

Antecedentes

Muchos consumidores consideran confusas las ofertas que reciben para nuevos servicios telefónicos-especialmente los servicios de larga distancia. Aquí se presentan algunos términos comunes que se utilizan para describir los diferentes tipos de servicios telefónicos.

Tipos de servicio

- **Servicio de intercambio local**

El servicio de intercambio local proporciona llamadas dentro de su intercambio (zona). Un intercambio es el área específica que normalmente abarca una ciudad, pueblo o aldea y sus alrededores.

- **Servicio interurbano (intraLATA)**

El servicio interurbano (llamado también servicio intraLATA, de larga distancia local, o regional) proporciona llamadas dentro de un área geográfica conocida como Área de Transporte y Acceso Local (LATA, por sus siglas en inglés). Los cargos por minuto normalmente se aplican a este tipo de llamadas. Las LATAs se formaron en 1984 cuando el anterior Sistema Bell se disgregó en Compañías de Operación Bell que manejaron los servicios de intercambio local e interurbanos y AT&T que manejó el servicio de larga distancia interLATA en competencia con otros proveedores de larga distancia. Actualmente estas compañías (o las compañías que resultaron) manejan todo tipo de llamadas, pero las LATAs todavía definen las áreas de llamadas interurbanas.

Las llamadas de larga distancia local pueden hacerse dentro de su código de área o a un código de área diferente dentro del pueblo, en el condado siguiente o en ocasiones en un estado contiguo. Deberá marcar "1" antes de hacer la llamada de larga distancia local, inclusive si el código

Tipos de servicio (cont-)

de área es el mismo que el suyo. Hoy en día estas llamadas pueden hacerse con su compañía telefónica de intercambio local o su compañía de servicio de larga distancia. Algunas compañías ofrecen un paquete de servicios de intercambio local por una cuota mensual fija.

- **Servicio de intercambio local expandido**

El servicio de intercambio local expandido extiende un área de llamadas de intercambio local eliminando los costos por llamadas interurbanas; sin embargo, podrá notar en su recibo telefónico el servicio de intercambio local como un sobrecargo.

Ya que el servicio de intercambio local, el servicio interurbano y el servicio de intercambio local expandido involucran llamadas dentro de un estado, generalmente se encuentran reglamentadas por la comisión de servicio público de su estado. Si tiene un problema relacionado con estos servicios, podrá encontrar información de contactos de su comisión de servicio público en www.naruc.org/commissions.cfm. Podrá también contactar a su agencia estatal de protección al consumidor, a la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales o la oficina estatal del Procurador General para conocer las protecciones y soluciones a su disposición como consumidor de un servicio telefónico intraestatal. Podrá encontrar información

(Sigue)



Tipos de servicio (cont.-)

de contactos de estas organizaciones en las páginas azules o sección de oficinas de gobierno de su directorio telefónico local.

- **Servicio de larga distancia (interLATA)**

El servicio de larga distancia (interLATA) incluye todas las llamadas fuera de las áreas de servicio de intercambio local e interurbano, llamadas que se originan en una LATA y terminan en otra, y llamadas internacionales. Las llamadas de larga distancia pueden realizarse entre dos LATAs dentro del mismo estado, como puede ser una llamada desde San Diego a San Francisco o entre LATAs en estados diferentes. El servicio de larga distancia incluye el servicio internacional, excepto en Hawai donde este servicio se trata por separado del servicio de larga distancia. Cuando usted compra el servicio de larga distancia recuerde preguntar específicamente si las llamadas internacionales están incluidas en su plan de llamadas mensuales.

Presentación de quejas

La FCC reglamenta el servicio de llamadas de larga distancia entre los servicios estatales e internacionales. Si tiene un problema con este servicio, primero trate de solucionar el problema con su proveedor. Si el problema no se soluciona, usted puede presentar una queja con la FCC. No tendrá que pagar por hacerlo. La queja puede ser presentada electrónicamente, llenando el Formulario 2000B que se encuentra en el sitio Web de la FCC 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 la información que la FCC necesita para evaluar su queja es a través del Formulario 2000B. Si no usa dicho formulario, 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.

Igualdad de acceso y cambio de proveedor de su servicio telefónico sin su autorización

La igualdad de acceso permite que los abonados al servicio telefónico seleccionen su compañía o compañías telefónicas preferidas para que manejen sus llamadas interurbanas y de larga distancia (incluyendo las internacionales) de sus teléfonos fijos tradicionales. Cuando se dispone de esta igualdad de acceso, los abonados pueden seleccionar proveedores diferentes para cada uno de estos servicios o un solo proveedor para ambos. Los abonados pueden hacer llamadas interurbanas y de larga distancia usando su proveedor o proveedores preferidos marcando 1 (o 011 para las internacionales) más el código apropiado y el número telefónico. Podrán hacer las llamadas usando otras compañías telefónicas marcando un código de acceso 1010XXX. Los

(Sigue)



Igualdad de acceso y cambio de proveedor de su servicio telefónico sin su autorización (Cont.-)

abonados pueden cambiar de compañía o compañías telefónicas en cualquier momento, con la salvedad que podrán cobrarle por el cambio.

Las compañías de telefonía celular no están obligadas a proveer la igualdad de acceso y generalmente seleccionan un proveedor para sus abonados. Si las compañías de telefonía celular permiten el uso de los códigos de acceso "de llamadas de larga distancia" 1010XXX, tienen la opción de hacer un cargo a sus abonados por este servicio.

La FCC ha autorizado normas específicas para el cambio de proveedor de su servicio telefónico sin su autorización, práctica conocida en inglés como "*slamming*" para evitar que las compañías telefónicas cambien de proveedor a los abonados. Para averiguar más sobre las normas para los cambios ilegales de proveedor, vaya a www.fcc.gov/slamming/welcome_spanish.html.

Si su proveedor de servicio telefónico ha sido cambiado sin su autorización, primero resuelva el problema con la compañía que hizo el cambio ilegal. Luego hable a su compañía de servicio telefónico y dígame que quiere que le reinstalen el mismo servicio que tenía antes.

Puede también presentar una queja. Dependiendo de donde viva, lo podrá hacer con su estado o con la FCC. Podrá encontrar una lista de estados que aceptan las quejas por el cambio ilegal de proveedor de servicio en [www.fcc.gov/slamming/welcome spanish.html](http://www.fcc.gov/slamming/welcome_spanish.html).

Si su estado acepta este tipo de quejas, su comisión de servicio público del estado o la oficina del Procurador General le podrá aconsejar sobre los procedimientos apropiados para presentar su queja.

Igualdad de acceso y cambio de proveedor de su servicio telefónico sin su autorización (Cont.-)

Si su estado no maneja las quejas por "slamming" puede presentar una queja con la FCC electrónicamente, llenando el Formulario 501 que se encuentra en www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html; por correo electrónico a slamming@fcc.gov; enviarla por fax al 202-418-0035; 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 la información que la FCC necesita para evaluar su queja es a través del Formulario 501. **Si presenta la queja usando el Formulario 501 o por correo electrónico, debe anexar una copia electrónica de cualquier recibo involucrado en la queja y mencionado en el Formulario 501 o en el correo electrónico.**

Si no usa el formulario 501 en línea, su queja debe indicar como mínimo:

- su nombre, dirección y número de teléfono para localizarlo en el día;
- el número de teléfono que fue objeto de cambio de proveedor de servicio telefónico sin su aprobación;
- el nombre de la compañía telefónica involucrada en su queja;
- el nombre de su compañía telefónica **local** preferida o autorizada;
- el nombre de su compañía telefónica de **larga distancia** (incluyendo servicio de llamadas internacionales);

(Sigue)



Lo que debe incluir su queja (Cont.-)

- el monto de los cargos que disputa y si los pagó; y
- una descripción breve de los hechos.

RECUERDE: Debe incluir una copia de todas las facturas involucradas en su queja. Por favor indique en la copia de las facturas el nombre de la compañía telefónica que no está autorizada y los cargos que se disputan.

Si tiene preguntas sobre la forma de presentar su queja sobre el cambio de proveedor de su servicio telefónico sin su autorización, 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) escríbanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a FCC504@fcc.gov.

Haga clic en 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.

02/01/08*

