

FCC Información al Consumidor

Marcación automática por módem

Los consumidores han informado a la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) que han recibido cargos por llamadas internacionales realizadas al usar los proveedores de servicio de Internet local (doméstico) para acceder a sitios Web. La FCC está vigilando esta situación. Hay algunas precauciones que puede tomar para minimizar la probabilidad de ser una víctima de esto.

Cómo funciona

Algunos sitios Web promueven la descarga de programas para ver cierto material. El usuario sin saber, al descargar el software éste le desconecta el módem de su computadora y luego lo reconecta usando un número de larga distancia internacional. Algunos anuncios "pop-ups" de sitios Web pueden también instalar programas tipo espía que inician la misma acción en el módem de una computadora, aún sin la aceptación del usuario. El resultado es: el módem puede realmente hacer una llamada a lugares tan remotos como Chad, Madagascar u otros países y luego el usuario recibe los cargos respectivos.

IMPORTANTE: No descargue programas del Internet sin leer las cláusulas de exención de responsabilidad. Algunos sitios Web pueden anunciarse como "gratuitos y sin censura" u ofrecen información que se puede descargar. Sin embargo debe aparecer una ventana repentina con una cláusula de exención. La cláusula normalmente estipula los cargos posibles o el desvío del sitio Web. Puede decir, "usted será desconectado del número local de acceso a Internet y reconectado a una localidad internacional (la cual puede ser Chad, Madagascar, Vanuatu o cualquier otro país). Es importante que los consumidores lean la cláusula de exención para informarse de los cargos antes de hacer clic aceptando éstos. Si aún así optan por descargar el programa, los consumidores deben estar preparados para recibir cargos altos en su recibo por llamadas internacionales. Es posible que aparezcan también cargos de una compañía que no es de telecomunicaciones la cual proporciona el servicio de facturación al sitio Web en cuestión.

Para minimizar el riesgo de que esto pase: 1) Las personas deben pedir a su compañía de telefonía local el BLOQUEO INTERNACIONAL en la línea de la computadora. 2) Las personas que tienen acceso a Internet de banda ancha deben considerar el deshabilitar sus módems. 3) Las personas deben aprovechar los mecanismos de seguridad como "firewall", programas antivirus y antiespía y asegurarse que han descargado las últimas actualizaciones de sus sistemas operativos y aplicaciones de Internet.

(Sigue)
→

Presentación de quejas con la FCC

Si tiene que pasar por esta situación, usted 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 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 una queja con la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés)

Si piensa que es víctima de este tipo de fraude, puede presentar una queja la Comisión Federal de Comercio 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

(Sigue)



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) 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.

07/01/08*