

Antecedentes

La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) establece normas que garantizan el acceso de los consumidores a sus operadoras de larga distancia preferidas desde teléfonos públicos, teléfonos de hoteles y otros, a través de los proveedores de servicios de operador (OSP, por sus siglas en inglés). Estas normas también aplican a los teléfonos de instituciones correccionales como los que se encuentran en las áreas para visitantes. Sin embargo, estas normas no se aplican a los teléfonos "exclusivos para reclusos", desde los cuales en la mayoría de los casos, el recluso sólo puede hacer llamadas por cobrar sin derecho a acceder a su operadora preferida. Existen otras restricciones para los teléfonos "exclusivo para reclusos" como el límite en el número de llamadas que pueden hacer, la duración de las llamadas o las horas en que se hacen las mismas. Estos factores pueden influir en las tarifas de los servicios.

Identificación de tarifas para las llamadas por cobrar desde las prisiones

La FCC exige que cuando un recluso haga una llamada por cobrar, cada OSP se identifique con la persona que contesta antes de conectar la llamada. También debe informar, antes de conectar la llamada, cómo la parte receptora puede obtener la tarifa de la llamada. Además, el OSP debe permitir que la parte que recibe la llamada la termine sin cargo antes de conectar la llamada. Estas normas sólo aplican a las llamadas de OSP interestatales (entre diferentes estados). Sin embargo, la mayoría de estos estados tienen normas similares para las llamadas intraestatales de OSP.

Dónde presentar las quejas

Si tiene quejas sobre las tarifas de llamadas por cobrar intraestatales realizadas desde los teléfonos públicos de las prisiones, comuníquese con la comisión de servicios públicos del estado donde se originó y terminó la llamada. Las direcciones de la comisión estatal puede encontrarlas en www.naruc.org/commissions.cfm o en las páginas azules o sección del gobierno de su directorio telefónico local. Para quejarse sobre las tarifas presente su queja con la FCC, sin costo alguno.

Cómo presentar una queja

La queja puede ser presentada electrónicamente, llenando el formulario electrónico de la FCC que se encuentra 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 información que la FCC necesita para procesar su queja es completando el formulario en línea. Cuando abre la página del formulario se le harán una serie de preguntas que lo llevarán a la sección específica del formulario que necesita completar. Si no usa el formulario de quejas electrónico, su queja debe indicar, como mínimo:

- su nombre, dirección, su dirección de correo electrónico y un número de teléfono para localizarlo;

(Sigue)



Lo que debe incluir su queja (Cont.-)

- los números de teléfono y de la cuenta que son objeto de su queja;
- los nombres y teléfonos de 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 o cualquier otro tema de telecomunicaciones, visite el sitio Web de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en www.fcc.gov/cgb/spanish/, 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) 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.

06/26/08*

