

- TUENTI Additional Report about 'Safer Social Networking Principles' Implementation-

EU SNS Safer Social Networking Principles Self-Declaration

En Madrid, a 7 de enero de 2010,

I. Introducción:

- El 12 de junio de 2.009 TUENTI remitió a la Comisión Europea su "Self-Declaration" donde reflejaba su interpretación y grado de adecuación a los Principios de la Unión Europea para unas Redes Sociales más seguras.
- Desde esa fecha, TUENTI trabajó de manera eficiente para conseguir un nivel máximo de adecuación a los mencionados principios, reforzando su sistema de protección de la privacidad y de la seguridad on-line especialmente con los menores entre 14 y 18 años.
- El 22 de diciembre de 2.009, TUENTI recibe un informe y cuestionario cumplimentado por un experto independiente que responde a las variables planteadas por la Comisión Europea y que obvia determinados aspectos de la implementación de los Principios de la Unión Europea que TUENTI ha llevado a cabo en su plataforma y que son vitales para ofrecer a sus usuarios una experiencia de navegación y comunicación segura.
- Este informe ha sido redactado por Natalia Martos Díaz, Directora Jurídica y de Privacidad, en colaboración con Erin Neff, Directora de Soporte al Usuario e Ícaro Moyano Díaz, Director de Comunicación, todos ellos pertenecientes a TUENTI.

Resultados de la Implementación por TUENTI de los Principios para Redes Sociales más Seguras de la Unión Europea:

Principle 1. Raise awareness of safety education messages and acceptable use policies to users, parents, teachers and careers in a prominente, clear under a ge-appropiatte manners.

TUENTI ofrece a sus usuarios de forma permanente en el pie de su página las Condiciones de Uso y Política de Privacidad para que puedan ser consultadas en todo momento. Dichas condiciones han sido consensuadas con la Agencia Española de Protección de Datos, lo que garantiza la completa adecuación de la plataforma TUENTI a las legislaciones tanto Europea como Española.

A efectos de cumplir con este principio de manera evidente, el 10 de diciembre de 2.009, TUENTI hizo pública su "página de ayuda" que está disponible para padres, niños, profesores y cualquier otra persona sin necesidad de que sean miembros de

la plataforma. Dicha página se encuentra en la página de inicio, en www.tuenti.com y está compuestas por lo siguientes elementos:

1. Unas recomendaciones generales para cuidar la privacidad de los usuarios.
2. Recomendaciones sencillas para cualquier usuario relativas a privacidad, protección de datos, derechos de imagen y seguridad on-line.
3. Recomendaciones específicas para menores entre 14 y 18 años.
4. Un resumen claro y conciso de las Condiciones de Uso y de la Política de Privacidad con lenguaje sencillo y entendible para la edad mínima de acceso, 14 años.
5. Enlaces externos a consejos sobre navegación segura ofrecidos por instituciones gubernamentales españolas así como por su Agencia de Protección de Datos.

Principle 2. Work towards ensuring that services are age-appropriate for the intended audience.

La edad mínima de acceso de TUENTI se ha fijado en 14 años, siendo ésta una edad que trae causa de la legislación española y que está en línea con la legislación europea de protección de datos. Dicha edad mínima de acceso se establece en las Condiciones de Uso y Política de Privacidad pero, a día de hoy, no existe ningún mecanismo eficaz para comprobar en el momento de registro la edad del usuario. A pesar de ello, TUENTI impone dos medidas proactivas:

1. Se establece un registro máximo en el año 1995;
2. TUENTI lleva a cabo desde el 17 de abril de 2009 un protocolo de investigación y borrado de usuarios menores de 14 años. Dicho protocolo fue implementado en colaboración con la Agencia Española de Protección de Datos y consiste en que parte del equipo humano de TUENTI verifica una media de 1.000 perfiles sospechosos a la semana y les solicita una que remitan vía fax o escáner una copia de su identificación oficial para verificar la edad. Si, en un plazo de 92 horas, no la acreditan, dichos perfiles se dan de baja inmediatamente.
3. Cuando los usuarios que han sido borrados mediante el proceso anterior intentan registrarse de nuevo con el mismo correo electrónico, el sistema de TUENTI lo impide.

En lo referente al modelo por invitación de un usuario de TUENTI para poder hacer el registro, TUENTI ha conseguido un crecimiento sostenibles donde puede averiguarse la trazabilidad de los usuarios y ver por quién han sido invitados. Este sistema garantiza que los usuarios no son masivos y que la incidencia de perfiles falsos es mínima en relación con otras redes sociales ya que no hay libre registro. En relación con las webs no oficiales que ofrecen invitaciones de TUENTI, no son legítimas y el equipo legal de TUENTI las persigue por su actividad ilegítima.

Principle 3. Empowers users through Tools and technology.

Desde la adhesión de TUENTI a los presentes Principios, el 12 de junio pasado, todos los perfiles de menores de 18 años tienen el grado máximo de privacidad por defecto, denominado “Sólo amigos”, siendo cerrados para usuarios desconocidos.

El “panel de privacidad” de TUENTI es extremadamente sencillo y permite al usuario manejar su privacidad con sólo 3 pestañas o clicks. Adicionalmente, se permite al usuario elegir la opción de no recibir mensajes de desconocidos y de no permitir la descarga de sus fotos.

En cuanto al sistema de reporte, en TUENTI se pueden denunciar tanto perfiles (personas) como fotos. Dichas denuncias son transmitidas de forma automática al equipo humano de Soporte al Usuario que las analiza y responde en un plazo mínimo. En los casos en los que el usuario pudiera estar en riesgo o se suponga la comisión de un posible delito, el caso se remite de inmediato al Departamento Legal y de Privacidad que lo analiza y denuncia a la Policía, en un plazo no superior a 24 horas, si es susceptible de ser delictivo.

En cuanto al servicio de Ayuda, desde el 10 de diciembre pasado está disponible para todas las personas, sean usuarios o no de TUENTI la página de AYUDA en <http://www.tuenti.com/ayuda/>, donde se responde a todo tipo de cuestiones básicas para la navegación en TUENTI. Esta información es pública para padres y profesores.

Principle 4. Provide easy-to-use mechanisms to report conduct or content that violates the terms of service.

A efectos de reporte, TUENTI cuenta con un equipo humano de más de 20 personas especializadas en legislación y en protocolos de actuación que reciben formación continua en estos aspectos. Este equipo recibe una media de 1.200 peticiones y/o consultas al día.

Existe la página de Ayuda mencionada anteriormente y un sistema de atención personalizada prestada por el equipo humano de soporte que contesta de forma individual y personal a cada petición. Una vez que el usuario ha enviado el primer correo electrónico a sopORTE@tuenti.com recibe un email automático de “ticket” o seguimiento y enseguida una persona se pone en contacto con él para solventar la situación.

Si la situación fuese potencialmente peligrosa, TUENTI actúa de manera coordinada con la Policía gracias a su reciente acuerdo y le remite toda la información que pudiera ser delictiva para actuar en plazos de tiempo realmente cortos. Tanto el equipo de Soporte como el de Legal atienden los casos de forma individualizada hasta conseguir solucionarlos todos en el menor plazo de tiempo.

Principle 5. Respond to notifications of illegal content or conduct.

Como ya se ha anticipado, el equipo de Soporte al Usuario de TUENTI responde de forma muy rápida a las peticiones, dudas o denuncias de los usuarios, dando un el

mejor asesoramiento formado con conocimientos legales de acuerdo con protocolos internos de actuación.

El sistema de denuncia permite reportar usuarios, fotografías y cualquier otro contenido. Asimismo, permite denuncias de cualquier índole que son tratadas por TUENTI con la máxima confidencialidad.

Principle 6. Enable and encourage users to employ a safe approach to personal information and privacy.

Tanto en la página de Ayuda general como en la específica de Privacidad, ambas alojadas en www.tuenti.com/ayuda, se insta a los usuarios a navegar de forma segura y dando gran importancia a su privacidad. Esto se hace mediante consejos directos y claros para cualquier usuario y específicamente para menores entre 14 y 18 años. Adicionalmente se ofrecen enlaces externos a consejos sobre protección de la privacidad y navegación segura y responsable.

De forma complementaria, tanto el Director de Comunicación como la Directora Jurídica y de Privacidad ofrecen charlas didácticas gratuitas a padres, instituciones gubernamentales, jóvenes, asociaciones y análogos sobre cómo proteger la privacidad y navegar de forma segura en TUENTI. En este punto, TUENTI colabora con Protégeles publicando sus recomendaciones y vídeos en TUENTI de forma gratuita (por ejemplo en el 'Safer Internet Day' del pasado 2009 y en el próximo de 2010) así como dando charlas en colegios y centros de secundaria de toda España.

Principle 7. Assess the means for reviewing illegal or prohibited content/conduct.

Como se ha comentado anteriormente, TUENTI ha suscrito un Acuerdo con la Policía Judicial del cuerpo de la Guardia Civil que permite que aquellos casos susceptibles de constituir un delito sean comunicados de inmediato a este cuerpo que actúa de la misma manera. De la misma forma colabora de manera diaria respondiendo a decenas de requerimientos de información de la Policía. Por motivos de seguridad, estos datos no son revelados en la página web con detalle.