

Antecedentes

La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) utiliza las quejas informales para ayudar a los consumidores a resolver sus problemas relacionados con los servicios de comunicación que la Comisión regula. Primero, usted debe tratar de resolver cualquier problema directamente con su proveedor o con la compañía que le factura el servicio. Si no logra resolverlo, puede presentar una queja informal sobre varios asuntos. A continuación se presenta una descripción de numerosas exigencias de protección al consumidor, establecidas por la FCC (y problemas sobre los cuales usted puede presentar quejas). También encontrará información sobre el proceso de quejas informales.

Quejas informales ante la FCC sobre el servicio telefónico

La FCC reglamenta los servicios de telecomunicaciones entre los estados e internacionalmente, e impone numerosas exigencias, de protección al consumidor, a los proveedores de servicios de telecomunicaciones. Entre dichas exigencias se incluyen normas que aseguran que sus facturas claramente indiquen los servicios que se le cobran. También previenen que las compañías de teléfono le cambien su proveedor de llamadas de larga distancia sin su autorización (*slamming*); le hagan cargos no autorizados, confusos o engañosos en su recibo telefónico (*cramming*); y divulguen sus registros de llamadas sin su permiso. En la mayoría de los casos, si cambia de proveedores de servicio, su proveedor anterior debe dar "portabilidad" a su número telefónico, traspasándolo al nuevo proveedor según el programa establecido por la FCC.

Si tiene algún problema con una compañía telefónica, relacionado con cualquiera de estos asuntos, puede presentar una queja informal usando uno de los métodos descritos abajo. Si es pertinente, la FCC enviará su queja a su compañía o compañías de teléfonos involucradas. Éstas tendrán 30 días a partir de la recepción para contestarle y darle una copia de su respuesta a la FCC. La FCC revisa todas las respuestas para asegurarse que se están tratando los asuntos del consumidor, pero no emite una resolución o

Quejas informales ante la FCC sobre el servicio telefónico (cont.)

decisión sobre la materia. El proceso de las quejas informales no requiere de procedimientos legales complicados, no tiene ningún costo ni requiere que la parte que se queja se presente ante la FCC.

Quejas informales sobre otros problemas

Telemarketing. Las normas de la FCC prohíben o limitan las llamadas indeseadas de televendedores, los anuncios de fax y mensajes comerciales no solicitados enviados a dispositivos celulares. Para más información sobre estas normas, visite www.fcc.gov/cgb/donotcall/welcomeSpanish.html

Acceso a los servicios de comunicaciones para discapacitados. La FCC también exige que los fabricantes de equipo y proveedores de servicios de comunicaciones hagan accesibles sus productos y servicios, incluyendo la marcación de emergencia, al 911, a los consumidores con discapacidad de la visión, del habla o auditiva. Para más información sobre estas normas visite www.fcc.gov/cgb/dro (en inglés).

Transmisiones por radio y televisión. La FCC impone ciertos límites a las estaciones de radio y televisión. Prohíbe o limita la transmisión de material **obsceno, indecente o profano**. La transmisión de material obsceno está completamente prohibida, mientras

(Sigue)



Quejas informales sobre otros problemas (cont.)

que el material indecente o profano sólo puede transmitirse fuera del horario de 6:00 am a 10:00 pm, cuando se considera que probablemente los niños no estarán viendo o escuchando la televisión. Para más información respecto a material obsceno, indecente o profano, visite www.fcc.gov/eb/oip (en inglés).

Las estaciones de radio y televisión deben contar con una licencia. Las estaciones que poseen licencia deben divulgar si han recibido o les han prometido un pago (payola) por transmitir material e identificar quién pagó o prometió el pago por la transmisión. La FCC también impone límites para la transmisión de concursos, loterías y solicitud de fondos así como de información falsa, si esta información puede perjudicarle al público. Las normas de la FCC ordenan el número de programas educativos que deben transmitirse al aire y limitan los anuncios durante la programación infantil. Para más información sobre estas normas, vea nuestra guía de Televisión Educativa para Niños (Children's Educational Television guide), en www.fcc.gov/guides/childrens-educational-television (en inglés).

Programación política. La FCC exige a las estaciones de radio y televisión y proveedores de televisión satelital que ofrezcan acceso razonable a candidatos calificados para un cargo federal. Además, las televisoras, radiodifusoras, proveedores de televisión por cable y satélite deberán ofrecer igualdad de oportunidades para candidatos de oposición para el mismo cargo.

Autorización de equipo. La FCC tiene un programa para autorizar el equipo que usa el espectro de radiofrecuencia. Es posible que los dispositivos que usan el espectro no puedan importarse o comercializarse hasta que demuestren estar dentro de los estándares técnicos especificados por la FCC.

Aunque usted puede presentar una queja informal sobre cualquier problema con el telemercado, acceso a los servicios de comunicaciones para discapacitados, transmisiones por radio y televisión, programación política o autorización de equipo, su queja informal se tratará diferente a una queja sobre servicio telefónico. Éstas se remiten a nuestra Oficina para el Cumplimiento de las Normas o Despacho de los Derechos de los Discapacitados para una acción posterior.

Cómo presentar una queja informal ante la FCC

Puede presentar una queja ante la FCC usando varios formularios. Lo más fácil es ir a los formularios electrónicos que se encuentran en el sitio web de la FCC en

www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html.

También puede presentar su queja ante el Centro para el Consumidor llamando 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 and Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street, SW
Washington, D.C. 20554.

Presentación de una queja formal ante la FCC

Si no está satisfecho con la respuesta a su queja informal, puede presentar una queja formal la cual deberá presentarse no después de seis meses de la respuesta a su queja informal. La tarifa actual por este servicio es de \$200.00, pero está sujeta a cambios.

Los procedimientos de una queja formal son similares a un proceso en el tribunal. Cada parte debe cumplir con las normas específicas del procedimiento, presentarse ante la FCC y presentar documentación que trate los aspectos legales. Las partes involucradas en la queja normalmente son representadas por abogados o expertos en la ley de comunicaciones y las normas procesales de la FCC.

Toda la información sobre este tipo de quejas la puede encontrar en las secciones 1.720 a la 1.735 de las normas de la FCC, localizadas en 47 C.F.R. §§ 1.720- 1.735. También puede visitar el sitio Web de la Oficina para el Cumplimiento de la Ley en www.fcc.gov/eb/tcd/laction.html (en inglés).

(Sigue)



Quejas sobre el servicio telefónico local o cable

Si tiene problemas con su servicio telefónico local, incluyendo la asistencia para directorios, o el servicio telefónico dentro de su estado, y no puede resolverlo directamente con la compañía, contacte a su comisión estatal de servicio público. La información de contactos de esta comisión la puede encontrar en www.naruc.org/commissions.cfm (en inglés) o en las páginas azules o sección gubernamental de su directorio telefónico local. Para problemas relacionados con tarifas para el servicio básico de televisión por cable o calidad de la televisión por cable que usted no pueda resolver directamente con su proveedor, contacte a su Autoridad de Franquicia Local (LFA, por sus siglas en inglés). La información de contactos para LFA la puede encontrar en su recibo de cable o en el directorio telefónico local. También puede obtener ayuda de su Oficina para Mejores Negocios, la agencia de protección al consumidor, o la Oficina del Procurador General de su estado. Una vez más, verifique las listas en su directorio telefónico local.

Para más información

Para obtener 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/espanol o comuníquese con el Centro para el Consumidor usando la información proporcionada arriba en la sección de presentación de quejas.

###

Para obtener 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 correo electrónico a FCC504@fcc.gov.

Para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión, visite www.fcc.gov/cgb/contacts/ (en inglés).

Este documento tiene como único propósito educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.

Última revision 03/06/12

