

La información que recopila su compañía de teléfono

Sus compañías de servicio telefónico local, de larga distancia y celular, así como los de telefonía por Internet (VoIP) recopilan información diversa como los números a los que llama, cuándo hizo las llamadas, así como servicios particulares que utilizó como redirección de llamadas o correo de voz. Estas compañías recopilan esta información del cliente, también llamada Información Privada del Cliente de la Red (CPNI, por sus siglas en inglés), de tal forma que puedan darle los servicios que ha solicitado y enviarle las facturas por dichos servicios.

Protección de su información

Tanto el Congreso como la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) han impuesto requisitos a las compañías de teléfonos y proveedoras de VoIP sobre cómo pueden usar esta información personal y qué deben hacer para proteger su divulgación. Así también han fortalecido estas normas para combatir una práctica que se conoce como "pretexting" o simular ser un cliente o policía para obtener registros de llamadas telefónicas. En algunos casos, los intermediarios de datos ofrecen registros de llamadas para vender en el internet. El Congreso ha aprobado una ley que considera esta acción como penal, castigándose con multa o cárcel por hasta 10 años al obtener registros de una compañía telefónica o proveedora de VoIP mediante: declaraciones falsas o fraudulentas, documentación fraudulenta o acceso a registros sin la previa autorización del cliente mediante el 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 recibo de dicha información sabiendo que fue obtenida en forma fraudulenta o sin autorización.

Tanto el Congreso como la FCC legislaron una ley que impone un deber general sobre las compañías telefónicas y proveedoras de VoIP para proteger la confidencial de su información de cliente. Éstas pueden usar, divulgar o permitir el acceso a su información en estos casos: (1) como lo exige la ley; (2) con su aprobación; y (3) al proporcionar el servicio del cual se obtuvo la información del cliente.

Divulgación de su información si lo solicita

La FCC le prohíbe a su compañía de teléfonos o proveedora de VoIP divulgar su información de cliente cuando se comunique 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. Su operadora 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 la información. Su compañía debe notificarle de inmediato cuando crea o cambie la contraseña., un respaldo en caso de olvidarla, una cuenta en línea, o una dirección de registro. Finalmente, su compañía debe divulgar su información de cliente a cualquier persona que designe si hace 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 para intentar venderle un servicio de correo de voz o de identificador de llamadas.

(Sigue)



Uso de su información de cliente para mercadeo (Cont.-)

Si su compañía telefónica o proveedora de VoIP usa información que usted le ha proporcionado para otro tipo de propósito comercial, debe obtener su aprobación para hacerlo. Puede solicitarle 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 le diga que lo haga (normalmente en un período de 30 días).
- 2) **“Opción de inclusión”** – Su compañía telefónica le envía un aviso solicitándole que expresamente le dé su autorización para usar su información para 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” para 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, debe establecer acuerdos con ellos para mantener esta información confidencial.

Requisitos adicionales

La FCC exige que su compañía de teléfonos o proveedora de VoIP le informe a usted y oficiales de policía como la Oficina Federal de Investigaciones (FBI, por sus siglas en inglés) si la

Requisitos adicionales (Cont.-)

Información de cliente se ha divulgado sin su permiso. Su compañía debe tomar medidas razonables para descubrir y protegerle de la práctica “pretexting”. También debe conservar registros precisos de todos los casos en que divulga esta información a terceras partes y si ha aprobado o no el uso de su información de cliente para fines de mercadeo. Las campañas de mercadeo que usan esta información deben revisarse a detalle en la empresa. Los empleados deben capacitarse en el uso adecuado de la información del cliente. Finalmente, las compañías telefónicas y proveedoras de VoIP deben presentar a la FCC un certificado anual, con la salvedad que cumplen con estas normas, incluyendo la explicación de cualquier acción tomada contra los intermediarios de datos y un resumen de todas las quejas que reciben de los clientes, relacionadas con la divulgación de información no autorizada.

Cómo ayudar a prevenir la divulgación de información no autorizada

- 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 operadora. 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 de cliente, evite usar información delicada como es su número de seguro social.

(Sigue) →



Cómo ayudar a prevenir la divulgación de información no autorizada (Cont.-.)

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 con la FCC. No tendrá que pagar por hacerlo. La queja puede ser presentada electrónicamente, llenando el Formulario 2000B que se encuentra en el sitio Web de la FCC en

www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html.

También puede escribir al Centro para el Consumidor a 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 12th Street, SW
Washington, D.C. 20554.

Lo que debe incluir su queja

La mejor manera de proporcionar la información que la FCC necesita para evaluar su queja es a través del Formulario 2000B. Si no usa dicho formulario, su queja debe indicar, como mínimo:

- Su nombre, dirección, correo electrónico y número telefónico donde se le pueda localizar;
- los números de teléfono y de la cuenta que son objeto de su queja;

Lo que debe incluir su queja (Cont.-)

- los nombres y teléfonos de todas las compañías telefónicas u otras compañías involucradas en su queja; y
- Los detalles de su queja y de cualquier información relevante adicional.

Para más información

Para más información sobre éste u otros temas relacionados con las telecomunicaciones, visite el sitio Web de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en www.fcc.gov/cgb, o contacte al Centro del Consumidor usando la información de contactos proporcionada arriba en la sección de presentación de quejas

###

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.

Haga clic en <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*

