



Comisión Federal de Comunicaciones  
Washington, D. C. 20554

28 de septiembre de 2021

DA 21-877

## GUÍA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO PARA PEQUEÑAS ENTIDADES

Portal para presentar información sobre llamadas automáticas y de suplantación de identidad<sup>1</sup>

FCC 21-75

Expediente EB n.º 20-374 (EB Docket No. 20-374)

Emisión: 17 de junio de 2021

La presente Guía se elabora de conformidad con los requisitos de la disposición Section 212 de la ley de 1996 relativa al cumplimiento normativo equitativo para pequeñas empresas (Section 212 of the Small Business Regulatory Enforcement Fairness Act of 1996). El objetivo es ayudar a entidades pequeñas —pequeñas empresas, pequeñas organizaciones (sin fines de lucro) y pequeñas jurisdicciones gubernamentales— a cumplir con las normativas actualizadas que adopta la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC o la Comisión) mediante el expediente normativo mencionado anteriormente. La presente Guía no tiene como fin reemplazar ni derogar dichas normas, sino facilitar su cumplimiento. Si bien se intentó abarcar todas las áreas normativas que pueden ser relevantes para las pequeñas entidades, puede que no se hayan abarcado de manera exhaustiva todas las áreas. No es posible anticipar en esta Guía todas las situaciones en las que las normas deben cumplimentarse. Asimismo, la Comisión conserva discreción para adoptar abordajes con base en cada caso particular cuando corresponda, los cuales pueden apartarse de la presente Guía. Las decisiones concernientes a una pequeña entidad en particular se basarán en las leyes y normas correspondientes.

En acciones civiles o administrativas contra una pequeña entidad en las que se alegue una violación normativa, la Guía de Cumplimiento Normativo para Pequeñas Entidades podrá considerarse evidencia a los fines de la razonabilidad o adecuación de las multas, penalidades o daños propuestos. Las partes interesadas pueden presentar comentarios relativos a la presente Guía y a la adecuación de su aplicación en una situación particular. La FCC determinará si las recomendaciones o interpretaciones de la Guía son adecuadas en la situación dada. La FCC podrá revisar la Guía sin hacer anuncios públicos para reflejar los cambios en su abordaje al implementar una norma o para aclarar o actualizar el texto de la Guía. Para enviar sus comentarios y recomendaciones, o para obtener ayuda, contáctese con el centro de la FCC para atención al consumidor (FCC's Consumer Center):

1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322)

Servicio de TTY (teléfono de texto): 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322)

---

<sup>1</sup> Private Entity Robocall and Spoofing Information Submission Portal



Comisión Federal de Comunicaciones  
Washington, D. C. 20554

28 de septiembre de 2021

**Videollamadas: 1-844-4-FCC-ASL (1-844-432-2275)**  
**Fax: 1-866-418-0232**

## TABLA DE CONTENIDOS

I.	OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO .....	1
II.	REQUISITOS PARA EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO .....	1
III.	REQUISITOS PARA EL MANTENIMIENTO DE REGISTROS E INFORMES ..	2
IV.	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN .....	2
V.	ENLACES DE INTERNET .....	2

## I. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

En el presente *Informe y Orden* del Expediente EB n.º 20-374 (*Report and Order* in EB Docket No. 20-374), la Comisión adoptó normas para la creación de un portal en línea dirigido a entidades privadas para presentar información sobre sospechas de llamadas automáticas y de suplantación de identidad ante la oficina de aplicación de normas (Enforcement Bureau, en adelante, “la Oficina”). En la ley Pallone-Thune relativa a la aplicación de leyes penales y la prevención del abuso de llamadas telefónicas automáticas (Pallone-Thune Telephone Robocall Abuse Criminal Enforcement and Deterrence Act (TRACED Act)), el Congreso le ordenó a la Comisión la creación de normativas para un proceso de "optimización de las opciones con las que las entidades privadas cuentan para presentar información voluntariamente ante la Comisión respecto de" una llamada o un mensaje de texto que infrinja las prohibiciones que rigen las llamadas automáticas o de suplantación de identidad establecidas en la disposición section 227(b) y 227(e) de la Ley de Comunicaciones de 1934 (Communications Act of 1934) y sus reformas. Este portal estará disponible en el sitio web de la Comisión y será monitoreado por la Oficina.

El portal creado por este *Informe y Orden* será particularmente útil para las empresas o asociaciones que estén experimentando un sinnúmero de llamadas automáticas que provoquen una saturación de sus redes telefónicas internas, así como para las entidades privadas víctimas de suplantación de sus números telefónicos o para los proveedores de servicios de voz que hayan descubierto evidencia de tráfico de llamadas automáticas ilegales en sus redes. Las acciones anteriores llevadas cabo por la Comisión para aplicar leyes penales por llamadas automáticas han utilizado la información brindada por las entidades privadas. En dos casos de aplicación de leyes penales, una empresa de localizadores médicos le informó a la Oficina que sus líneas telefónicas estaban siendo bombardeadas con llamadas automáticas de suplantación de identidad. En un caso similar, una empresa de viajes le informó a la Oficina sobre llamadas automáticas que estaban utilizando el nombre de la empresa ilegalmente en un mensaje de voz grabado que se les enviaba a millones de estadounidenses. Este portal también ayudará a brindarles una mejor solución a las entidades privadas víctimas de incidentes de llamadas automáticas o de suplantación de identidad y, a su vez, reforzará los esfuerzos de la Comisión para combatir las llamadas automáticas ilegales.

## II. REQUISITOS PARA EL CUMPLIMIENTO

El *Informe y Orden* modifica las normativas sobre las funciones de la Oficina (47 CFR § 0.111) y agrega artículos a las normas para la presentación de información sobre transgresiones relativas a llamadas automáticas y de suplantación de identidad (47 CFR §§ 64.1204, 64.1606).

### *Funciones de la Oficina (Functions of the Bureau (47 CFR § 0.111))*

- La Oficina ahora tiene autoridad para recolectar y revisar información enviada por entidades privadas relativa a violaciones de la ley de protección al usuario de servicios telefónicos (*Telephone Consumer Protection Act* (TCPA)) (Título 47, § 1200(a), CFR) y la ley de veracidad en el identificador de llamadas (*Truth in Caller ID Act*) (Título 47, § 64.1604, CFR).
- La Oficina recogerá dicha información mediante el portal web en línea que se encuentra en el sitio web de la Comisión.
- Este portal es diferente al proceso de queja informal gestionado por la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor. Las entidades privadas podrán seguir utilizando dicho proceso.

***Presentaciones de las Entidades Privadas de violaciones relativas a sospechas de llamadas automáticas y de suplantación de identidad (Private Entity Submission of Suspected Robocall and Spoofing Violations (47 CFR §§ 64.1204; 64.1606))***

- El uso del portal está destinado a las entidades privadas. Las normas definen a una entidad privada como "toda entidad que no sea una persona física natural ni una entidad pública". Esta definición excluye a los consumidores individuales, quienes ya pueden presentar quejas por llamadas automáticas y suplantación de identidad ante la Comisión mediante el proceso de queja informal gestionado por la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor (Consumer and Governmental Affairs Bureau, CGB, por sus siglas en inglés). En caso de que un consumidor individual presente por error una queja mediante el nuevo portal, la Oficina remitirá la queja a la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor. La definición también excluye a las entidades públicas, dado que la Ley TRACED limita el portal al uso por parte de entidades privadas. "Entidad pública" (*public entity*) hace referencia a una entidad gubernamental, tales como los gobiernos estatales o una de sus subdivisiones políticas.
- El portal le solicitará cierta información mínima a las entidades privadas sobre el incidente relativo a la llamada automática o suplantación de identidad, tales como el nombre de la entidad privada informante, información de contacto (incluidos, por lo menos, el nombre de un individuo y un medio de contacto con la entidad, como un número de teléfono), la información mostrada por el identificador de llamadas, los números telefónicos llamados, las fechas y los horarios de las llamadas y los mensajes de texto correspondientes, el nombre del proveedor de servicios de la entidad privada informante y una descripción de las llamadas o los mensajes de texto problemáticos.
- El personal de la Oficina revisará la información presentada y podrá utilizarla para llevar a cabo investigaciones. Es posible que el personal vuelva a contactar a la entidad privada para obtener información adicional. Por lo tanto, es imperativo que la entidad brinde información correcta e información completa para contactar a una persona que tenga conocimiento del incidente relativo a la llamada automática o de suplantación de identidad. La presentación de información falsa conforma una violación de las normas de la Comisión y es pasible de sanción.
- Es posible que la Oficina comparta la información recibida con el Departamento de Justicia (Department of Justice), la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission), otras agencias federales que combatan las llamadas automáticas, fiscalías generales estatales, otras entidades de seguridad con las que la Comisión tenga acuerdos para compartir información y el consorcio de rastreo registrado.

### **III. REQUISITOS PARA EL MANTENIMIENTO DE REGISTROS E INFORMES**

No se crearon requisitos nuevos de mantenimiento de registros o informes mediante las acciones de la Comisión en el *Informe y Orden*. Las entidades privadas deberían considerar mantener registros de las violaciones relativas a sospechas de llamadas automáticas y de suplantación de identidad para brindar asistencia al personal de la Oficina en investigaciones futuras.

### **IV. FECHA DE IMPLEMENTACIÓN**

Las siguientes normas contenidas en el *Informe y Orden* requieren la aprobación de la Oficina de Administración y Presupuesto (Office of Management and Budget, OMB, por sus siglas en inglés) en virtud de la ley relativa a la reducción de los trámites administrativos (Paperwork Reduction Act: 47 CFR 0.111, 47 CFR 64.1204, 47 CFR 64.1606). Las normas entrarán en vigencia luego de que la Comisión publique un aviso en el diario oficial del Gobierno federal (Federal Register) anunciando la aprobación de la OMB y la correspondiente fecha de entrada en vigencia.

## V. ENLACES DE INTERNET

Puede consultar una copia de la *Orden sobre el Portal de Llamadas Automáticas para Entidades Privadas (Private Entity Robocall Portal Order)* en el siguiente enlace:

<https://docs.fcc.gov/public/attachments/FCC-21-75A1.pdf>.

Puede consultar una copia del resumen de la *Orden* en el siguiente enlace del diario oficial del Gobierno federal (Federal Register): <https://www.govinfo.gov/content/pkg/FR-2021-09-23/pdf/2021-14711.pdf>.