

FCC Aviso al Consumidor

Fraudes con el correo de voz - ¡Tenga cuidado!

Si no cambia su clave de acceso predeterminada en su buzón de voz, usted o su compañía podría llevarse una gran - y costosa - sorpresa. La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) descubrió un nuevo fraude que permite a los piratas usar el sistema de correo de voz de un negocio o consumidor y la clave de acceso predeterminada para hacer llamadas por cobrar sin el conocimiento o permiso del consumidor.

El fraude funciona de la siguiente manera:

El pirata entra a un sistema de correo de voz y busca los buzones de voz que todavía tienen las claves de acceso predeterminadas activas, o que tienen claves de acceso con combinaciones fáciles de adivinar, como 1-2-3-4 (los piratas conocen las claves de acceso que son comunes y pueden intentar adivinarlas hasta entrar al sistema telefónico). Posteriormente, el pirata usa la clave de acceso para entrar al sistema telefónico y hacer llamadas internacionales.

El pirata hace esto cambiando primero el saludo grabado en el buzón de voz a algo como "sí, sí, sí, sí, sí, operador, acepto los cargos." Posteriormente, el pirata hace una llamada por cobrar al número que acaba de piratear. Cuando el operador (automático, normalmente programado para "escuchar" palabras y frases claves como "sí, o "acepto los cargos") escucha el mensaje grabado "sí, sí, sí, sí, sí, operador, acepto los cargos", se conecta la llamada por cobrar. Entonces, el pirata usa la conexión por períodos de tiempo prolongados para hacer otras llamadas internacionales.

Existe también otra faceta de este fraude. Un pirata entra a los buzones de voz que tienen sistemas de notificación remota que reenvían llamadas o mensajes al propietario del buzón. El pirata programa el servicio de notificación remota para reenviarlo a un número internacional. Entonces el pirata puede hacer llamadas internacionales a expensas del dinero de otro.

De qué debe estar alerta:

- Los piratas generalmente entran a los sistemas de correo de voz durante los períodos de vacaciones o fines de semana cuando las personas que llaman normalmente no lo hacen, entonces no se dan cuenta que el mensaje grabado ha sido alterado.

(Sigue)
→



- Los piratas normalmente se encuentran fuera del territorio nacional y hacen las llamadas frecuentemente desde y/o a través de las Filipinas o Arabia Saudita.
- Los negocios que han sido víctimas de este fraude, normalmente se dan cuenta de éste cuando la compañía de teléfono se comunica con ellos informándoles que hay una actividad inusual o que la cuenta por llamadas es excepcionalmente alta. (El fraude normalmente ocurre en los sistemas de buzón de voz de empresas, pero no se descarta que esto suceda también en los correos de voz residenciales).
- Los consumidores se dan cuenta que han sido víctimas del fraude cuando reciben cuentas de teléfono extremadamente altas.

Qué debe hacer para evitar este riesgo

Para evitar ser presa de este fraude, la FCC recomienda que los usuarios del correo de voz hagan lo siguiente:

- siempre cambien su clave de acceso predeterminada que le suministró su proveedor del buzón;
- seleccionen una clave de acceso compleja para su correo de voz, de por lo menos seis dígitos, haciendo difícil que los piratas la descifren;
- cambien con frecuencia su clave de acceso de su correo de voz;
- no utilicen claves de acceso obvias como es una dirección, fecha de nacimiento, número de teléfono, o números que se repiten o siguen una secuencia, por ejemplo, 000000, 123456;
- verifiquen regularmente su mensaje grabado para asegurar que su saludo es realmente el suyo. Los piratas tienden a irrumpir en los buzones de voz al inicio de los fines de semana o de los días festivos.
- si es posible, consideren la opción de bloquear las llamadas internacionales; y
- consideren inhabilitar las funciones de notificación remota, auto-operador, redirección de llamadas y envío de radiomensajes de su correo de voz si éstas no se utilizan.

La FCC sugiere a los consumidores que consulten con su proveedor de servicio del correo de voz acerca de otras precauciones que pueden tomar para tener la certeza de la seguridad de sus sistemas de correo de voz. Si piensa que su sistema ha sido pirateado, llame a su compañía telefónica e informe sobre el incidente a la policía.

(Sigue)
→



Presentación de quejas con la FCC

Los consumidores que sean víctimas de este fraude, pueden presentar una queja con 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 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 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;
- los números de teléfono y de la cuenta que son objeto de su queja;
- los nombres y teléfonos de todas las compañías telefónicas u otras compañías involucradas en su queja;
- el monto de los cargos que se disputan, ya sea que usted pagó, o que recibió un reembolso o ajuste de su recibo, la cantidad de cualquier ajuste o reembolso que haya recibido, una explicación si los cargos en disputa están relacionados con servicios además de los servicios de teléfono de su residencia o negocio; y
- los detalles de su queja y de cualquier información relevante adicional.

Para más información

Para más información sobre éste o cualquier otro tema de telecomunicaciones, visite el sitio Web de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en www.fcc.gov/cgb, o comuníquese con el Centro para el Consumidor usando la información 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) escribanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a FCC504@fcc.gov

Visite 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.

10/21/08*

