

## ¿CANSADO DEL SPAM TELEFÓNICO? FACUA MADRID TE AYUDA A DENUNCIARLO

La asociación ha puesto en marcha una plataforma de afectados **PARA DENUNCIAR LAS LLAMADAS COMERCIALES MOLESTAS**

FACUA MADRID

Desde que las llamadas comerciales no solicitadas están prohibidas desde finales de junio de 2023, a día de hoy siguen produciéndose de forma masiva. Sobre todo, para vender servicios de telecomunicaciones y, en segundo lugar, energéticos.

FACUA Madrid recuerda que la ley solo permite realizar llamadas comerciales de una empresa a quien haya autorizado expresamente a recibir ofertas por teléfono de esa empresa. Al inicio de la comunicación tienen que aclarar si está llamando la compañía de la que nos ofertan el servicio o un intermediario, detallando su nombre. Además, deben informar de que tenemos derecho a oponernos a seguir recibiendo y facilitar la vía para hacerlo.

### ¿CÓMO SE DENUNCIA EL SPAM TELEFÓNICO?

Para denunciarlo se puede hacer de forma telemática en la web de la Agencia de Protección de Datos. No es necesario que se haya grabado la llamada. Básica-

mente solo los usuarios tienen que contar que la han recibido sin que hubieran dado su consentimiento y dar unos cuantos detalles, que se enumeran a continuación:

1. Cuando hayan accedido a la página, para acceder al formulario de presentación de reclamación deben pulsar en el botón con la opción "electrónico".
2. Introducir sus datos personales.
3. En la pantalla para la "identificación del reclamado", en el campo "personalidad jurídica del reclamado" elegir la opción "desconocido". En el campo "identificación del reclamado", escribir "empresa desconocida". El resto pueden dejarlos vacíos.
4. En la pantalla para la "aclaración de los hechos reclamados", pulsar en el desplegable "categoría" y seleccionar "llamadas telefónicas". En "subcategoría" no tienen que seleccionar nada.
5. En el campo "descripción de los hechos", introducir el siguiente texto rellenando los datos que faltan y ampliarlo si se considera necesario añadir algo:

"El día XX de XX de XXXX, en torno a las XX.XX, recibí una llamada telefónica con fines comerciales en mi línea XXX XXX XXX, que tengo contratada con la compañía XXXXX. En la pantalla de mi dispositivo aparecía el teléfono XXX XXX XXX. En ella pretendían que contratase una oferta de XXXXX (aclarar si era de telecomunicaciones, electricidad...) de

la compañía XXXXXX (si no llegaron a indicarte de qué compañía se trataba, indica solo qué tipo de servicios te ofertaban). No identificaron el nombre de la empresa desde la que me estaban llamando ni me informaron de mi derecho a solicitar que no vuelvan a llamarme más (en caso de que sí lo hicieran, indícalo).

Ante la posibilidad de que se tratase de una llamada que mostraba una numeración falsa, solicito que se requiera a la compañía con la que tengo suscrito mi contrato de telefonía de la línea a la que recibí la llamada, a fin de que informe a esta Agencia de todos los datos de que disponga de esa llamada (ruta de enrutamiento y compañía que la entregó), con el fin de poder encontrar la compañía telefónica originaria y titular real de la línea desde la cual se emitió la llamada de spam. Compañía a la que, en caso de que efectivamente se hubiera realizado una llamada mostrando numeración falsa, esta Agencia podría requerir información sobre la auténtica línea llamante y su titular."

6. Cuando llegue a la pantalla relativa a la "cláusula informativa y adjuntos", aportar una factura de la línea telefónica de tu titularidad donde se recibió la llamada y, si es posible (no es imprescindible), un pantallazo o fotografía de su dispositivo donde se vea el número de la línea llamante, el día y la hora de la llamada.

También pueden acceder a la plataforma de afectados que desde FACUA hemos puesto en marcha:



facua



## LA DIGITALIZACIÓN DEL SECTOR BANCARIO Y CÓMO EVITAR POSIBLES PELIGROS

FACUA MADRID RECUERDA QUE LA CIBERSEGURIDAD NOS PREVIENE DE LOS ATAQUES MALICIOSOS protegiendo desde la red los dispositivos de conexión, las aplicaciones, la integridad y privacidad de los datos

FACUA MADRID

Las nuevas tecnologías han cambiado la forma de relacionarnos con el sistema financiero. Se está eliminando el modelo de banca de proximidad tradicional por modelos de banca virtual o electrónica, creando un malestar general en la población por la falta de sensibilidad social e inseguridad por los fraudes y estafas que se cometen.

Actualmente, una gran cantidad de las operaciones bancarias se realizan mediante tecnología digital y, aunque la gran mayoría de estas operaciones realizadas a través de estos dispositivos son seguras y las entidades bancarias adoptan esquemas de seguridad complejos, los delincuentes cibernéticos han aprovechado algunos avances para desarrollar programas y plataformas avanzadas para cometer sus delitos.

Por ello, la asociación considera esencial informar y formar sobre la ciberseguridad en el sector financiero para ayudar a los consumidores a evitar los posibles fraudes y/o estafas que

se produzcan con productos financieros contratados.

Además, FACUA Madrid recomienda que para evitar que puedan acceder a nuestros datos se debe instalar un antivirus en el dispositivo, actualizar el mismo, crear contraseñas complejas y cambiarlas con regularidad, no acceder a la banca online a través de wifis abiertas y no compartir nuestras contraseñas, así como desconfiar de ofertas de servicios bancarios en internet cuya dirección está incompleta o no exista.

### CÓMO PODEMOS RECLAMAR SI HEMOS SIDO VÍCTIMAS

Para realizar una reclamación en el ámbito financiero en España, se puede presentar un escrito ante los servicios de atención al cliente, departamentos de reclamaciones o defensores del cliente de la entidad financiera. Si la reclamación está relacionada con servicios de pago y no se recibe respuesta o no se está conforme con ella, hay 15 días hábiles para proceder al siguiente paso. Para otras reclamaciones, el plazo es de un mes.

Posteriormente, si no han aceptado nuestras pretensiones se puede presentar la reclamación ante el Banco de España, de forma telemática o por escrito. Si se elige la segunda opción, el usuario puede hacerlo directamente en el Registro General del Banco de España o enviarla por correo postal a la dirección: Banco de España, Departamento de Conducta de Entidades, C/ Alcalá 48, 28014 Madrid. También puede presentarla en cualquiera de sus sucursales.

# Dónde encontrarnos

LOS ESTABLECIMIENTOS QUE DESEEN DISPONER DEL PERIÓDICO PUEDEN SOLICITARLO:

**640 271 988**  
info@distritovillaverde.com

Todos los meses tu periódico



**BUZONEADO en más de 20.000 HOGARES**

También lo encontrarás en los comercios del barrio, centros culturales, centros de salud, centros de mayores, polideportivos, asociaciones de vecinos y en la Junta Municipal



Cualquier incidencia en el reparto os rogamos la comuniquéis a la redacción de este periódico, al teléfono **640 271 988** o por correo a **info@distritovillaverde.com**