FCC para el Consumidor

### Antecedentes

Debido a que hoy en día existen numerosas entidades que recopilan y almacenan información personal, los consumidores están cada vez más preocupados sobre la privacidad de su información. Usted quiere y tiene el derecho a tener la certeza de que su información personal está segura. La FCC tiene funcionando varios programas reglamentarios para proteger su privacidad.

### Protéjase de llamadas de telemarketing y faxes indeseados

La FCC ha aprobado normas que ayudan a limitar el número y tipo de llamadas que entran a su casa sin solicitarlas. La Ley de Protección al Consumidor de Servicios Telefónicos (TCPA, por sus siglas en inglés) restringe este tipo de llamadas de los televendedores así como los faxes comerciales no solicitados que llegan a su casa o negocio.

De acuerdo con la TCPA, la FCC junto con la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) estableció el Registro Nacional "no llamar". Al incluir su número telefónico de casa o de su celular en este registro, los televendedores tienen prohibido llamarle a menos que tengan una relación de negocios establecida con usted, les haya dado permiso para llamar o estén exentos de las normas. Para registrar su número, vaya a [www.donotcall.gov/default.es.aspx](http://www.donotcall.gov/default.es.aspx).

La TCPA y las normas de la FCC limitan en forma estricta el uso de la automarcación y mensajes pregrabados.

### Protéjase de llamadas de telemarketing y faxes indeseados (Cont.-)

La Ley de Comunicaciones prohíbe que le manden faxes de publicidad comercial, a menos que tenga una relación de negocios establecida con el remitente del fax o le haya dado primero su permiso expreso. La ley también exige que los remitentes de la publicidad provean en la primera página del fax una notificación e información de la persona a contactar indicándole como "optar por la exclusión" voluntaria para recibir publicidad por faxes en el futuro.

Ya que la FCC no puede otorgar indemnizaciones por daños monetarios o de otro tipo a los consumidores, éstos deberán todavía informar sobre las violaciones a las normas de telemarketing. Además, algunos estados le permiten presentar una demanda contra los televendedores y remitentes de faxes y le otorgan una compensación por daños por violación de estas leyes.

Para más información sobre las normas de la FCC para su protección contra llamadas y faxes indeseables visite [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp\\_tc\\_pa.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp_tc_pa.html) y [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp\\_unwantedfaxes.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp_unwantedfaxes.html).

(Sigue)



## Proteja la privacidad de su identificador de llamadas

Las normas de la FCC sobre identificadores de llamadas exigen que las compañías telefónicas tengan disponible, sin costo alguno, procesos de bloqueo y desbloqueo por línea, simples y uniformes que eviten que su número telefónico sea transmitido a personas que llamó y que están suscritos al servicio de identificador de llamadas. Estos procesos le permiten poder mostrar o bloquear su número de teléfono para cualquier llamada interestatal que realiza.

Las normas de la FCC exigen que los televendedores muestren en el identificador de llamadas ya sea sus números telefónicos y si es posible, sus nombres o el número de teléfono y si es posible, el nombre de la compañía para la cual venden los productos. La pantalla debe incluir un número de teléfono al que puede llamar en horas de oficina para pedir que ya no le llamen. Esta norma se aplica también a compañías que tienen una relación de negocios establecida con usted.

Para más información sobre las normas sobre identificador de llamadas de la FCC visite <http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/callerid.html>.

## Protéjase de mensajes de texto indeseables en sus dispositivos inalámbricos

En 2003, el Congreso promulgó la Ley de Control de Pornografía y Mercadeo No Solicitado (CAN-SPAM, por sus siglas en inglés). La ley permitió que la FCC desarrollara normas prohibiendo el envío de mensajes comerciales indeseados a dispositivos inalámbricos sin su previa autorización. La FTC impone normas que controlan la mayoría de los correos electrónicos comerciales indeseados enviados a su computadora.

La prohibición de la FCC se aplica a mensajes enviados a teléfonos celulares y buscapersonas, si el mensaje utiliza una dirección de Internet que incluye el nombre de un dominio

## Protéjase de mensajes de texto indeseables en sus dispositivos inalámbricos (Cont.-)

(usualmente la parte de la dirección después del nombre individual o de buzón electrónico y el símbolo "@"). No cubre los mensajes de "transacciones o relaciones" sobre una cuenta existente o compra de un producto. Tampoco cubre "mensajes cortos" enviados generalmente de un teléfono celular a otro que no usan una dirección de Internet, sin embargo la TCPA puede prohibir dichos mensajes si su número personal de teléfono celular se encuentra en el registro "no llamar". La prohibición no cubre tampoco mensajes de correo electrónico reenviados de su computadora a un dispositivo inalámbrico.

Para que se cumpla esta prohibición, la FCC exige que los proveedores de servicios inalámbricos presenten todos los nombres de dominios de Internet usados para transmitir mensajes electrónicos a dispositivos inalámbricos. Para ver esta lista visite [www.fcc.gov/cgb/policy/DomainNameDownload.html](http://www.fcc.gov/cgb/policy/DomainNameDownload.html). Los remitentes de mensajes comerciales deben evitar enviarlos a nombres de dominios de la lista sin la autorización del consumidor.

Para encontrar más información de las normas de la FCC sobre SPAM vía inalámbrica y consejos para reducir los mensajes comerciales indeseados, visite [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/canspam.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/canspam.html).

## Proteja la privacidad del registro de sus llamadas telefónicas

Las compañías telefónicas que proveen el servicio de llamadas locales, de larga distancia y celulares, así como los proveedores de telefonía por Internet (VoIP) recopilan información de sus clientes como los números a los que llama, cuándo hace las llamadas y los servicios diferentes que usa, como redirección de llamadas o correo de voz. Esta información con frecuencia se llama Información Privada del Cliente de la Red (CPNI, por sus siglas en inglés). Las

(Sigue) →



## Proteja la privacidad del registro de sus llamadas telefónicas (Cont.-)

compañías de teléfonos sólo pueden usar, divulgar o permitir el acceso a su información bajo las circunstancias siguientes:

(1) cuando la ley lo requiere; (2) con su aprobación; o (3) para proveer el servicio del que se obtiene información del cliente.

Su compañía telefónica le puede divulgar su información de cliente solicitándolo con ciertas protecciones como el uso de una contraseña si hace la solicitud por teléfono o en línea o con una identificación válida con foto si lo hace en persona. También debe notificarle de inmediato cuando crea o cambia una contraseña, un respaldo si la olvida y una cuenta en línea, o una dirección de registro. Su compañía telefónica puede usar su información sin su aprobación para mercadear mejoras en los servicios que ya usa. Si su compañía telefónica utiliza su información para otro tipo de mercadeo, debe obtener su aprobación para hacerlo.

Su compañía debe mantener los registros precisos de sus aprobaciones, y todas las veces en que se divulgó su información o se proporcionó a terceras partes. También debe presentar a la FCC un certificado anual dando fe que están acatando estas normas y un resumen de todas las quejas que recibió relacionadas con la divulgación no autorizada de información del cliente.

Para encontrar más información sobre las normas de la FCC que protegen su información, visite <http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/phoneaboutyou.html>.

## Privacidad de abonados del servicio de cable

Al suscribirse al servicio de televisión por cable, su proveedor de servicio recopila información necesaria para proveer y facturarle por sus servicios, como es su dirección, los servicios a los que suscribió y cualquier transacción de pago por evento.

## Privacidad de abonados del servicio de cable (Cont.-)

Le tiene que notificar, cuando inicia el servicio y por lo menos una vez al año después de iniciado el servicio, sobre cualquier información que recopile de usted “que lo identifique personalmente”.

Su proveedor debe indicarle el alcance, frecuencia y propósito de la información recopilada, cuánto tiempo la conservará, cuándo y dónde puede tener acceso a ella y cualquier limitación del proveedor relacionada con la recopilación y divulgación de la información, así como sus derechos para hacer cumplir estas limitaciones.

Su proveedor debe darle también oportunidades razonables para corregir cualquier error en la información. Finalmente, no debe divulgar esta información sin su permiso escrito. Si la violación del proveedor del servicio de cable a cualquiera de estos requisitos le ocasiona daños, podrá demandar a su proveedor en el tribunal federal.

Para encontrar más sobre las normas de la FCC relacionadas con la privacidad de los abonados al servicio de cable, vea nuestra hoja informativa para el consumidor en <http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/retention.html>.

## La ley de privacidad

Algunas veces, bajo la Ley de Libertad de Información (FOIA, por sus siglas en inglés), la FCC proporciona información sobre quejas específicas presentadas por los consumidores. Toda información personal que lo identifique como su nombre, dirección, dirección de correo electrónico y número telefónico se borra de las quejas que se publican bajo la FOIA a las partes fuera de la FCC.

Además para procesar una queja, la FCC puede enviar la queja completa con su información personal a su proveedor de

(Sigue)



## La ley de privacidad (Cont.-)

servicios de telecomunicaciones para una respuesta. La FCC o el proveedor podrán contactarlo con relación a su queja.

Para proteger su privacidad, no debe incluir información personal como su número de seguro social, números de tarjetas de crédito, números de tarjetas de llamadas prepagadas, números de cuentas de cheques, banco, etc, con su queja.

## Presentación de quejas

Si ha recibido una llamada de telemarketing, fax o mensaje de texto indeseados en su dispositivo inalámbrico puede presentar una queja con la FCC. No tendrá que pagar por hacerlo. La queja puede ser presentada electrónicamente, llenando el Formulario 1088 que se encuentra en el sitio Web de la FCC en [www.fcc.gov/cgb/complaints\\_tcpa\\_spanish.html](http://www.fcc.gov/cgb/complaints_tcpa_spanish.html). También puede escribir al Centro para el Consumidor a [fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov); llamar al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) voz o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY; enviarla por fax al 1-866-418-0232; o escribir a:

Federal Communications Commission  
Consumer & Governmental Affairs Bureau  
Consumer Inquiries and Complaints Division  
445 12<sup>th</sup> Street, S.W.  
Washington, DC 20554.

Si considera que su información personal ha sido divulgada sin su permiso, puede presentar su queja usando el Formulario 2000

## Presentación de quejas (Cont.-)

que se encuentra en el sitio Web de la FCC en [www.fcc.gov/cgb/complaints\\_spanish.html](http://www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html). También lo puede hacer con nuestro Centro al Consumidor en la misma forma que presentó su queja con el Formulario 1088.

## Lo que debe incluir su queja

La mejor forma de proporcionar toda la información que necesita la FCC para procesar su queja es completar los Formularios de quejas en línea 1088 o 2000. Las páginas que abren cada formulario lo llevan directamente a la subparte apropiada. Cada subparte le hará preguntas específicas sobre su queja.

### Para más información

Para más información sobre éste y otros temas relacionados con las telecomunicaciones, visite el sitio Web de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en [www.fcc.gov/cgb](http://www.fcc.gov/cgb), o comuníquese al Centro del Consumidor usando la información proporcionada en la sección de presentación de una queja.

###

*Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escríbanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a [FCC504@fcc.gov](mailto:FCC504@fcc.gov).*

*Haga clic en [www.fcc.gov/cgb/contacts/](http://www.fcc.gov/cgb/contacts/) para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.*

*Este documento tiene como único propósito el educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.*

02/01/08\*-cpb

