

“Cramming” – Cargos no autorizados en su cuenta telefónica

¿Qué es *cramming*?

Cramming es la acción ilegal de agregar cargos no autorizados a su cuenta telefónica –ya sea de planta fija, móvil o de servicios agrupados. La Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communications Commission, FCC* por sus siglas en inglés) estima que esta práctica ha afectado a decenas de millones de hogares estadounidenses.

El engaño es la característica distintiva del *cramming*. Las personas que lo practican a menudo usan cuentas telefónicas confusas para hacer que los consumidores paguen por servicios que no autorizaron ni recibieron o que cuestan más de lo que se les había hecho creer.

Los consumidores que usan teléfonos móviles deben estar particularmente alertas. Los teléfonos inteligentes son aparatos móviles muy complejos que permiten a los consumidores efectuar compras en línea desde cualquier lugar o efectuar cargos a sus cuentas telefónicas por compras de aplicaciones electrónicas (conocidas como *apps* en inglés). Mientras más se asemeje su cuenta telefónica a una cuenta de tarjeta de crédito, más difícil le resultará identificar cargos no autorizados.

¿Cómo ocurre el *cramming*?

La mayoría de las veces, el *cramming* ocurre cuando las compañías telefónicas permiten a otros proveedores de bienes y servicios efectuar cargos en las cuentas telefónicas de sus clientes. Eso permite que un número telefónico sea usado como un número de cuenta de tarjeta de crédito o débito por parte de los proveedores. Las entidades o individuos que efectúan *cramming* podrían intentar efectuar cargos a la cuenta telefónica de un consumidor con sólo obtener un número telefónico activo, lo que pueden hacer consultando una guía telefónica.

¿Qué apariencia tienen los cargos que constituyen *cramming*?

Los cargos *cramming* se presentan de formas diversas. En algunos casos – como los descritos más abajo – pueden ser legítimos si han sido autorizados. Pero si no cuentan con su autorización, constituyen *cramming*:

- Cargos por servicios que se explican en su cuenta telefónica en términos generales, tales como “tarifa por servicios” (*service fee*, en inglés), “cargo por servicio” (*service charge*, en inglés), “otras tarifas” (*other fees*, en inglés), “correo de voz” (*voicemail*, en inglés), “servidor de correo” (*mail server*, en inglés), “plan de llamadas” (*calling plan*, en inglés) y “membresía” (*membership*, en inglés).
- Cargos que se agregan a su cuenta telefónica *todos los meses* sin una explicación clara respecto a los servicios provistos – como por ejemplo, “tarifa mensual” (*monthly fee*, en inglés) o “tarifa mínima mensual” (*minimum monthly usage fee*, en inglés).
- Cargos por servicios o productos específicos que usted puede no haber autorizado, como tonos de llamada (*ringtones*, en inglés), fondo de pantalla del teléfono celular (*cell phone wallpaper*, en inglés) o mensajes de texto especiales (“*premium*” *text messages*, en inglés) relacionados con resultados de competencias deportivas (*sports scores*, en inglés), con noticias sobre la vida de las

celebridades (*celebrity gossip*, en inglés) o con datos para atraer relaciones románticas (*flirting tips*, en inglés) o el horóscopo diario (*daily horoscopes*, en inglés).

¿Cómo puedo protegerme de cargos que constituyen *cramming*?

- Revise cuidadosamente su cuenta telefónica todos los meses, de la misma forma que usted revisa sus cuentas mensuales de tarjetas de crédito y bancarias.
- Piense en las siguientes interrogantes, cuando revise su cuenta telefónica:
 - Reconozco los nombres de todas estas compañías que aparecen en mi cuenta?
 - ¿Qué servicios me prestaron las compañías nombradas en mi cuenta?
 - ¿Mi cuenta incluye cargos por llamadas que no realicé o por servicios que no autoricé?
 - ¿Las tarifas y artículos son consistentes con las tarifas y artículos para los cuales la compañía me dió estimaciones de precio?
- Cuando tenga dudas, haga consultas. Es posible que haya recibido una cuenta por una llamada que usted efectuó o por un servicio que usted usó, pero la descripción que aparece en su cuenta telefónica por la llamada o servicio podría no ser clara. Si usted no sabe qué servicio se le proporcionó por algún cargo que aparece en su cuenta, pídale a su compañía telefónica que le explique dicho cargo antes de pagar por él.
- Asegúrese de saber qué servicios se le proporcionaron, incluso por los cargos de bajo monto. El *cramming* a menudo pasa inadvertido porque se presenta en forma de “cargos misteriosos” de muy bajo monto – algunas veces sólo de \$1, \$2 o \$3 – cobrados a miles de consumidores. Estos cargos falsos (*crammed*, en inglés) pueden seguir apareciendo en las cuentas telefónicas, durante años.
- Mantenga un registro de los servicios que usted ha autorizado y usado. Estos registros pueden ser útiles cuando las descripciones de servicios no son claras.
- Lea cuidadosamente todos los formularios y materiales promocionales – incluyendo la letra chica – antes de firmar un contrato de servicios telefónicos u otros servicios que serán cargados a su cuenta telefónica.

¿Qué hago si mi cuenta muestra cargos que constituyen *cramming*?

Adopte las siguientes medidas si su cuenta telefónica muestra cargos desconocidos o sospechosos:

- Llame a la compañía telefónica que está a cargo de su cuenta, explíquelo su preocupación por los cargos y pídale eliminar los cargos incorrectos. Usted también puede llamar a la compañía que le está cobrando los cargos, pedirle que los explique y solicitar que se efectúe un ajuste a su cuenta por cargos incorrectos.
- Si tanto la compañía telefónica que le está enviando la cuenta, como la empresa que provee los servicios por los que le está cobrando se niegan a eliminar los cargos que usted considera incorrectos, usted puede presentar una queja:
 - Ante la FCC por cualquier cargo en su cuenta telefónica, ya sea que estén relacionados específicamente con el servicio telefónico o con otros productos o servicios que aparecen en su cuenta.
 - Ante su comisión estatal de servicios públicos, para servicios telefónicos en su estado (www.naruc.org/commissions.cfm en inglés)
 - Ante la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, en inglés, en <https://www.ftccomplaintassistant.gov>) por cargos no relacionados con servicios telefónicos pero que aparecen en su cuenta telefónica.

Presentación de quejas

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

- En nuestro sitio web: Presente una queja en <https://consumercomplaints.fcc.gov/> (en inglés).



- 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 (por favor incluya su nombre, su dirección postal, 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

Veracidad en las cuentas

Las normas de la FCC respecto a la veracidad de las cuentas (*Truth-in-Billing rules*, en inglés) exigen:

- Lenguaje claro que no sea engañoso, describiendo servicios por los cuales se le está cobrando en su cuenta.
- La compañía telefónica que le está enviando la cuenta debe identificar al proveedor del servicio asociado con cada cargo.
- La compañía telefónica que le está enviando la cuenta debe distinguir entre los cargos que resultarán en la desconexión del servicio básico local si no son pagados y los cargos que aunque impagos, no resultarán en desconexiones.
- La compañía telefónica que le envía la cuenta debe incluir por lo menos un número de llamadas gratuitas al que usted puede llamar para solicitar la disputa de cargos a su cuenta, cualquiera que estos sean.

Además, las empresas telefónicas de servicios de planta fija deben:

- Informar a los consumidores sobre cualquier opción existente para bloquear cargos de terceras partes a su cuenta telefónica.
- Ubicar los cargos de terceras partes en una sección bien diferenciada de la cuenta, aparte de los cargos del proveedor de servicios telefónicos.
- Incluir un subtotal separado para los cargos de terceras partes en la sección diferenciada de la cuenta y en la página para su pago.

Formatos accesibles

Para solicitar este artículo en formato accesible – Braille, letra grande, documento Word o de texto o audio – escribanos o llámenos a la dirección o números telefónicos ubicados en esta página o envíenos un correo electrónico a fcc504@fcc.gov.

Última edición: 10 de junio de 2016

