

Herramientas y recursos para el bloqueo de llamadas

El bloqueo de llamadas es una herramienta utilizada por las compañías telefónicas para evitar que las llamadas ilegales y no deseadas lleguen a su teléfono. Un [informe de la FCC](#) (en inglés) reciente halló que, al asociarse con empresas de análisis externas, los proveedores pueden bloquear miles de millones de llamadas no deseadas para los consumidores estadounidenses por año.

En ocasiones, las compañías telefónicas bloquean las llamadas relacionadas con patrones de llamadas sospechosos en forma proactiva para sus clientes. Gran cantidad de compañías telefónicas también permiten que los clientes bloqueen llamadas no deseadas adicionales al inscribirse en un servicio o instalar una aplicación. Los consumidores también pueden definir ciertos ajustes en sus teléfonos, inscribirse a un servicio externo, o descargar una aplicación de terceros para bloquear las llamadas no deseadas sospechosas.

Según el proveedor del servicio, es posible que una llamada bloqueada se dirija directamente al correo de voz, que usted escuche un solo tono y obtenga la información sobre la llamada del identificador de llamadas, o que no la advierta en absoluto.

Muchas compañías aprovechan las reglas de la FCC que permiten a los clientes inscribirse automáticamente en servicios de bloqueo de llamadas, pero usted puede decidir no hacerlo en caso de que le preocupe perder llamadas deseadas. Una gran cantidad de compañías también ofrece etiquetado de llamadas para ayudar a los consumidores a determinar qué llamadas deben responder. Los servicios de etiquetado muestran categorías para llamadas potencialmente no deseadas o ilegales, como "no deseada" o "estafa probable" en la pantalla del identificador de llamadas.

Recursos de Bloqueo y etiquetado de Llamadas

Comuníquese con su compañía telefónica para obtener más información sobre las soluciones de bloqueo y etiquetado que pueden estar disponibles para protegerlo de las llamadas no deseadas e ilegales. Es posible que también existan aplicaciones que pueda descargar para su dispositivo móvil (a muy bajo costo o en forma gratuita) para bloquear o etiquetar posibles llamadas no deseadas. Además de los servicios de bloqueo y etiquetado de llamadas, también debe consultar con el fabricante de su dispositivo inalámbrico sobre las funciones integradas que puede usar para bloquear llamadas no deseadas de números específicos mediante los ajustes de su teléfono celular.

Los recursos enumerados a continuación* proporcionan información sobre diversas herramientas de bloqueo y etiquetado de llamadas que actualmente están disponibles para los consumidores.

Dispositivos inalámbricos/móviles

- [AT&T](#): (en inglés) Servicios de seguridad móvil y protección de llamadas.

- [Google Project Fi](#): (en inglés) Opciones de bloqueo de llamadas para el servicio inalámbrico Project Fi.
- [Sprint](#): (en inglés) Opciones de bloqueo de llamadas mediante My Sprint.
- [T-Mobile](#): (en inglés) Opciones de protección de llamadas para identificar o bloquear posibles estafas.
- [U.S. Cellular](#): (en inglés) Opciones de aplicaciones de identificación, etiquetado y bloqueo de llamadas de red automáticos .
- [Verizon](#): (en inglés) Preguntas frecuentes sobre filtrado de llamadas para detectar y bloquear llamadas no deseadas.

Líneas terrestres/inalámbricas/VoIP

- [AT&T](#): (en inglés) Información sobre el servicio de protección de llamadas telefónicas digitales, bloqueo de llamadas y otras funciones.
- [CenturyLink](#): (en inglés) Sugerencias y herramientas de bloqueo de llamadas no deseadas para el cliente.
- [Comcast](#): (en inglés) Opciones de bloqueo de llamadas para suscriptores de XFINITY Voice.
- [Frontier Communications](#): (en inglés) Opciones del cliente para herramientas y servicios de bloqueo de llamadas.
- [Spectrum](#): (en inglés) Guía para usar el servicio Nomorobo para bloquear llamadas automáticas.
- [Verizon](#): (en inglés) Opciones del cliente para detener las llamadas no deseadas a líneas residenciales.

Recursos de análisis externos

- [First Orion](#): (en inglés) Herramientas y servicios para clientes móviles y empresas.
- [Hiya](#): (en inglés) Herramientas y servicios para teléfonos móviles; [Hiya Connect](#) (en inglés) para empresas.
- [Nomorobo](#): (en inglés) Herramientas y servicios para líneas terrestres VoIP y teléfonos móviles.
- [TNS Call Guardian](#): (en inglés) Soluciones de análisis de llamadas para empresas.
- [YouMail](#): (en inglés) Herramientas y servicios para personas y empresas.

Soluciones para dispositivos inalámbricos

- [Apple](#) (en inglés) Los iPhones cuentan con una función de detección y bloqueo de llamadas denominada "Silenciar a personas que llaman desconocidas" a la que es posible suscribirse.
- [Google](#) (en inglés) Los teléfonos Pixel cuentan con una función de detección y bloqueo de llamadas denominada "Detección de llamadas"; Google ofrece diversas aplicaciones de herramientas gratuitas de bloqueo de llamadas a las que es posible suscribirse para [Android](#) (en inglés) teléfonos; y [Los usuarios de Google Voice](#) (en inglés) pueden usar una herramienta de administración de llamadas para bloquear llamadas no deseadas.
- [Samsung se asocia con Hiya](#) (en inglés) para ofrecer una solución de bloqueo de llamadas denominada Llamada inteligente a fin de etiquetar posibles llamadas no deseadas.

Recursos e información de asociaciones comerciales para el consumidor

- [CTIA](#): (en inglés) Recursos del consumidor para detener las llamadas automáticas.
- [US Telecom](#): (en inglés) Información sobre llamadas automáticas ilegales para el consumidor.



**Los recursos enumerados se proporcionan con motivos informativos. La FCC no patrocina ninguno de los productos o servicios enumerados, y no es responsable por el contenido, la precisión, la exhaustividad o puntualidad de los sitios web que no pertenecen a la FCC.*

Cómo pueden las empresas evitar el bloqueo de llamadas legítimas

Las compañías telefónicas, o sus proveedores de servicios asociados, buscan patrones de llamadas sospechosos en sus esfuerzos continuos por bloquear en forma proactiva las llamadas no deseadas e ilegales. Los bloqueos falsos pueden darse cuando una empresa legítima u otra entidad realiza llamadas usando un patrón similar a los asociados a las llamadas automáticas no deseadas (y, generalmente, ilegales).

A continuación, se mencionan algunas mejores prácticas para evitar el bloqueo:

- Siempre utilice un número saliente válido.
- Nunca muestre un número no válido en el identificador de llamadas.
- Nunca reemplace un número de teléfono en el identificador de llamadas al que no se haya suscrito.
- No utilice un número saliente que aparezca en la lista [Orígenes no permitidos](#).
- Limite la cantidad de llamadas realizadas por minuto, en particular, fuera de las horas laborales normales.
- Limite la cantidad de veces que vuelve a llamar a los números en un período corto de tiempo

También debe consultar en forma periódica con las compañías telefónicas y empresas de análisis externas sobre los reclamos de los consumidores en cuanto a los números que usa para realizar llamadas.

Cuando deje mensajes, incluya un número de devolución de llamada consistente y considere incluir información de contacto adicional que los destinatarios puedan usar para informar problemas.

También puede usar números salientes distintos para diferentes motivos. Por ejemplo, las devoluciones de llamadas al soporte al cliente tienen menor probabilidad de bloqueo según los reclamos si se realizan con un número exclusivo y no con uno que se comparte con las llamadas salientes de marketing telefónico, que pueden generar quejas.

Además, asegúrese de registrar los números válidos que planea usar para las llamadas salientes en las entidades enumeradas a continuación, no solo en la compañía telefónica que proporciona el servicio.

- **AT&T:** Llame al 800-337-5373, envíe un correo electrónico a dl-GFMObusinessfra@att.com, o comuníquese con Hiya mediante su sitio web, hiyahelp.zendesk.com/hc/en-us/requests/new. Las partes que llaman también pueden enviar comentarios a att.com/reviewmycalllabel, que está vinculado con el portal de Hiya.
- **CenturyLink:** Envíe un correo electrónico a robocall.reporting@centurylink.com, o comuníquese con Nomorobo en nomorobo.com/contact y seleccione "Informar un número".
- **First Orion:** Comuníquese a través del sitio web en calltransparency.com.
- **Frontier:** Envíe un correo electrónico a nospam@ftr.com, o comuníquese con Nomorobo.
- **Hiya:** Comuníquese a través del sitio web en hiyahelp.zendesk.com/hc/en-us/requests/new. Hiya proporciona un servicio para registrar llamadas legítimas mediante connect.hiya.com.



- **Nomorobo:** Comuníquese a través del sitio web en nomorobo.com/contact y seleccione "Informar un número". Nomorobo posee una función de lista blanca en la que los suscriptores pueden agregar números para evitar bloqueos erróneos.
- **Sprint:** Llame al 888-211-4727 o comuníquese con TNS en reportarobocall.com/trf.
- **T-Mobile:** Comuníquese a través de feedback.fosrvt.com o mediante First Orion en calltransparency.com.
- **TNS:** TNS ofrece un portal en su sitio web para identificar imprecisiones a través de su sitio web de comentarios sobre llamadas automáticas, reportarobocall.com/trf, y permite a las empresas suscribirse a alertas para informar cuando el número está clasificado como no deseado, de suplantación de identidad, de estafa o de llamada automática.
- **US Cellular:** Llame al 888-944-9400 o comuníquese a través del sitio web en uscellular.com/support/robocall/index.html.
- **Verizon:** Comuníquese a través del sitio web en voicespamfeedback.com.
- **Windstream:** Llame al 800-347-1991 o comuníquese por correo electrónico o a través del sitio web: windstream.com/Support/Phone/Troubleshooting-repair.

Algunas de las empresas mencionadas anteriormente también ofrecen etiquetado para ayudar a los consumidores a decidir qué llamadas desean responder. Estas empresas pueden abordar cualquier inquietud que tenga sobre la forma en que se etiquetan las llamadas.

Conozca las reglas

Primero y principal, asegúrese de obtener el consentimiento de la persona a la que va a llamar antes de hacerlo. Las reglas de la FCC requieren que la persona que llama obtenga un consentimiento por escrito (en papel o mediante un medio electrónico, como un formulario de un sitio web o la pulsación de una tecla del teléfono) antes de realizar una llamada de marketing telefónico grabada previamente a un número de teléfono fijo o antes de realizar una llamada de marketing telefónico grabada previamente o de marcación automática a un número de teléfono celular. Las reglas de la FCC también requieren que las personas que llaman obtengan consentimiento oral o escrito antes de realizar llamadas o enviar mensajes de texto de marketing telefónico grabadas previamente o de marcación automática a números inalámbricos. Existen excepciones a estas reglas, como el caso de emergencias que involucran peligro para la vida o la seguridad.

De acuerdo a las reglas de la FCC, las empresas de marketing telefónico que llaman a su hogar deben proporcionar su nombre junto con el número de teléfono y la dirección donde puede contactarse con el empleador o contratista. Las llamadas de promociones telefónicas están prohibidas antes de las 8 a. m. y después de las 9 p. m.

Las empresas de marketing telefónico ya no pueden realizar llamadas automáticas de marketing telefónico a teléfonos de línea terrestres basadas solo en una "relación comercial establecida" que pudieron haberse establecido cuando el consumidor compró algo de esta empresa o se comunicó para realizar preguntas. Es necesario un consentimiento previo por escrito como se estableció anteriormente, incluso si la empresa de marketing telefónico posee una relación comercial establecida con la parte que llama.

Asegúrese de cumplir con las disposiciones de llamadas no permitidas de la Regla de ventas de marketing telefónico. (Consulte las [Preguntas y respuestas sobre llamadas no permitidas](#) de la Comisión Federal de Comercio para obtener más información).



Obtenga más información sobre las llamadas y los mensajes de texto no deseados, incluida información sobre las reglas de la FCC para las llamadas de marcación automática, en fcc.gov/robocalls.

Comprenda lo que autoriza la FCC

De acuerdo a las reglas de la FCC, los proveedores de servicios de voz pueden bloquear las siguientes llamadas sin el consentimiento del consumidor:

- Llamadas de números no asignados o no válidos.
- Llamadas de números de la lista Orígenes no permitidos.

Un proveedor de servicios de voz también puede bloquear llamadas que se consideran no deseadas según un análisis razonable, pero debe permitir al consumidor que elija si desea mantener este tipo de bloqueo o no.

Presentación de quejas

Usted tiene múltiples opciones para presentar quejas ante la FCC:

- Presente una queja en línea en: <https://consumercomplaints.fcc.gov> (en inglés).
- Vía telefónica: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322); TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322); ASL: 1-844-432-2275
- Por correo postal (por favor incluya su nombre, dirección, información de contacto y tantos detalles como pueda respecto a su queja):

Federal Communications Commission
Consumer and Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
45 L Street NE
Washington, DC 20554

Otros formatos

Para solicitar este artículo en formato accesible - Braille, letra grande, Word o documento de texto o de audio - escribanos o llámenos a la dirección o teléfonos del pie de página o envíenos un correo electrónico a fcc504@fcc.gov.

Última edición: 10 de noviembre de 2020

