

Proteja su privacidad e información personal

Debido a que hoy en día numerosas entidades recopilan y almacenan información personal, es importante que usted sea cauteloso y mantenga sus datos privados siempre protegidos. La Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communications Commission, FCC* por sus siglas en inglés) ha dispuesto una serie de normas para resguardar su privacidad.

Protección de los registros de llamadas telefónicas

Las compañías telefónicas locales, de larga distancia y de servicios móviles, así como los proveedores de telefonía por Internet (*Voice over Internet Protocol, VoIP* por sus siglas en inglés) recopilan la información personal de los consumidores. Por ejemplo, números telefónicos a los que usted llama, así como los servicios específicos que usted utiliza, tales como la derivación de llamadas o el correo de voz. Las compañías telefónicas pueden usar, dar a conocer o autorizar acceso a dicha información en las siguientes circunstancias:

- De conformidad con la ley.
- Con la aprobación del cliente.
- Con el objeto de proveer el servicio mediante el cual averiguó la información del cliente.

Las compañías telefónicas sólo pueden dar acceso a la información de sus clientes cuando estos se lo solicitan. Y siempre con ciertos resguardos, como el uso de contraseñas cuando la solicitud es por teléfono o vía Internet. Además, deben exigir una forma de identificación válida con foto si la solicitud se realiza en persona. Adicionalmente, su compañía telefónica debe:

- Notificar inmediatamente a sus clientes cuando una contraseña es creada o reemplazada. Y cuando da respaldo para recuperar contraseñas, cuentas electrónicas o domicilios ya registrados que han sido extraviados u olvidados por sus clientes.
- Obtener la aprobación del cliente para usar su información con fines de mercadeo, en actividades no relacionadas con el mejoramiento de los servicios que el cliente ya utiliza.
- Mantener registros exactos sobre los casos en que la compañía ha dado a conocer información de sus clientes a terceros y documentación que muestre la autorización otorgada por dichos clientes para tal efecto.
- El envío a la FCC de una lista con todas las quejas de los consumidores, en relación a la difusión de la información privada de sus clientes y la certificación de que su gestión se realiza en conformidad con las normas de la FCC.

Cómo evitar la difusión no autorizada de su información privada

- Pídale a su proveedor de servicios que le informe sobre los resguardos que utiliza para proteger la confidencialidad de su información de cliente.
- Lea cuidadosamente la información contenida en su cuenta telefónica y en otros documentos que recibe de su proveedor. Determine si su compañía le ofrece la opción de decidir si usted le autoriza -- o no -- a compartir su información con terceros, para fines de mercadeo (opciones conocidas en inglés como *opt-in* y *opt-out*).

- Sea claro cuando le indique a su proveedor cuál de las dos opciones de más arriba eligió. Su decisión será válida hasta que le avise a su compañía que su opción ha cambiado.
- Si usted usa una contraseña cuando contacta a su proveedor de servicios para obtener su información de cliente, evite usar información confidencial u obvia en la contraseña, como por ejemplo, su número de seguro social.

Recuerde que las normas de protección al cliente son pertinentes para todas las compañías telefónicas: locales, de larga distancia, móviles y de telefonía por Internet. Dé a conocer su opción, a cada uno de sus proveedores, respecto a difundir -- o no -- su información de cliente.

Proteja su privacidad en el identificador de llamadas

En lo que dice relación con la identificación de llamadas (*caller ID*, en inglés), las normas de la FCC exigen a todas las compañías telefónicas poner a disposición de sus clientes, sin costo, algún proceso simple y uniforme de bloqueo y desbloqueo. De tal manera que el cliente decida si desea evitar la transmisión de su número telefónico a los terceros que cuentan con servicio de identificación de llamadas. Estos procesos le dan al cliente la opción de exhibir o bloquear la identificación de su número telefónico, para cualquier llamada interestatal que realice.

Las normas de la FCC exigen a los vendedores telefónicos exhibir sus números telefónicos en el identificador de llamadas. Y en lo posible dar su nombre o el de la empresa que representan, al ofrecer productos para la venta. La información exhibida debe incluir un número telefónico al que usted pueda llamar en horario de oficina, para pedirle a la empresa que no le vuelva a llamar. Esta norma es pertinente aunque la compañía involucrada tenga una relación de negocios establecida con usted.

Para obtener más información sobre las normas de la FCC para identificación de llamadas, vea la guía de la FCC para el consumidor sobre suplantación de identidad telefónica (*spoofing*, en inglés) y cómo evitarla: <https://www.fcc.gov/consumers/guides/suplantación-de-identidad-telefónica-spoofing-y-cómo-evitarla>.

Exigencia de privacidad para los registros sobre el suscriptor

A los proveedores de servicios de televisión por cable vía suscripción, se les exige recopilar la información necesaria del cliente, para enviarle la cuenta por los servicios a los que está suscrito y para las transacciones de “pago por visión” (*pay-per-view*, en inglés). Su proveedor debe notificarle respecto a la información de identificación personal que recopilará sobre usted, cuando comience a otorgarle servicios. También debe hacerlo por lo menos una vez al año, a partir del momento en que usted se suscribe. El proveedor debe darle información sobre:

- La extensión, frecuencia y propósito de la recolección de datos de identificación personal.
- El periodo durante el cual dicha información será mantenida en los archivos del proveedor.
- Cuándo y dónde el suscriptor puede acceder a su información personal.
- Toda limitación impuesta al operador de cable por parte de las autoridades federales, estatales y locales, respecto a la recopilación y difusión de la información personal de sus clientes, así como el derecho de estos últimos a hacer cumplir dichas limitaciones.

Los operadores de servicios por cable deben dar a sus clientes acceso a sus registros personales a horas razonables y en sitios convenientes para sus suscriptores. Asimismo, deben darles una oportunidad razonable para corregir errores en dichos registros.



Finalmente, los proveedores no pueden dar a conocer la información de sus clientes sin su autorización por escrito. Si su información ha sido expuesta debido a alguna transgresión de su proveedor de servicios por cable, usted puede presentar una demanda en su contra en los tribunales federales.

Para obtener más información respecto a las normas de la FCC sobre retención y disponibilidad de registros del público, por parte de empresas proveedoras de servicios por cable, vea la guía de la FCC: <https://www.fcc.gov/consumers/guides/conservacion-de-archivos-de-las-companias-de-cable-y-privacidad-del-suscriptor>.

Presentación de quejas

Usted tiene múltiples opciones para presentar una queja ante la FCC:

- Presente una queja en línea (en inglés) <https://consumercomplaints.fcc.gov>
- Por teléfono: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322); TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322); ASL: 1-844-432-2275
- Por correo postal (por favor, incluya su nombre, dirección, información de contacto y tantos detalles como pueda respecto a su queja):

Federal Communications Commission
Consumer and Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
45 L Street NE
Washington, DC 20554

Formatos accesibles

Para solicitar este artículo en formato accesible - Braille, letra grande, Word o documento de texto o de audio – escríbanos o llámenos a la dirección o teléfonos de más arriba o envíe un correo electrónico a fcc504@fcc.gov.

Última edición: 17 de agosto, 2016

