

FCC Aviso al Consumidor

Un descuido al marcar podría ser costoso

Sea cuidadoso al hacer una llamada por cobrar o por operador/a ya que usted o la persona a la que llama, podría pagar más de lo estimado.

Los cargos inesperados pueden resultar de una nueva treta al marcar accidentalmente otro número, o "error de dedo". Sucede lo siguiente: Cuando usted hace una llamada por cobrar de un teléfono público y trata de usar un servicio como el 1-800-CALL-ATT o 1-800-COLLECT pero se equivoca al deletrear o marca una tecla incorrecta y accidentalmente marca algo como 1-800-CALLLAT, su llamada es conectada con la persona que desea hablar, pero la compañía telefónica que hace la conexión no es la que usted pensaba estar usando. La compañía que hizo la conexión tiene números 800 asegurados que son similares a números muy conocidos (es decir, una compañía asegura el número "800-CALLLAT"). La compañía cuenta con que usted marque accidentalmente un número diferente del que quería llamar. Si esto sucede, probablemente no se dé cuenta que la conexión la hace una operadora diferente a la que usted deseaba usar, ya que no se percató que se equivocó al marcar. Frecuentemente la compañía no se identifica ni con usted, ni con la persona que recibe la llamada por cobrar antes de hacer la conexión.

¡Sorpresa! El cargo por la llamada equivocada es 2 a 3 veces más alto de lo que habría pagado si la conexión la hubiera hecho la operadora que deseaba usar.

Cómo evitar este engaño

PARA LA PERSONA QUE HACE LLAMADAS POR COBRAR:

- **Marque cuidadosamente.** Escuche en el aparato para asegurarse que marcó cada número una sola vez. Si no está seguro que marcó correctamente, cuelgue y vuelva a empezar.
- **Escuche cuidadosamente.** Tan pronto haga la llamada, esté atento a la identificación del proveedor. Si hace la llamada de un teléfono público (hotel, aeropuerto, etc.), la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) tiene normas que obligan al proveedor a identificarse por el teléfono antes de hacer la conexión y cargar la llamada. Las normas exigen también que el proveedor le informe cómo determinar el costo de su llamada. Si no escucha la identificación del proveedor, pregunte al operador (si puede hablar directamente con él) quién es el proveedor y cuáles son las tarifas. Si el proveedor o la tarifa no es lo que usted quiere, cuelgue y marque de nuevo. Si no escucha la identificación del proveedor y no puede hablar con el operador, cuelgue y marque de nuevo.

(Sigue)



PARA LA PERSONA QUE RECIBE LLAMADAS POR COBRAR:

- **Escuche cuidadosamente.** Cuando se hace la conexión de la llamada por cobrar, esté atento a la identificación del proveedor del servicio antes de aceptar los cargos. Si no escucha la identificación del proveedor, diga “no” a la llamada hasta que averigüe quién está haciendo la conexión. Si es un proveedor que no conoce y/o no se siente cómodo, pregunte cuál es la tarifa por minuto. Si no obtiene una respuesta, diga “no” a la llamada. De ser posible, pregunte a la persona que llama que marque de nuevo usando el proveedor que deseaba.
- **Revise cuidadosamente su cuenta de teléfono.** Aunque esta precaución necesariamente no evitará que sea víctima de este engaño, le puede ayudar a evitarla en el futuro. Si usted o su familia hacen frecuentemente llamadas por cobrar o asistidas por operador de teléfonos públicos, esté enterado de los riesgos que puede tener al marcar equivocadamente una tecla u “error de dedo”.

Presentación de quejas

Si tiene la sospecha de haber sido víctima de este tipo de engaño, contacte a la compañía telefónica que ha hecho el cargo por esta llamada. El teléfono de la compañía debe estar indicado en su cuenta de teléfono. 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;

(Sigue)



- 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.

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* - cpb

