



Guía para el Consumidor

Conservación de Archivos de las Compañías de Cable y Privacidad del Suscriptor

Antecedentes

Las normas de la FCC exigen que las compañías operadoras de cable que dan servicio a mil (1000) o más suscriptores conserven ciertos archivos y los pongan a disposición del público para su inspección.

Normas para la inspección pública de archivos de los servicios de cable

Las normas para la inspección pública de archivos de operadoras de cable son:

- Se exige a las operadoras de cable mantener y poner a disposición del público los siguientes archivos: archivos políticos; identificación de patrocinadores; informes sobre igualdad de oportunidades de empleo (*EEO*, por sus siglas en inglés); archivos comerciales sobre la programación infantil; archivos de propiedad; la ubicación de la cabecera principal del sistema y una lista de las estaciones de televisión que transmite el sistema, en cumplimiento con las exigencias obligatorias de teledifusión.
- Los archivos para inspección pública deben estar disponibles en la oficina que tiene la operadora de cable para el cobro ordinario de cargos, la resolución de quejas y otros asuntos o en cualquier lugar accesible, en la comunidad beneficiaria del sistema (como el registro público de documentos o una oficina de abogados).
- Los archivos para inspección pública deben estar disponibles para ser examinados por el público en cualquier momento durante horas de oficina.
- Las operadoras de cable deben aceptar las solicitudes que se hacen en persona para copiar (reproducir) documentos que forman parte de los archivos para inspección pública.
- Las normas de la FCC permiten que las operadoras de cable cobren una tarifa razonable por las copias.
- Las solicitudes de fotocopiado de documentos de los archivos públicos deben procesarse en un tiempo razonable que no exceda los siete días.
- Las operadoras de cable tienen la opción de conservar todos o parte de sus archivos para inspección pública en una base de datos electrónica en lugar de tener los archivos impresos.
- Las operadoras de cable pueden optar por aceptar las solicitudes de fotocopiado que se envían por correo, pero no están obligados a hacerlo. Si un consumidor quiere tener acceso a un archivo para examinarlo, él o ella deberán solicitarlo en persona.

Presentación de quejas ante la FCC

Si su operadora de cable no cumple con las exigencias para la inspección pública de archivos, usted puede presentar una queja ante la FCC. No tendrá que pagar por hacerlo. La queja puede ser presentada electrónicamente, llenando el formulario que se encuentra en línea en www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html. También puede hacerlo llamando al Centro del Consumidor de la FCC al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) de voz; al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY 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 su queja

La mejor manera de proporcionar toda la información que la FCC necesita para procesar su queja es completando el formulario en línea. Si no usa el formulario de quejas electrónico, su queja debe indicar, como mínimo:

- su nombre, dirección, su dirección de correo electrónico y un número de teléfono para localizarlo.
- el nombre, número de teléfono y ubicación (ciudad y estado) de la compañía involucrada en su queja.
- cualquier detalle adicional de su queja incluyendo hora, fecha y naturaleza de la conducta o actividad de la cual se queja e información que identifique a las compañías, organizaciones o individuos involucrados.

¿Puedo averiguar qué información sobre mí ha recopilado mi operadora de cable?

La operadora de cable debe notificar a sus suscriptores por lo menos una vez al año (y a los nuevos suscriptores, en el momento de iniciar el servicio) sobre la naturaleza de cualquier información personal identificable que recopile de ellos. La operadora debe notificar al suscriptor sobre la naturaleza, frecuencia y propósito de la información que ha recopilado, el período durante el cual se conservará esta información; los horarios y lugares en que el suscriptor puede tener acceso a dicha información y cualquier limitación que se imponga a la operadora de cable con respecto a la recopilación y divulgación de esta información, así como de los derechos que tiene el suscriptor para hacer valer estas limitaciones. Además, las operadoras de cable deben dar acceso a sus suscriptores a toda la información que se identifique como personal durante horas razonables y en un lugar conveniente. Las operadoras de cable deben también darles a sus suscriptores oportunidades razonables para corregir cualquier error en la información.

¿Qué medidas puedo adoptar contra mi operadora de cable si ésta ha transgredido las disposiciones sobre la privacidad del suscriptor?

Puede presentar una demanda en un tribunal de distrito de los Estados Unidos. El tribunal puede autorizar la indemnización por los daños reales, los daños punitivos, los honorarios razonables de los abogados y otros costos razonables que deriven del litigio.

Para más información

Para obtener información sobre otros asuntos de telecomunicaciones, visite el sitio en Internet de la FCC en www.fcc.gov/espanol o póngase en contacto con el Centro del Consumidor de la FCC, usando los datos de contacto proporcionados más arriba.

###

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: 19 de diciembre de 2012

