

## **GUIA DE BUENAS PRÁCTICAS EMPLEADOS ATENCIÓN TELEFÓNICA**

**CUSTODIA EN EL PUESTO DE TRABAJO:** La información que contiene información y datos personales de los clientes o de empleados, es obligación de los trabajadores que la manejan custodiarla, por lo que se debe velar por la conservación de los documentos en condiciones óptimas, no dejarlos visibles para los clientes o el resto de los empleados. Si se abandona el puesto de trabajo no se pueden dejar papeles encima de la mesa que contengan información confidencial. Asimismo, se deben de cerrar con llave los despachos o salas donde se deja documentación protegida. Se debe cerrar o bloquear el ordenador cuando no se está trabajando en él.

**INFORMACIÓN DIGITAL:** Las nuevas tecnologías forman parte de nuestro puesto de trabajo y son un instrumento que nos facilita el desempeño del mismo, por ello es necesario adoptar medidas sencillas que garanticen la confidencialidad de los datos:

- Cada persona debe de tener su usuario y su contraseña para acceder al ordenador.
- No se debe compartir login para acceder a la información confidencial o archivos protegidos.
- No se deben apuntar las contraseñas para su recuerdo en lugares de fácil acceso para otras personas, tales como en la pantalla del ordenador, libretas, debajo del teclado, etc.
- En los casos en los que se comunica la contraseña de acceso por necesidad, cambiar al día siguiente o lo más rápidamente posible a otra no conocida por el resto del personal.

**CORREO ELECTRÓNICO:** En caso de tener cuenta de correo electrónico de FCC, por favor, sigue estas normas:

- No abras correos electrónicos sospechosos.
- No envíes correos con datos personales sin la correspondiente autorización.
- No compartas tus contraseñas ni datos personales por correo electrónico u otro medio.
- Si envías un correo a un grupo de destinatarios, utiliza el campo "Con Copia Oculta (CCO)" para evitar difundir las direcciones del resto de destinatarios.

**DEBER DE SECRETO:** Todos los trabajadores están obligados a guardar secreto de toda la información que encuentren, manejen o custodien que contenga datos personales.

**PÉRDIDA O ROBO DE DATOS PERSONALES:** En caso de pérdida o robo de cualquier documentación o sistema que contenga datos personales, se debe de comunicar de forma inmediata al responsable del Centro este incidente de seguridad para que éste lo comunique al Departamento de Seguridad de la Información de FCC. El nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos da un plazo muy reducido para la comunicación de los incidentes de seguridad, por lo que el tiempo en el que se comunican los incidentes de seguridad, es fundamental para no ser objeto de sanciones.

**IDENTIDAD INTERESADO:** Cuando el interesado (cliente) quiera realizar una consulta o gestión, es importante asegurarse acerca de la identidad del mismo respondiendo al menos dos de las cuatro preguntas de la política de seguridad y comprobando y verificando qué gestiones puede realizar, ya sea por ser parte del contrato o por tener una autorización del titular del contrato para poder realizar una o varias gestiones y/o consultas.

Las preguntas de seguridad serán las siguientes:

- NUMERO DE CONTRATO
- NOMBRE Y APELLIDOS DEL TITULAR DE CONTRATO
- DNI o CIF DEL TITULAR DEL CONTRATO
- DIRECCION DEL SUMINISTRO

*(Recordar que hay que solicitar siempre los 4 datos)*

## **GESTIONES:**

### Solicitud de información:

- Titular del contrato: cuando el titular del contrato pregunte por información relativa a su contrato, se le podrá dar toda la información en la que aparezca él o información genérica. No se le puede dar información de terceras personas que aparezcan en el contrato, como por ejemplo, si pregunta el número de cuenta bancaria de la persona (diferente a él) titular del cobro.
- Titular del cobro o de la correspondencia: si la persona que solicita información es titular del cobro o de la correspondencia, sólo se le podrá dar la información relativa al cobro si es titular del cobro o de la correspondencia si es titular de la correspondencia.
- Tercero no perteneciente al contrato en general: no se le puede dar información de carácter personal a ningún tercero que no aparezca en el contrato (titular del contrato, del cobro y de correspondencia). A esta persona sólo se le podrá dar información de carácter general, como por ejemplo, tarifas, fecha de ruta de las lecturas, etc.

En ningún caso se puede confirmar o negar una información que nos pregunte un cliente o tercero si se refiere a unos datos personales de una tercera persona que tenga algún tipo de titularidad o vinculación con el contrato. Por ejemplo: si un titular del cobro pregunta si el nombre del titular del contrato es XXXXXX, no se puede decir "sí" o "no".

### Otras solicitudes, averías y reclamaciones:

- Titular del contrato: puede gestionar cualquier avería, solicitud y reclamación.
- Titular del cobro o de la correspondencia: Puede gestionar cualquier reclamación, avería y solicitud relacionada con su titularidad del cobro y/o correspondencia, según corresponda.
- Tercero no perteneciente al contrato en general: Puede gestionar cualquier avería y poner reclamación.

#### Altas de contrato, cambios de titular y subrogaciones:

- Titular del contrato: Puede gestionar la alta del contrato, cambios de titular y subrogaciones.
- Titular del cobro o de la correspondencia: si va a realizar cualquier cambio de titular o subrogación, es necesario que presente una autorización del titular del contrato o un poder.
- Tercero no perteneciente al contrato en general: si va a firmar el contrato en nombre del titular o a realizar cualquier cambio de titular o subrogación, es necesario que presente una autorización del titular del contrato o un poder y copia del DNI.

#### Solicitud de modificación de datos:

- Titular del contrato: Puede realizar cualquier modificación en los datos de correspondencia y cobro siempre y cuando sea el titular de los mismos o quiera poner los mismos a su nombre.  
Cuando el titular del contrato quiera modificar los datos de correspondencia o de cobro de tal forma que el titular sea un tercero, se deberá solicitar la autorización escrita de este tercero para pasar a ser el nuevo titular del cobro o de correspondencia.
- Titular del cobro o de la correspondencia: ambos pueden solicitar la supresión de sus datos en el contrato.  
El titular de la correspondencia no puede modificar los datos de correspondencia.  
El titular del cobro puede modificar los datos de cobro a su nombre, pero no a nombre de un tercero, excepto las entidades bancarias que si pueden poner a un tercero como titular de cobro.
- Tercero no perteneciente al contrato en general: no puede modificar ningún dato sin la autorización escrita y fotocopia del DNI de la persona sobre la que quiera modificar los datos personales.

**DATOS DE TERCEROS:** Cuando en el contrato existan diferentes interesados, sólo se le puede facilitar sus datos personales a la persona que se identifica como el titular de esos datos personales. Por ejemplo, si llama el titular del cobro del contrato preguntando por los datos personales del titular, no se le podrá dar ningún dato personal de esa otra persona a menos que se trate de la misma persona.

**AUTORIZACIONES:** En caso que el titular del contrato autorice telefónicamente a otra persona para realizar una gestión o consulta en su nombre deben quedar claros los siguientes puntos:

- El titular debe facilitarte su nombre, apellidos y DNI antes de proceder a la autorización
- Especificar a que autoriza al llamante e indicar, el nombre, apellidos y DNI de la persona autorizada. El DNI podrá ser aportado posteriormente por el autorizado. Todos estos datos deberán quedar registrados.

**IMPORTANTE:** este tipo de autorizaciones solo son válidas mientras que dure la llamada y para la gestión o consulta que realice, si el titular quiere que el llamante pueda realizar gestiones o consultas en un futuro debe registrarse como representante por escrito

**ANOTACIÓN CORRECTA DATOS PERSONALES:** Es muy importante apuntar correctamente y de forma exacta los datos personales del cliente y que estos sean anotados en el apartado correspondiente.

**INFORMACIÓN PROTECCIÓN DE DATOS:** En caso de que un cliente solicite más información relacionada con Protección de Datos, redirigirlo a la oficina presencial para que le entreguen un impreso con la información adicional de Protección de Datos o en el apartado de “Protección de Datos” de la página web de la entidad prestadora del servicio de agua.

**DERECHOS DE LOS INTERESADOS:** Es importante saber identificar el ejercicio de un derecho de protección de datos; por ejemplo, si un cliente solicita que borremos sus datos o quiere conocer qué información tenemos sobre él, está ejercitando un derecho de supresión o de acceso. El ejercicio de estos y otros derechos se gestiona a nivel central, por ello es importante remitir al interesado a la dirección [protecciondatos@aqualia.es](mailto:protecciondatos@aqualia.es) o a la dirección FOMENTO DE CONSTRUCCIONES Y CONTRATAS, Dpto. Gestión de Clientes y Protección de Datos, Avda. del Camino de Santiago 40, 28050 de Madrid.