

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

EU SNS Safer Social Networking Principles Self-Declaration

En Madrid, a 17 de mayo 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.
- Como contestación al informe elaborado por el experto independiente, procedimos a remitir a la Comisión Europea una actualización de su "Self-Declaration" en el mes de febrero de 2.010 con las evidentes mejoras que la red social Tuenti ha implementado desde el citado informe. Dicha actualización fue publicada en la página web de la Comisión Europea.
- Con el objetivo de ser la red social europea más cumplidora en materia de privacidad y seguridad on-line, remitimos este tercer informe, **con fecha 17 de mayo de 2010** para que la Comisión Europea valore los enormes esfuerzos de esta empresa por conseguir situarse a la vanguardia en el cumplimiento de los SNS Principles así como ser un referente internacional de cumplimiento y seguridad.
- Este informe ha sido redactado por Natalia Martos Díaz, Directora Jurídica y de Privacidad de 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 públicas su “página de ayuda” así como su “página de privacidad” que están disponible para padres, niños, profesores y cualquier otra persona sin necesidad de que sean miembros de la plataforma. Dichas páginas son de acceso público y están disponibles en www.tuenti.com/ayuda y en www.tuenti.com/privacidad y están compuestas por lo siguientes elementos:

1. 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 la Agencia de Protección de Datos española.

Adicionalmente, desde enero de 2010, se ha añadido a la Página de Privacidad, un Decálogo de Condiciones TUENTI en un lenguaje sencillo, donde se realiza un resumen de los Términos y Condiciones de Uso en 10 puntos, considerados como imprescindibles para los usuarios antes de hacer uso de nuestra plataforma. Están redactados de forma sencilla, adaptados al lenguaje utilizado por menores entre 14 y 18 años.

A su vez, desde enero de 2010 se puso a disposición de terceros ajenos a la página, un “Buzón de Privacidad” (privacidad@tuenti.com), para consultas dirigidas a nuestro Equipo Jurídico y de Privacidad, para aquellas personas que no estén registradas en TUENTI y que tenga cualquier tipo de duda relacionada con Protección de Datos y Privacidad, tales como padres, profesores, tutores, etc.

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 varias medidas proactivas:

1. Se establece un tope en el registro fijado en el año 1996;
2. TUENTI lleva a cabo desde el 17 de abril de 2.009 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 **3.000 perfiles sospechosos a la semana** y les solicita que remitan vía fax o escáner una copia de su identificación oficial para verificar la edad. **En el momento en que se realiza este requerimiento, se procede automáticamente a la desactivación del perfil sospechoso de ser menor de edad.** Si, en un plazo de **15 días no se procede a la acreditación**, 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.

Por tanto, este sistema de verificación y depuración de menores de 14 años ha sido mejorado con medidas ya implementadas y otras que se adoptarán en un corto plazo, a través de las cuales se alcanzará el objetivo principal de revisar 6.000 perfiles semanales y lograr la **meta de los 300.000 borrados anuales para el año 2010.** Estas medidas se centran principalmente en una inversión en capital humano y tecnológico.

En lo referente al modelo por invitación de un usuario de TUENTI para poder hacer el registro, TUENTI ha conseguido un crecimiento sostenible 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 o incluso para amigos de amigos.**

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 de 2009 está disponible para todas las personas, sean usuarios o no de TUENTI la página de AYUDA en 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 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 10.000 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 sosporte@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.

TUENTI es de las pocas redes sociales que cuenta con un equipo humano propio de más de 20 personas empleadas a tiempo completo y que están formadas en leyes y protocolos de actuación interna.

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, la Directora de Privacidad ofrece charlas didácticas gratuitas a padres, instituciones gubernamentales, jóvenes, universidades, 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') así como dando charlas en colegios y centros de secundaria de toda España.

Adicionalmente, TUENTI ha suscrito, en mayo de 2010, un acuerdo con la Fundación BT, Guardia Civil, Protégeles, Ayuntamiento de Madrid y Microsoft para dar charlas gratuitas en todos los colegios y centros de enseñanza secundaria con riesgo de exclusión social y tecnológica.

En mayo de 2010, TUENTI ha regalado 10 páginas oficiales a las principales instituciones y ONG's que velan por la seguridad on-line y la privacidad. Entre ellas, están la AEPD, Guardia Civil, Protégeles, Pantallas Amigas, Cibervoluntarios, INJUVE o el Defensor del Menor.

Principle 7. Asses 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, se atienden diariamente solicitudes de datos, tanto de Juzgados como de la Policía y Guardia Civil, con una media de 100 requerimientos mensuales, a los que se responde con la mayor prontitud y diligencia. TUENTI ha participado activamente en la detención de personas sospechosas antes de cometer delitos o ilícitos penales gracias al eficaz sistema de reporte que utilizan nuestros usuarios y gracias a nuestra colaboración permanente y comunicación con la Guardia Civil, en concreto.

Por motivos de seguridad, estos datos no son revelados en la página web con detalle.

El Departamento Jurídico y de Privacidad de TUENTI ha sido propuesto como para recibir, en el año 2010, la mayor condecoración de la Guardia Civil (la Cruz de Plata al mérito civil) por su colaboración activa con dicho cuerpo policial.