

Normativa de transparencia de la FCC para Internet abierta

La Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communications Commission*, FCC por sus siglas en inglés) está concentrada en asegurarse de que todos los estadounidenses tengan acceso a un servicio de Internet robusto y de alta velocidad – más conocido como banda ancha – para aprovechar los beneficios tecnológicos aportados por la banda ancha y mejorar sus vidas. Dicho acceso incluye el derecho a obtener información precisa, de manera que los consumidores puedan elegir, monitorear y recibir los servicios de Internet de banda ancha que se les ha prometido.

La norma de transparencia de la FCC para Internet abierta (*FCC's Open Internet Transparency Rule*, en inglés) empodera a los consumidores para que adopten decisiones bien informadas respecto a los servicios de banda ancha. La norma exige que la información que los proveedores le den a usted acerca de su servicio de banda ancha sea suficiente, para que pueda elegir entre las opciones presentadas – incluyendo velocidad y precio del servicio a contratar. La norma también exige que la información proporcionada por su proveedor acerca de su servicio de banda ancha sea exacta y verdadera.

La norma regula la revelación de aspectos como "las prácticas de administración de redes; desempeño y términos comerciales del servicio" (*network management practices, performance, and commercial terms of service*, en inglés). La norma es pertinente a la descripción de los servicios. Por ejemplo, expectativas de la velocidad real de banda ancha y sus tiempos de espera (latencia). La norma también se aplica a la determinación de precios, incluyendo precios mensuales, tarifas basadas en el uso del servicio y cualquier otra tarifa adicional que pudiera ser cobrada a los consumidores. Asimismo, la norma regula las prácticas de administración de redes de los proveedores, tales como las prácticas de administración de congestión de redes y los diversos tipos de tráfico de redes que están sujetos a dichas prácticas.

La FCC vigila de cerca la forma en que los proveedores dan a conocer la velocidad de banda ancha que proveen a sus consumidores y los precios que les cobra por dicho servicio. A la FCC le preocupan los proveedores que entregan a los consumidores información falsa, engañosa o ilusoria, respecto a los servicios que proveen.

Para obtener información sobre el desempeño de los servicios de banda ancha de su proveedor, vea el estudio de la FCC de medición de banda ancha en Estados Unidos: (*Measuring Broadband America report*: www.fcc.gov/measuring-broadband-america, en inglés).

Ponga a prueba la velocidad de su servicio de banda ancha

La FCC insta a los consumidores a poner a prueba las velocidades de su servicio de banda ancha, usando cualquiera de las numerosas herramientas disponibles en línea y notificando a la FCC si su servicio no cumple con la velocidad publicitada por su proveedor.

Para poner a prueba el desempeño de la banda ancha móvil en su aparato iPhone o Android, use la aplicación de la FCC para pruebas de velocidad de banda ancha móvil (*FCC's Mobile Broadband*

Speed Test App, en inglés). Para averiguar más, ingrese a: www.fcc.gov/measuring-broadband-america/mobile (en inglés).

Notifique a la FCC sobre problemas de transparencia relacionados con la apertura de Internet

Los proveedores que transgreden la norma de transparencia (*Transparency Rule*, en inglés) perjudican a los consumidores y se exponen a medidas coercitivas; estas últimas podrían incluir sanciones monetarias estipuladas por la ley de comunicaciones (*Communications Act*, en inglés). Por favor, notifique a la FCC sobre sus inquietudes respecto a posibles transgresiones a la norma de transparencia de Internet abierta (*Open Internet Transparency Rule*, en inglés).

Presentación de quejas

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

- Presente una queja en línea: <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).
- 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

Formatos accesibles

Para solicitar este artículo en formato accesible - Braille, letra grande, Word o documento de texto o de audio - escribanos o llámenos a la dirección o teléfonos de más arriba o envíenos un correo electrónico a fcc504@fcc.gov.

Última edición: 18 de enero de 2017

