

Servicios de “pago por llamada” a números 900 y otros servicios de información

Antecedentes

Debido a las quejas sobre el gran abuso de llamadas a los números 900, o servicios de “pago por llamada”, la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) por primera vez autorizó normas que regulan dichos servicios en 1991. Posteriormente fortaleció las normas con relación a los servicios de “pago por llamada” y autorizó otras normas para los servicios informativos que se ofrecen al usar los números 800 y otros números gratuitos.

¿Qué es un servicio de “pago por llamada”?

Los servicios de “pago por llamada” —ofrecidos sólo al discar un número 900— son todos los que:

- Proporcionan información de audio o de entretenimiento.
- Proporcionan acceso a una conversación de voz simultánea.
- Incluyen el suministro de un producto, en que los cargos se asignan al completar la llamada.
- Por los cuales quien llama paga un cargo por llamada o por tiempo de llamada mayor al cargo por la transmisión de la llamada.

Otros servicios de información posiblemente ofrecidos a través de números diferentes al 900 (por ejemplo, usando un número 800 u otro número gratuito) incluyen ciertos servicios de directorios o servicios para los cuales los cargos se asignan sólo después de ingresar un prepagado o convenio de suscripción. Es importante observar que, dadas estas definiciones, no todas las llamadas a números 800 son gratuitas.

Llamadas a números gratuitos

Las llamadas que se realizan usando el 800 u otros prefijos como el 888, 877 y 866 se presumen muy a menudo como gratuitas. Sin embargo, a veces dichas llamadas conectan con servicios que le cobrarán por su acceso a información. Si marca un número 800, 888, 877 u 866, el proveedor del servicio de información que recibe su llamada no puede conectarle automáticamente a un servicio de un número 900 ni puede devolverle la llamada mediante la modalidad “por cobrar”. Sólo se le cobrará una tarifa después de llamar a un número 800 de información cuando:

- ha celebrado un contrato escrito con la compañía que ofrece los servicios informativos del número 800 que incluye:
 - la cantidad que se le cobrará por cada llamada.
 - el nombre, dirección y número telefónico del proveedor del servicio de información.
 - un PIN único o algún otro dispositivo de seguridad que evite cargos no autorizados en su cuenta.
- se le hace el cargo por la información mediante una tarjeta de crédito, prepagada, de débito, cargo o telefónica. Antes de que se le cobre una llamada usando un número 800, el proveedor del servicio debe dar un mensaje introductorio que le diga:

- que hay un cargo por la llamada.
- el costo total por el servicio ofrecido por el proveedor por minuto y cualquier otro cargo.
- los cargos que se le harán a su tarjeta de crédito, prepagada, de débito, cargo o telefónica y pidiéndole su número de tarjeta de crédito.
- que los cargos por la llamada comenzarán al final del mensaje introductorio.
- que usted puede interrumpir la llamada durante o al final del mensaje introductorio sin que se le cobre por ella.

No se requiere de un convenio por escrito para las llamadas a números 800 que agregan cargos por usar dispositivos para los servicios de telecomunicaciones utilizados por personas con discapacidad auditiva o del habla. En forma similar, no se requiere de un convenio escrito para los servicios de directorio que ofrece una compañía de teléfonos o para la compra de bienes y servicios que no califican como servicios de información.

Su cuenta telefónica

Los cargos por servicios de información a números 900 y 800 deben detallarse en una sección de su recibo que esté claramente separada de los cargos por llamadas locales y de larga distancia. Para cada llamada realizada a un servicio de pago por llamada, debe aparecer información sobre el tipo de servicio, el cargo, la fecha y hora y duración de la llamada. Los proveedores deben notificar a sus clientes por lo menos con un ciclo de facturación previo a la implementación de cualquier cambio a sus tarifas o a las condiciones del servicio.

Su compañía de teléfono no puede desconectar su servicio de llamadas locales o de larga distancia por no haber pagado las llamadas a un número 900 u 800 cuyos cargos estén en disputa. Sin embargo, puede bloquear su acceso a llamadas usando números 900 si no ha pagado los cargos que legítimamente le corresponden.

Bloqueo de llamadas a números 900

En la mayoría de las áreas, usted puede solicitarle a su compañía telefónica de llamadas locales el bloqueo de llamadas a números 900 de su teléfono y su operadora debe hacerlo sin ningún cargo. Debe solicitarlo antes de 60 días de iniciar su nuevo servicio. La compañía puede cobrarle una tarifa única razonable si le solicita el bloqueo después de este período. Si desea desbloquear esta marcación, debe solicitarlo a su compañía por escrito.

Presentación de quejas

Si tiene una queja relacionada con los servicios de números 900 u 800, primero trate de solucionar el problema con su compañía de teléfono. Si el problema no se soluciona, usted puede presentar una queja con la FCC. No tendrá que pagar por hacerlo.

Puede presentar su queja usando el formulario en línea que se encuentra en www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html. También puede hacerlo llamando al Centro del Consumidor de la FCC al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) de voz; al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY o escribiendo a:

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

Qué debe incluir en su queja

La mejor manera de proporcionar la 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 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.
- Los detalles de su queja y de cualquier información adicional que sea relevante.

Presentación de su queja ante la Comisión Federal de Comercio (FTC)

La FCC puede procesar su queja sobre los proveedores de servicios de información que son también compañías telefónicas sujetas a su jurisdicción. Sin embargo, numerosos proveedores de servicios de información no son compañías telefónicas. Si tiene alguna queja sobre un proveedor de servicios de información que no sea una compañía telefónica, usted puede presentar su queja ante la Comisión Federal de Comercio.

Para presentar una queja ante la FTC puede hacerlo en línea en <https://www.ftccomplaintassistant.gov>. O puede llamarles al número sin cargo 1-877-382-4357 (voz) o al 1-866-653-4261 (TTY), o escribirles a:

Federal Trade Commission
CRC-240
600 Pennsylvania Ave., NW
Washington, DC 20580.

Para más información

Para obtener información sobre otros asuntos de telecomunicaciones, visite el sitio en Internet de la FCC en www.fcc.gov/espanol

###

Para obtener 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 correo electrónico a FCC504@fcc.gov.

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

Última edición: 30 de enero de 2013

