

Antecedentes

En 1996 el Congreso exigió que los teléfonos públicos dejaran de regularse con el fin de promover la competencia y disponibilidad de éstos. La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) determinó que al dejar de regular las tarifas locales de teléfonos públicos y permitir que el mercado fije el precio de las llamadas locales desde un teléfono público fue un paso esencial para lograr las metas que fijó el Congreso. No obstante, el uso de teléfonos públicos ha disminuido con la extensión del uso de teléfonos celulares.

Llamadas de emergencia y llamadas sin costo

Las llamadas que se hacen a los números de emergencia, como el 911, y las llamadas locales a los Servicios de Retransmisión de Telecomunicaciones (TRS, por sus siglas en inglés) que es un servicio que permite hacer llamadas a y de personas con discapacidad auditiva, del habla y con dificultades para escuchar, son gratuitas desde los teléfonos públicos. También puede comunicarse con un operador sin tener que depositar una moneda.

Las llamadas gratuitas, incluyendo aquellas que se cargan a tarjetas telefónicas o tarjetas de crédito, tampoco requieren de una moneda. La Ley de Comunicaciones, sin embargo, pide a la FCC que establezca un plan de remuneración por llamada para asegurar que todos los proveedores del servicio de teléfonos públicos (PSP, por sus siglas en inglés) sean remunerados de manera justa por cada llamada intraestatal e interestatal completada usando los teléfonos públicos – excepto para las llamadas de emergencia. El abonado de un número gratuito, el servicio de tarjetas telefónicas o la compañía de tarjeta de crédito generalmente paga esta remuneración, pero en algunos casos, este costo se puede cargar al usuario en las tarifas que se cobran.

Cómo se remunera a los Proveedores de Servicios de Teléfonos Públicos

Las normas de la FCC establecen que las compañías de telefonía de larga distancia paguen a los Proveedores de Servicios de Teléfonos Públicos (PSP, por sus siglas en inglés) por cada llamada que completen de los teléfonos públicos, excepto para aquellas llamadas para las cuales los PSP ya tienen una remuneración por contrato. La tarifa de remuneración por llamada puede reducirse o incrementarse en cualquier momento mediante un acuerdo entre la compañía de telefonía de larga distancia y el PSP. En caso que las partes no se pongan de acuerdo, la FCC establece una tarifa fija. La FCC alienta a las compañías de larga distancia y los PSP a que firmen contratos entre ellos para obtener tarifas de remuneración económicamente más eficientes.

Algunas compañías de larga distancia están aconsejando a los consumidores falsamente que la FCC exige que los consumidores que hacen llamadas de teléfonos públicos paguen un cargo por llamada para remunerar al PSP. La FCC no ha impuesto dicho requisito. En cambio, permite que cada compañía de larga distancia decida si pasa el costo de remuneración de los PSP a los consumidores o no.

(Sigue) →



Consejos para los consumidores

- Numerosos estados continúan reglamentando las tarifas de las llamadas locales por cobrar. Verifique las tarifas de su área con su comisión estatal de servicios públicos o compañía de telefonía local.
- Si considera que las tarifas para llamar desde un teléfono público son muy altas, un teléfono público menos caro podría estar muy cerca. También hágale saber al PSP que sus tarifas son muy altas. Es en el mejor de los intereses del PSP satisfacer las necesidades de sus clientes. El número del PSP debe estar indicado en el teléfono público.
- Contacte a la compañía de telefonía de larga distancia de su preferencia y pida que le indique cómo hacer una llamada usando esa compañía desde un teléfono público. Pregunte también cuáles son las tarifas o cargos para las llamadas desde los teléfonos públicos. Hágale saber a la compañía que considera que sus tarifas son muy elevadas.

Presentación de quejas con la FCC

Si tiene algún problema con su servicio de teléfono y no puede resolverlo con su proveedor o el PSP, 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 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, DC 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/, 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.

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*

