

FCC Aviso al consumidor

La verdad sobre los teléfonos celulares y el registro nacional "no llamar"

Usted puede ser uno de los muchos clientes que ha recibido correos electrónicos advirtiéndole que su teléfono celular está por ser atacado con llamadas de telemarketing indeseadas. Esté tranquilo ya que estas llamadas a teléfonos celulares siempre son y han sido ilegales en la mayoría de los casos.

¿Por qué la confusión?

La confusión parece venir de recientes discusiones en la industria de telefonía celular sobre la creación del directorio telefónico para celulares 411, muy similar al directorio tradicional 411 de teléfonos fijos. Numerosas compañías a través de mensajes electrónicos parecen sugerir que si su número de celular aparece en la lista del directorio 411, estará disponible a los televendedores y comenzará a recibir sus llamadas. Además, algunas de estas campañas sugieren que existe otro registro "no llamar" para teléfonos celulares, al cual deberá llamar para que su número celular esté protegido por las normas del registro. Esta información es incorrecta.

Estos son los hechos:

- Actualmente, el directorio 411 de teléfonos celulares se encuentra en su fase conceptual.
- Aún si se creara el directorio 411, la mayoría de las llamadas de televendedores a teléfonos celulares continuarían siendo ilegales. Por ejemplo, es ilegal que una persona llame (excepto para casos de emergencia o con el previo consentimiento expreso) usando el sistema de marcación automática o cualquier mensaje de voz artificial o pregrabada a cualquier número telefónico asignado a un servicio de buscapersonas, teléfono celular o cualquier otro servicio que es pagado por la persona que recibe la llamada. Esta prohibición se aplica independientemente de que el número se encuentra en el registro nacional "no llamar".

Contrario a lo que dicen algunas campañas de mensajes electrónicos, el gobierno federal no mantiene y no está desarrollando un registro separado "no llamar" para los números de teléfonos celulares. La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) y la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) establecieron el registro nacional "no llamar" para que los consumidores pudieran tener un menor número de llamadas de telemarketing indeseadas en sus teléfonos residenciales y celulares personales. Los abonados de teléfonos celulares personales siempre han podido agregar sus números telefónicos al registro nacional "no llamar", ya sea en línea www.donotcall.gov o llamando sin costo al 1-888-382-1222 del número telefónico que desean registrar. Las normas del registro "no llamar" exigen a las



personas que no están exentas de las normas que suspendan las llamadas de telemarketing 30 días después de que se registró su número. Contrario a la información de ciertos mensajes electrónicos, **no hay una fecha límite para registrar un número en el registro nacional “no llamar”**. Ya no hay necesidad de volver a registrar un número – quedará en el registro nacional “no llamar” hasta que usted cancele su registro o suspenda el servicio.

Cómo quejarse

Si recibe una llamada de telemarketing indeseada que considera viola las normas del registro “no llamar”, puede presentar una queja a 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 hacerlo con el Centro del Consumidor de la FCC por correo electrónico a fccinfo@fcc.gov; llamando al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) voz o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY; enviando un fax al 1-866-418-0232; o escribiendo 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 toda la información que la FCC necesita para procesar su queja es completando el formulario en línea. 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;
- el número telefónico donde recibió la llamada y si el número está en el registro nacional “no llamar”;
- la fecha y hora de la llamada;
- si la llamada era para publicitar o vender alguna propiedad, bien o servicio;
- cualquier información (incluyendo el número de identificador de llamada) que ayude a identificar a la persona o compañía de la cual se publicitan o venden las propiedades, bienes o servicios y si alguna de esta información fue proporcionada durante la llamada;
- si usted o cualquier miembro de la familia dio autorización para recibir la llamada;
- si usted tiene una relación de negocio establecida (EBR, por sus siglas en inglés) con el que llamó (específicamente, si usted o alguien más en su casa hizo alguna compra de propiedades, bienes o servicios de la persona o empresa que llamó o hizo alguna consulta o llenó alguna solicitud con la persona o empresa antes de recibir la llamada); y



- si usted o alguien más en su casa previamente solicitó al que llamó o a la persona o empresa cuyas propiedades, bienes o servicios fueron publicitados o vendidos **NO** llamar y cuando hizo la solicitud.

Para más información

Para saber más sobre el registro nacional “no llamar” y las normas que lo rigen, visite el sitio Web de la FCC en www.fcc.gov/cgb/donotcall/welcomeSpanish.html o el sitio Web de la FTC en www.donotcall.gov. Puede también contactar al Centro del Consumidor de la FCC usando la información de contactos proporcionada para presentar una queja.

###

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.

Visite 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.

10/16/08* -

