

FCC Aviso al Consumidor

Transferencia de llamadas sin autorización (Call Splashing)

¿Qué es la "transferencia de llamadas sin autorización"?

Cuando usted hace una llamada de larga distancia desde un teléfono público (por ejemplo: cabina de teléfono, hotel o teléfono de aeropuerto), su llamada puede ser dirigida a un centro remoto de llamadas antes de ser "transferida" a la compañía de teléfono de larga distancia que usted ha elegido. Esta compañía entonces podría, ya sea en forma deliberada o sin intención, cobrarle como si la llamada se hubiese originado en el centro remoto de llamadas y no desde donde usted llamó. A consecuencia, a usted se le estaría cobrando una tarifa de larga distancia más elevada de lo que usted esperaba. Esta práctica recibe el nombre de "transferencia de llamadas sin autorización" y podría violar las reglas de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés).

¿Es legal la transferencia de llamadas sin autorización?

Un proveedor de servicios telefónicos está autorizado a cobrar una tarifa tomando como base un punto de origen artificial si quien hace la llamada:

- solicita que sea transferido al operador de otra compañía; o ;
- tiene conocimiento (antes de incurrir en cargos) que la llamada podría ser facturada como si se originara desde algún otro punto que no sea desde donde la persona que llama está haciendo la llamada; y
- él/ella autoriza dicha transferencia.

Evite ser "objeto de transferencias de llamadas sin autorización"

Para poder evitar la "transferencia de llamadas sin autorización" preste atención al operador y no dé su consentimiento a ninguna transferencia de llamada a menos que entienda lo que el operador le esté preguntando. Lea con detenimiento su cuenta de teléfono para asegurarse que los puntos de origen y de destino de las llamadas de larga distancia sean correctos. Si su llamada telefónica ha sido facturada sin su consentimiento como si hubiese sido originada en un centro remoto de llamadas, y la tarifa es más elevada de lo que usted anticipó, presente

(Sigue)



una queja a su compañía de larga distancia y exija la tarifa de cargos correcta. Si no puede resolver el problema con su proveedor de larga distancia, puede presentar una queja a la FCC. Hacer esto no tiene ningún costo.

Presentación de una queja a la FCC

Si no puede resolver el problema con su compañía telefónica de larga distancia, 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.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 toda la información que la FCC necesita para procesar su queja es completando el formulario en línea. Si no usa el formulario de quejas electrónico, su queja debe indicar, como mínimo:

- su nombre, dirección, dirección de correo electrónico y teléfono donde se le pueda localizar;
- los números de teléfono y de la cuenta que son objeto de su queja;
- los nombres y teléfonos de todas las compañías telefónicas 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 y otros temas relacionados con las telecomunicaciones, visite el sitio Web de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en www.fcc.gov/cgb, o comuníquese al Centro del Consumidor usando la información proporcionada anteriormente en la sección de presentación de una queja.

(Sigue)



###

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.

Visite 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.

10/21/08*

