

## Antecedentes

Los consumidores que hacen llamadas fuera de casa deben considerar que las tarifas de llamadas locales y de larga distancia que se cargan de los teléfonos públicos y teléfonos en otras áreas públicas como hoteles, moteles, hospitales y aeropuertos pueden variar. Los Proveedores de Servicios de Operador (OSP, por sus siglas en inglés) proporcionan servicio de larga distancia (y en algunos casos, servicio de telefonía local) desde teléfonos públicos y de paga. Cuando usted hace una llamada de un teléfono público o de paga, el OSP normalmente atiende la llamada, si marca "0" antes de marcar el número telefónico.

### Tres reglas simples

- **Deténgase** antes de hacer la llamada.
- **Mire** la información impresa en o cerca del teléfono. Las normas de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) piden que cada proveedor de teléfonos públicos coloque en o cerca del teléfono – a plena vista de los consumidores – el nombre, dirección y número sin costo del OSP.
- **Escuche** después de marcar el número al que llama para determinar cuál OSP está atendiendo su llamada. El OSP debe identificarse verbalmente al inicio de la llamada antes de hacer la conexión y el cargo. Posteriormente se le dirá cómo saber el precio total de la llamada- incluyendo cualquier cargo extra – simplemente presionando no más de 2 dígitos, tales como la tecla de gato (#) o quedándose en la línea. Esto le da la oportunidad de colgar si la tarifa es alta y "evitar la llamada" del OSP siguiendo las instrucciones de la compañía telefónica de su preferencia para llamadas desde los teléfonos públicos (por ejemplo, marcando 1-800-XXX-XXXX para llamar a su compañía preferida; ingrese su código de acceso, etc.)

### Sea un consumidor inteligente: conozca las normas

- Tiene el derecho a hacer llamadas de un teléfono público a través de su compañía de larga distancia de su elección al marcar un código de acceso ("evitando la llamada" del OSP). "Evitar la llamada" significa marcar un número 800, un número local que empiece con 950 o un número de acceso de siete dígitos conocido como el 101-XXXX o 10 10XXX. Las leyes federales prohíben el bloqueo de los números de acceso 800, 950 o 101-XXXX/10 10 XXX para las compañías de larga distancia desde los teléfonos públicos.
- Los OSP deben conectar una llamada de emergencia a los servicios de emergencia **inmediatamente** sin ningún cargo.
- Los OSP no pueden facturar con conocimiento por las llamadas sin contestar.
- A menos que utilice monedas para pagar por una llamada, el OSP le pedirá que haga el cargo a una tarjeta telefónica o tarjeta de crédito, llamada por cobrar o cobrar la llamada a un tercero.

(Sigue)



## Sea un consumidor inteligente: conozca las normas (Cont.-)

- No importa qué tipo de tarjeta telefónica use, la única forma de asegurar que su llamada pase por su compañía de preferencia es siguiendo las instrucciones de la misma para hacer llamadas desde un teléfono público. Al usar la tarjeta telefónica de su proveedor, no le garantiza que esa compañía hará la llamada.

## ¿Qué hay de las llamadas que se hacen desde las instituciones correccionales?

Los consumidores que reciben llamadas por cobrar de prisiones, cárceles y otras instituciones correccionales pueden obtener el precio de la llamada presionando simplemente no más de 2 dígitos o quedándose en la línea. Los OPS que dan servicios de operador para los teléfonos en las correccionales **tienen que** decirle a la parte que recibe la llamada por cobrar de sus derechos para obtener las tarifas antes de que el OSP haga la conexión y el cargo por la llamada. (Nota: Las normas de la FCC solo aplican a las llamadas de OSP interestatales (entre los estados). Sin embargo, la mayoría de estos estados tienen normas similares para las llamadas intraestatales de OSP. La parte que recibe la llamada por cobrar puede entonces decidir si acepta o no la llamada o la duración de la misma.

## Presentación de una queja con la FCC

Si tiene problemas con la tarifa que se le ha cargado por una llamada desde un teléfono público o de paga, primero trate de resolver el problema con su proveedor o compañía que le está haciendo el cargo. Si el problema no lo soluciona directamente, 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](http://www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html). También puede escribir al Centro para el Consumidor a [fccinfo@fcc.gov](mailto: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:

## Presentación de una queja con la FCC (Cont.-)

Federal Communications Commission  
Consumer & Governmental Affairs Bureau  
Consumer Inquiries and Complaints Division  
445 12<sup>th</sup> 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.

### 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/](http://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) escribanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a [FCC504@fcc.gov](mailto:FCC504@fcc.gov).*

*Haga clic en [www.fcc.gov/cgb/contacts/](http://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\*

