

Proteja la privacidad del registro de sus llamadas telefónicas

La información que recopila su compañía de teléfonos

Sus compañías de servicio telefónico local, de larga distancia y celular, así como las de telefonía por Internet (VoIP) recopilan información como por ejemplo, los números a los que usted llama, cuándo hizo las llamadas y los servicios específicos que utilizó, como redirección de llamadas o correo de voz. Estas compañías recopilan dicha información del cliente, también conocida como Información Privada del Cliente de la Red (*Customer Proprietary Network Information, CPNI*, por sus siglas en inglés) de tal forma que puedan darle los servicios que haya solicitado y enviarle las facturas por dichos servicios.

Protección de su información

Tanto el Congreso como la Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communications Commission, FCC*, por sus siglas en inglés) han impuesto requisitos a las compañías de teléfonos y a las proveedoras de VoIP sobre cómo pueden usar esa información personal y qué deben hacer para evitar su divulgación. Tanto el Congreso como la FCC han fortalecido estas normas para combatir una práctica que se conoce como “pretexting” que consiste en simular ser un cliente o policía, con la intención de obtener registros de llamadas telefónicas. En algunos casos, los intermediarios de datos ofrecen registros de llamadas para venderlos en Internet. El Congreso ha aprobado una ley que considera esta acción como criminal. Se castiga con multas y en algunos casos penas de cárcel que pueden llegar a los 10 años –cuando la obtención de registros de una compañía telefónica o proveedora de VoIP se ha logrado mediante declaraciones falsas o fraudulentas, documentación fraudulenta o acceso a registros sin la previa autorización del cliente, mediante Internet u otras actividades fraudulentas en línea. La ley prohíbe también la venta o transferencia de registros telefónicos confidenciales no autorizados o la compra o recepción de dichos datos sabiendo que fueron obtenidos en forma fraudulenta o sin autorización.

Tanto una ley del Congreso como las normas de la FCC exigen a las compañías telefónicas y a las proveedoras de VoIP cumplir con la obligación de proteger la confidencialidad de la información de sus clientes. Estas empresas pueden usar, divulgar o permitir el acceso a su información de cliente solamente en los siguientes casos: (1) cumpliendo con lo exigido por la ley; (2) con su aprobación; (3) al proporcionar el servicio del cual se obtuvo la información del cliente.

Dar a conocer su información si usted lo solicita

La FCC le prohíbe a su compañía de teléfonos o proveedora de VoIP divulgar su información de cliente cuando usted se comunique con su ellas a menos que proporcione una contraseña. Si no da la contraseña, entonces ellos no podrán darle esta información, excepto si la mandan por correo a su dirección o si le llaman a usted a su teléfono (registrado como tal en los archivos de dichas compañías). Su compañía telefónica o proveedora de VoIP debe proporcionarle una contraseña de protección para su cuenta en línea. Si se presenta en persona con una identificación válida a la tienda u oficina, su compañía puede darle toda su información de cliente. Su compañía debe notificarle de inmediato cuando haya creado o cambiado la contraseña o haya creado un respaldo en caso de olvidarla. Lo mismo para una cuenta en línea o una dirección de registro. Finalmente, su compañía debe dar a conocer su información de cliente a cualquier persona que usted designe, si efectúa la solicitud por escrito.

Uso de su información de cliente para mercadeo

Su compañía de teléfonos o proveedora de VoIP puede utilizar su información de cliente sin su aprobación para comercializar mejoras en los servicios que ya está usando. Por ejemplo, si compra el servicio telefónico básico de llamadas locales de una compañía telefónica, no necesita tener su aprobación para usar su información de cliente con la intención de venderle un servicio de correo de voz o de identificador de llamadas.

Si su compañía telefónica o proveedora de VoIP usa la información que usted le ha proporcionado con otro tipo de propósito comercial, debe obtener su aprobación para hacerlo. Puede solicitar su aprobación en forma verbal, escrita o electrónica. La solicitud debe contener aclaraciones específicas sobre cómo usará su información. La compañía puede solicitar su aprobación usando uno de los dos métodos siguientes:

- 1) **“Opción de exclusión”** – Su compañía telefónica le envía un aviso diciéndole que piensa obtener su autorización para usar su información con fines de mercadeo, a menos que usted le diga que no lo haga (normalmente en un período de 30 días).
- 2) **“Opción de inclusión”** – Su compañía telefónica le envía un aviso solicitando que usted le dé, expresamente, su autorización para usar su información con fines de mercadeo.

Su compañía telefónica o proveedora de VoIP debe obtener su aprobación de “opción de exclusión” u “opción de inclusión” antes de compartir su información dentro de la compañía para venderle servicios que todavía no adquiere; por ejemplo, para venderle el servicio de larga distancia si sólo se ha suscrito al servicio de llamadas locales. Su compañía debe obtener su aprobación para la “opción de inclusión” con el objeto de divulgar su información para el mercadeo de servicios con sus socios en operaciones conjuntas y contratistas independientes. Si su compañía telefónica o proveedora de VoIP divulga su información a socios en operaciones conjuntas o contratistas independientes, su compañía debe establecer acuerdos con ellos para mantener la confidencialidad de dicha información.

Requisitos adicionales

La FCC exige que su compañía de teléfonos o proveedora de VoIP le informe a usted y dé cuenta a las autoridades de orden, como por ejemplo a la agencia federal de investigación e inteligencia FBI (*Federal Bureau of Investigation, FBI*, por sus siglas en inglés) si su información de cliente se ha divulgado sin su permiso. Su compañía debe tomar medidas razonables para descubrir la práctica del “pretexting” y proteger a sus clientes de la misma. También debe conservar registros precisos de todos los casos en que divulga esta información a terceras partes y documentos indicando si usted ha aprobado o no el uso de su información de cliente con fines de mercadeo. Las campañas de mercadeo que usan esta información deben examinarse en detalle en la empresa. Los empleados deben capacitarse en el uso adecuado de la información del cliente. Finalmente, las compañías telefónicas y las proveedoras de VoIP deben presentar a la FCC un certificado anual, documentado que cumplen con estas normas, incluyendo la explicación de cualquier acción adoptada contra los intermediarios de datos y un resumen de todas las quejas de los clientes, relacionadas con la divulgación de información no autorizada.

Cómo ayudar a evitar la divulgación de su información sin su autorización

- Pídale a su compañía de teléfonos o proveedora de VoIP información sobre la forma como protege la confidencialidad de su información.
- Lea detenidamente su recibo telefónico y otros avisos que recibe de su compañía telefónica. Determine si su compañía pide su permiso de “opción de inclusión o exclusión” para usar o



compartir su información para fines de mercadeo.

- Aclare a su compañía de teléfonos o proveedora de VoIP la opción que ha elegido sobre cómo pueden usar o compartir su información, la cual estará vigente hasta que les informe que ha decidido hacer un cambio.
- Si usa una contraseña para contactar a su compañía de teléfonos o proveedora de VoIP para obtener información del cliente, evite usar información privada, como por ejemplo, su número de seguro social.

Recuerde: Estas normas conciernen a todas las compañías telefónicas: de servicio local, larga distancia, celular y VoIP. Dé a conocer a cada compañía sus elecciones respecto a la divulgación de su información.

Presentación de quejas

Si sospecha que se ha divulgado su información de cliente sin su permiso o bien se ha hecho en forma ilegal, contacte de inmediato a su compañía de teléfonos o proveedora de VoIP para informarle de su preocupación. También puede presentar su queja ante la FCC, sin ningún costo. La queja puede ser presentada electrónicamente, llenando el formulario que se encuentra en línea en www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html. Usted también puede presentar su queja ante el Centro del Consumidor de la FCC, llamando al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) voz o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY; enviando un fax al 1-866-418-0232 o escribiendo a:

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

Lo que debe incluir en su queja

- su nombre, dirección postal, dirección de correo electrónico y su número telefónico.
- el número telefónico y números de cuenta del servicio que es objeto de su queja.
- los nombres y teléfonos de las compañías involucradas en su queja.
- los detalles de su queja y cualquier información adicional pertinente.

Para más información

Para obtener información sobre otros asuntos de telecomunicaciones, visite el sitio web de la FCC para el Consumidor en www.fcc.gov/espanol o póngase en contacto con el Centro del Consumidor de la FCC, llamando usando la información proporcionada más arriba para presentar quejas.

###

Para obtener ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande o audio) escribanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo o envíe un correo electrónico a FCC504@fcc.gov.

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

Última edición: 31 de marzo de 2014

