

# Identificador de llamadas e identificadores falsos o "spoofing"

## Información de la FCC para el Consumidor

### Antecedentes

El identificador de llamadas conocido en inglés como "Caller ID" le permite identificar a la persona que llama antes de contestar el teléfono. Es un servicio opcional que ofrecen las compañías telefónicas por un cargo mensual adicional. El número y/o el nombre de la persona que llama aparecen en su teléfono (si su teléfono tiene esta función) o en una unidad con pantalla que ha de comprar por separado. El número y/o el nombre aparecerán en la unidad o en su teléfono en cuanto éste suene. Cuando usted es el que llama, este servicio le permite identificarse con la persona a la que está llamando.

Este servicio es susceptible de fraude. Al usar una práctica conocida como "cambio de Caller ID o spoofing," las partes desacreditadas pueden deliberadamente falsificar el número que aparece en su identificador para esconder la identidad y origen de la llamada. Actualmente el Congreso está considerando nuevas leyes que castiguen estas prácticas y permita que las autoridades puedan tomar medidas contra este tipo de defraudadores.

### Normas de la FCC para Identificadores de Llamadas para televendedores

Las normas de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) prohíben a los televendedores bloquear la información del identificador de llamadas exigiéndoles que muestren los números telefónicos precisos. Estas normas exigen que los televendedores:

- Transmitan o muestren su número telefónico, y si es posible, su nombre o el nombre y número de teléfono de la compañía para la cual venden productos o servicios.
- Muestren un número telefónico al cual pueda llamar en horas laborales para pedir que ya no le llamen. Esta norma aplica aún para las empresas con las cuales ya tiene una relación comercial establecida.

En caso de violación a estas normas, la FCC puede imponer una multa. Si el violador no tiene una licencia de la Comisión, primero se le tendrá que avisar y se podrá multar al televendedor únicamente por las violaciones cometidas después de la advertencia.

### Normas para bloqueo y desbloqueo de su número telefónico

El reglamento de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) sobre el identificador de llamadas protege la privacidad de la persona llamada y de la persona que llama requiriendo que las compañías telefónicas ofrezcan procesos gratis, simples, y uniformes de bloqueo y desbloqueo de cada línea. Este reglamento le permite decidir desbloquear o bloquear su número de teléfono para cualquier llamada interestatal (de estado a estado) que haga. (La FCC no regula el bloqueo o desbloqueo de llamadas dentro de un mismo estado.)

- **Bloqueo por llamada** – Para evitar que su número de teléfono y su nombre aparezcan en la unidad de identificador de llamadas del receptor, marque \*67 antes de marcar el número de teléfono. Su número no será transmitido al receptor de la llamada. Usted debe marcar de nuevo \*67 cada vez que haga una nueva llamada.

(Sigue)



## Normas para bloqueo y desbloqueo de su número telefónico (Cont.-)

- **Bloqueo por línea** – Algunos estados permiten a los clientes seleccionar el bloqueo por línea. Con esta opción, su número de teléfono será bloqueado en cada llamada que haga por una línea bloqueada – a menos que use la opción de desbloqueo de la línea. Si usted quiere que su número sea transmitido al receptor de la llamada, marque \*82 antes de marcar el número al que llama. Tiene que marcar de nuevo \*82 cada vez que haga una llamada.
- **Bloqueo de su nombre** – Algunos servicios de identificador de llamadas también transmiten el nombre de la persona que hace la llamada. Si usted quiere bloquear su número de teléfono, las normas de la FCC requieren que la compañía también bloquee su nombre
- **Llamadas gratis con marcación 800** – Cuando usted marca un número gratis, el receptor es quien paga por la llamada. El que recibe la llamada puede identificar su número de teléfono utilizando una tecnología de red telefónica llamada Identificación Automática de Números (ANI, por sus siglas en inglés). El solicitar privacidad cuando usted llama a números 800, 888, 877, y 866 puede o no prevenir la transmisión de su número de teléfono. Las normas de la FCC, sin embargo previenen que las partes que poseen números telefónicos gratis vuelvan a usar o vender los números de teléfono identificados a través de la ANI sin el consentimiento del abonado.
- **Servicios de emergencia** – Las compañías telefónicas pueden transmitir los números de los abonados que solicitan privacidad si la llamada proviene de una línea de emergencia de una agencia pública o conjuntamente con los servicios de la línea 911 o de control de envenenamiento.

## Consejos Prácticos para el Consumidor

Mire antes de marcar:

- Para bloquear su número de teléfono en cualquier llamada, marque \*67 antes de marcar el número de teléfono.
- Para desbloquear su número en cualquier llamada (si tiene una línea bloqueada), marque \*82 antes de marcar el número de teléfono.

## Presentación de quejas

Si tiene un identificador de llamadas y recibe una llamada de un televendedor sin la información requerida en su identificador, si sospecha que se ha falsificado la información mostrada en su identificador o considera que se han violado las normas de protección a la privacidad de su número telefónico, puede 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.esupport.fcc.gov/cgb/complaints.html](http://www.esupport.fcc.gov/cgb/complaints.html). También puede escribir al Centro para el Consumidor a [fccinfo@fcc.gov](mailto: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 12<sup>th</sup> 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.

(Sigue)



## Lo que debe incluir su queja (Cont.-)

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 nombres de las compañías involucradas en su queja;
- el tipo de servicio del cual se queja;
- el número de teléfono o número de cuenta de cualquier servicio objeto de la queja;
- la fecha de cualquier recibo del cual se queja, la cantidad de los cargos en disputa, y la cantidad de cualquier reembolso que haya recibido;
- una breve descripción del evento o acción objeto de su queja; y
- la resolución que está buscando, como es un crédito o reembolso o una aclaración del cargo o cargos.

## Para más información

Para más información sobre otros temas de telecomunicaciones, visite el sitio Web de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en [www.fcc.gov/cgb](http://www.fcc.gov/cgb), o contacte al Centro del Consumidor usando la información proporcionada 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](mailto:FCC504@fcc.gov).*

*Visite [www.fcc.gov/cgb/contacts/](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.*

10/20/08\*

