

## Presentación de una queja informal

La Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communications Commission*, FCC por sus siglas en inglés) da a los consumidores la oportunidad de presentar quejas informales para ayudarlos a resolver sus problemas relacionados con los servicios de comunicación que la Comisión norma. Usted puede presentar sus quejas en el sitio web del Centro del Consumidor de la FCC (*Consumer Help Center*, en inglés): <https://consumercomplaints.fcc.gov>. Este sitio educa a los consumidores en asuntos relacionados con las telecomunicaciones. También sirve de guía en el proceso de presentación de quejas.

### Presentación de quejas

Usted tiene múltiples opciones para presentar una queja ante la FCC:

- Presente una queja en línea (en inglés) <https://consumercomplaints.fcc.gov>
- Por teléfono: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322); TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322); ASL: 1-844-432-2275
- Por correo postal (por favor, incluya su nombre, dirección, información de contacto y tantos detalles como pueda respecto a su queja):

Federal Communications Commission  
 Consumer and Governmental Affairs Bureau  
 Consumer Inquiries and Complaints Division  
 445 12th Street, S.W.  
 Washington, DC 20554

La presentación informal de quejas no involucra ningún proceso legal complicado; es gratuita y la parte que lo inicia no necesita presentarse personalmente ante la FCC.

Si usted envía una queja sobre cuentas o facturas de telecomunicaciones o sobre algún problema con su servicio, su queja es procesada por la división de quejas y consultas del consumidor de la FCC (*Consumer Inquiries and Complaints Division*, en inglés). La FCC enviará una notificación a su proveedor, el que dispondrá de 30 días para responderle directamente a usted, con copia de dicha respuesta a la FCC.

### Dando soluciones

La FCC no puede resolver todas las quejas individuales, pero podemos proveer información acerca de los pasos a seguir. Las quejas sobre asuntos tales como los avisos comerciales con volumen de sonido demasiado alto; la lista No-Llamar; las llamadas de mercadeo automatizadas (*robocalls*, en inglés); las llamadas no deseadas de vendedores telefónicos; los faxes no deseados y asuntos similares, son abordados en la ley de protección al usuario de servicios telefónicos (*Telephone Consumer Protection Act*, en inglés). Todos estos temas son vistos por las diversas oficinas y departamentos de la FCC.

Nosotros no resolvemos quejas de manera individual. Pero la información colectiva que recibimos nos da una idea de las situaciones experimentadas por los consumidores. Puede derivar en investigaciones y sirve como disuasivo para las compañías bajo nuestra jurisdicción.

Como consumidor, al presentar una queja ante la FCC, usted está contribuyendo al cumplimiento de las leyes federales y a las gestiones de protección al consumidor, a escala nacional.

### **Quejas sobre asuntos que no son de jurisdicción de la FCC**

Aunque la FCC puede ayudar a los consumidores en muchos tipos de quejas, hay numerosos asuntos – como los fraudes al consumidor o las cuentas de los servicios de cable – que pueden ser resueltos más adecuadamente por otras agencias federales, estatales o locales. O por autoridades que tienen jurisdicción sobre tales temas.

### **Cómo presentar una queja ante la FTC**

Para cargos a su cuenta telefónica por servicios no telefónicos, presente su queja en línea ante la Comisión Federal de Comercio, en [www.ftccomplaintassistant.gov](http://www.ftccomplaintassistant.gov), llame a la FTC gratuitamente, marcando el 1-877-382-4357 (de voz) o al 1-866-653-4261 (TTY) o escriba a:

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

### **Quejas sobre el servicio telefónico local o sobre el servicio de cable**

Si tiene problemas con su servicio telefónico local, incluyendo la asistencia de guía telefónica o el servicio telefónico dentro de su estado, póngase en contacto con su comisión estatal de servicios públicos. Encontrará la información de contacto de su comisión estatal de servicios en [www.naruc.org/commissions.cfm](http://www.naruc.org/commissions.cfm) (en inglés) o en las páginas azules o sección gubernamental de su guía telefónica local. Para problemas relacionados con tarifas del servicio básico de televisión por cable o con la calidad del servicio de televisión por cable, que usted no pueda resolver directamente con su proveedor, póngase en contacto con su autoridad de franquicia local (*Local Franchising Authority*, LFA por sus siglas en inglés). Podrá encontrar la información de contacto para LFA en su recibo de cable o en la guía telefónica local. También puede obtener ayuda en su oficina local para mejores negocios (*Better Business Bureau*, en inglés); en la agencia de protección al consumidor o en la oficina del procurador general de su estado. Una vez más, verifique las listas en su guía telefónica local.

### **Centro del Consumidor de la FCC**

Para obtener información sobre otros asuntos del consumidor, visite el Centro del Consumidor de la FCC (*Consumer Help Center*, en inglés): <https://consumercomplaints.fcc.gov>.

### **Formatos accesibles**

Para solicitar este artículo en formato accesible - Braille, letra grande, Word o documento de texto o de audio – escríbanos o llámenos a la dirección o teléfonos de más arriba o envíe un correo electrónico a [fcc504@fcc.gov](mailto:fcc504@fcc.gov).

Última edición: 4 de noviembre de 2015

