

Antecedentes

Debido a las quejas sobre el gran abuso de llamadas a los números 900, o servicios de "pago por llamada", la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) por primera vez autorizó normas que regulan dichos servicios en 1991. Posteriormente fortaleció las normas con relación a los servicios de "pago por llamada" y autorizó otras normas para los servicios informativos que se ofrecen al usar los números 800 y otros números gratuitos.

¿Qué es un servicio de "pago por llamada"?

El servicio de "pago por llamada", que se ofrece sólo usando un número 900, es cualquier servicio que:

- Proporciona información de audio o de entretenimiento;
- Proporciona acceso a una conversación de voz simultánea;
- Incluye el suministro de un producto, donde los cargos se asignan al completar la llamada; o
- Para el cual el que llama paga un cargo por llamada o por tiempo mayor al cargo por la transmisión de la llamada.

Otros servicios informativos que se ofrecen a través de números diferentes al 900 (por ejemplo, usando un número 800 u otro número gratuito) incluyen ciertos servicios de directorios o servicios para los cuales los cargos se asignan sólo después de ingresar un prepagado o convenio de suscripción. Es importante observar que, dadas estas definiciones, no todas las llamadas a números 800 son gratuitas.

Llamadas telefónicas a números gratuitos

Las llamadas que se realizan usando el 800 u otros prefijos como el 888, 877 y 866 se entienden que son gratuitas. Dichas llamadas, sin embargo, algunas veces pueden conectarse a un servicio que le cobrará por el acceso a la información. Si marca un número 800, 888, 877 u 866, el proveedor del servicio informativo que recibe su llamada no puede conectarle automáticamente a un servicio de un número 900 y no puede llamarle de nuevo por cobrar. Sólo se le cobrará una tarifa después de llamar a un número 800 de información si:

- ha celebrado un contrato escrito con la compañía que ofrece los servicios informativos del número 800 que incluye:
 - la cantidad que se le cobrará por cada llamada;
 - el nombre, dirección y número telefónico del proveedor del servicio informativo; y
 - un PIN único u otro dispositivo de seguridad que evite cargos no autorizados a su cuenta.

(Sigue)



Llamadas a números gratuitos (Cont-)

- se le hace el cargo por la información mediante una tarjeta de crédito, prepagada, de débito, cargo o telefónica. Antes de que se le cobre una llamada usando un número 800, el proveedor del servicio debe dar un mensaje introductorio que le diga:
 - que hay un cargo por la llamada;
 - el costo total por el servicio del proveedor por minuto y otros cargos;
 - los cargos que se le harán a su tarjeta de crédito, prepagada, de débito, cargo o telefónica y pidiéndole su número de tarjeta de crédito;
 - que los cargos por la llamada comenzarán al final del mensaje introductorio; y
 - que usted puede colgar durante o al final del mensaje introductorio sin que se le cobre por la llamada.

No se requiere de un convenio por escrito para las llamadas a números 800 que hacen cargos por usar dispositivos para los servicios de telecomunicaciones que usan las personas con discapacidad auditiva o del habla. En forma similar, no se requiere de un convenio escrito para los servicios de directorio que ofrece una compañía de teléfonos o para la compra de bienes y servicios que no califican como servicios informativos.

Su recibo telefónico

Los cargos por servicios informativos usando el pago por llamada a números 900 y los 800 deben detallarse en una sección de su factura claramente separada de los cargos por llamadas locales y de larga distancia. Para cada llamada hecha a un servicio de pago por llamada, debe aparecer información sobre el tipo de servicio, el cargo, la fecha y hora y duración de la llamada. Los proveedores deben notificar a sus clientes por lo menos un ciclo de facturación antes de hacer cualquier cambio en sus tarifas o condiciones del servicio.

Su recibo telefónico (Cont.-)

Su compañía de teléfono no puede desconectar su servicio de llamadas locales o de larga distancia por no haber pagado las llamadas a un número 900 u 800 cuyos cargos están en disputa. Sin embargo, puede bloquear su acceso a llamadas usando números 900 si no ha pagado los cargos que legítimamente le corresponden.

Bloqueo de llamadas a números 900

En la mayoría de las áreas, usted puede solicitarle a su compañía telefónica de llamadas locales el bloqueo de llamadas a números 900 de su teléfono y su operadora debe hacerlo sin ningún cargo. Debe solicitarlo antes de 60 días de iniciar su nuevo servicio. La compañía puede cobrarle una tarifa única razonable si le solicita el bloqueo después de este período. Si desea desbloquear esta marcación, puede solicitarlo a su compañía por escrito.

Presentación de quejas

Si tiene una queja con relación a servicios a números 900 u 800, primero trate de solucionar el problema con su compañía de teléfono. 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 en línea 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.

(Sigue)



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;
- 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.

Presentación de su queja con la Comisión Federal de Comercio (FTC)

La FCC puede procesar su queja sobre los proveedores de servicios informativos que son también compañías telefónicas sujetas a su jurisdicción. Muchos de estos proveedores, sin embargo, no son compañías telefónicas. Si tiene alguna queja sobre un proveedor de servicio informativo que sabe que no es una compañía telefónica, puede presentar su queja con la Comisión Federal de Comercio.

Puede presentar una queja la FTC en línea en <https://www.ftccomplaintassistant.gov>. También puede llamarles al número sin cargo 1-877-382-4357 (voz) o al 1-866-653-4261 (TTY), o escribirles a:

Federal Trade Commission
CRC-240
600 Pennsylvania Ave., NW
Washington, DC 20580.

Para más información

Para más información sobre éste u otros temas relacionados con las 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 de contactos 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.

07/01/08*

Este documento tiene como único propósito el educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.