

# Formulario 1088C – Reclamación Sobre Mensaje Pregrabado Recibido en Una Línea Telefónica Residencial

---

## Información Sobre el Consumidor:

Primer Nombre: \_\_\_\_\_ Apellido: \_\_\_\_\_

Nombre de la Empresa: \_\_\_\_\_  
(Completar solamente si está presentando esta reclamación en nombre de una empresa u organización.)

Domicilio o Número de Casilla de Correo: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico \_\_\_\_\_

Número de teléfono: (\_\_\_\_) \_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ Extension: \_\_\_\_\_

---

**\*\*\* RESPONDA TODAS LAS PREGUNTAS QUE CORRESPONDAN A SU RECLAMACIÓN ESPECÍFICA. \*\*\***

**Al final de esta sección se incluye información de carácter general.**

---

1. Número de teléfono donde recibió el mensaje pregrabado (\_\_\_\_) \_\_\_\_ - \_\_\_\_\_
2. ¿Se encuentra este número en el Registro Nacional de Números que No Aceptan Llamadas? \_\_\_ Sí \_\_\_ No \_\_\_ No está seguro.
3. ¿Cuándo recibió el mensaje? Fecha \_\_\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_  AM  PM
4. ¿Se hacía publicidad en el mensaje sobre la disponibilidad comercial o la calidad de alguna propiedad, bienes, o servicios?  
\_\_\_ Sí \_\_\_ ¿Qué propiedad, bienes, o servicios se promovían en el mensaje?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_ No \_\_\_\_\_
5. Tome nota de todo otro momento en el que recibió el mismo mensaje de este anunciante.  
  
Fecha \_\_\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_  AM  PM  
  
Fecha \_\_\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_  AM  PM  
  
Fecha \_\_\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_  AM  PM
6. ¿Se suministró la siguiente información DURANTE el mensaje?  
Nombre de la empresa, persona, u otra entidad responsable por el mensaje \_\_\_ Sí \_\_\_ No  
Nombre(s) suministrado(s) \_\_\_\_\_  
¿Se proveyó esta información al comienzo del mensaje? \_\_\_ Sí \_\_\_ No  
Número de teléfono comercial responsable por el mensaje \_\_\_ Sí \_\_\_ No  
Números suministrados: (\_\_\_\_) \_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) \_\_\_\_ - \_\_\_\_\_  
Otra información provista \_\_\_\_\_  
¿Escuchó todo el mensaje? \_\_\_ Sí \_\_\_ No

# Formulario 1088C – Reclamación Sobre Mensaje Pregrabado Recibido en Una Línea Telefónica Residencial

**\*\*\* RESPONDA TODAS LAS PREGUNTAS QUE CORRESPONDAN A SU RECLAMACIÓN ESPECÍFICA. \*\*\***

**Al final de esta sección se incluye información de carácter general.**

---

7. ¿Proveyó su identificador de llamadas información sobre el mensaje en cuestión?  
 Sí  No  No tengo identificación de llamadas (Si responde No o No tengo, pase a la **pregunta 8.**)

Información obtenida a través del identificador de llamadas: (\_\_\_\_) \_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Nombre comercial \_\_\_\_\_

¿Proveyó su identificador de llamadas la información correcta sobre el nombre, o el número originario de la llamada en cuestión?

Sí

No ¿Cómo determinó que no era preciso? \_\_\_\_\_

No estoy seguro.

8. Mencione los nombres, números telefónicos, u otra información de identificación (por ejemplo, direcciones, sitios Web) que usted ha obtenido mediante otros medios (por ejemplo, contestación inversa de llamada a través de \*57 o su propia investigación).

(\_\_\_\_) \_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) \_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) \_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Nombre(s) comercial(es) \_\_\_\_\_

Otra información \_\_\_\_\_

¿Cómo obtuvo esta información? \_\_\_\_\_

9. ¿Se dijo que el mensaje era en representación de una organización sin fines de lucro con exención impositiva?  
 Sí \_\_\_\_\_ (nombre de la organización)  No

10. ¿Ha usted u otra persona en su hogar concedido permiso para llamar al anunciante o a otra persona relacionada con la propiedad, los bienes, o los servicios publicitados?  Sí  No  
¿Concedió una autorización por escrito?  Sí  No

11. ¿Usted u otro miembro de su hogar:

Ha realizado alguna transacción comercial con el anunciante en relación con la propiedad, los bienes, o los servicios publicitados (una compra u otra transacción) en los últimos 18 meses previos a la recepción del mensaje?

Sí  No

Realizado una averiguación o solicitud al anunciante en relación con la propiedad, los bienes, o los servicios publicitados en los últimos 3 meses previos a la recepción del mensaje?  Sí  No

12. ¿Ha usted u otra persona en su hogar solicitado al anunciante o a otra persona asociada con la propiedad, los bienes, o los servicios publicitados que NO lo llame?

Sí  No (Si su respuesta es No, pase a la **pregunta 13.**)

# Formulario 1088C – Reclamación Sobre Mensaje Pregrabado Recibido en Una Línea Telefónica Residencial

**\*\*\* RESPONDA TODAS LAS PREGUNTAS QUE CORRESPONDAN A SU RECLAMACIÓN ESPECÍFICA. \*\*\***

**Al final de esta sección se incluye información de carácter general.**

---

(Suministre tantos detalles como sea posible.)

¿Cuándo? Fecha \_\_\_\_\_

¿Cómo realizó la solicitud?

\_\_\_ Por teléfono durante una llamada de telemarketing

\_\_\_ Por teléfono a (\_\_\_\_) \_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

\_\_\_ Por fax a (\_\_\_\_) \_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

\_\_\_ Por correo electrónico a \_\_\_\_\_

\_\_\_ Por solicitud en el sitio Web a \_\_\_\_\_

\_\_\_ Por carta a \_\_\_\_\_

Suministre nombre y dirección \_\_\_\_\_

Describa toda respuesta, u otro contacto con el anunciante o persona que realiza el telemarketing como toda dificultad para solicitar que no lo llamen, o toda llamada de telemarketing que usted haya recibido de este anunciante después de solicitar que no lo llamen.

---

---

- 13.** ¿Se indicó en el mensaje algún propósito de emergencia (una comunicación necesaria en alguna situación que afecta la salud y la seguridad de los consumidores)? \_\_\_ Sí \_\_\_ No (Si su respuesta es No, pase a la **pregunta 14.**)

Describa \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- 14.** ¿Se desconectó el mensaje inmediatamente (en el lapso de 5 segundos) después de que usted colgó?

\_\_\_ Sí

\_\_\_ No Describa \_\_\_\_\_

\_\_\_ No estoy seguro.

## **Pase a la Página de Certificación para Finalizar Su Reclamación**

---

### **ANTECEDENTES**

En los reglamentos de la FCC se prohíben las llamadas publicitarias pregrabadas a los números telefónicos residenciales a menos que alguien en el hogar haya concedido el permiso explícito previamente por escrito para que se realice la llamada o tiene una relación comercial establecida con la parte que llama. Para fines del telemarketing, una compra o alguna otra transacción en los últimos 18 meses o una averiguación o solicitud dentro de los últimos 3 meses establecen una relación comercial. Todo mensaje de telemarketing pregrabado admisible a líneas telefónicas residenciales (los que se realizan con el permiso explícito previo o una relación comercial establecida) no debe realizarse antes de las 8 a.m. o después de las 9 p.m.

La prohibición de los mensajes pregrabados cubre anuncios publicitarios – “todo material en el que se anuncia la disponibilidad comercial o la calidad de toda propiedad, bienes o servicios.” Los mensajes que pretenden ser encuestas en realidad pueden ser anuncios si son un pretexto para promover alguna propiedad, bienes, o servicios. Por otra parte, los mensajes que ofrecen información o productos “gratuitos” pueden estar cubiertos también si el ofrecimiento gratuito es un pretexto para un argumento de venta. Además, se prohíben también) los mensajes que lo invitan a presionar un teclado o llamar a otro número para escuchar una publicidad. La reglamentación no abarca las llamadas realizadas por las organizaciones sin fines de lucro exentas de impuestos y las llamadas que

## **Formulario 1088C – Reclamación Sobre Mensaje Pregrabado Recibido en Una Línea Telefónica Residencial**

---

no son avisos publicitarios, como solicitud de contribuciones caritativas, mensajes políticos y religiosos, y llamadas para el cobro de deudas.

Al comienzo del mensaje, los mensajes pregrabados admisibles deben establecer la identidad de la empresa, la persona, u otra entidad responsable por iniciar la llamada. Durante el mensaje o después del mismo, la parte que llama debe dar el número telefónico (con excepción del número del sistema de discado automático o el aparato del mensaje pregrabado que hizo el llamado) de la entidad a cargo de la llamada.

Los sistemas de discado automático que pasan un mensaje pregrabado deben liberar su línea telefónica en el lapso de 5 segundos a partir que el sistema de llamada recibe la notificación que su línea ha colgado. En ciertos lugares, los sistemas de telecomunicaciones no pueden concluir una llamada tan rápidamente y podría haber una demora antes de la restauración de un tono de discado. Su compañía local de teléfonos debe poder informarle si existe una demora en su zona.

## Formulario 1088C – Certificación

**CERTIFICACIÓN DE LA VERACIDAD DE SU RECLAMACIÓN** Agradecemos la presentación de su reclamación. **Su reclamación será más útil para nosotros si formaliza esta declaración jurada.** La FCC hará todo lo posible para iniciar una medida de ejecución en contra de toda parte que haya infringido las reglas de la FCC.

Complete a continuación los espacios en blanco y luego marque el recuadro “FORMALIZAR” a fin de declarar, reconociendo la posibilidad de sanción por falso testimonio, que la información que usted ha suministrado es, según su leal saber y entender, fidedigna y correcta.

Declaro reconociendo la posibilidad de sanción por falso testimonio que (1) soy mayor de 18 años de edad, (2) estoy autorizado para tomar decisiones sobre el número de teléfono mencionado a continuación, y (3) la información que he suministrado hoy en este formulario de la Comisión Federal de Comunicaciones es, según mi leal saber y entender, fidedigna y correcta.

\_\_\_\_\_ (nombre) \_\_\_\_\_ (fecha)  **FORMALIZAR**

(\_\_\_\_) \_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ (número de teléfono donde usted recibió las llamadas que son motivo de la reclamación)

Puede presentar este formulario por Internet en [http://www.fcc.gov/cgb/complaints\\_spanish.html](http://www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html), por correo electrónico a [fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov), por fax al 1-866-418-0232, o por correspondencia al:

Federal Communications Commission  
Consumer & Governmental Affairs Bureau  
Consumer Complaints  
445 12th Street, SW  
Washington, D.C. 20554.

Por otra parte, puede presentar su reclamación por teléfono al 1-888-CALL-FCC. Si decide presentar una reclamación por teléfono, un representante de servicio al cliente de la FCC completará una versión electrónica del formulario por usted durante la conversación. Si tiene alguna pregunta, sírvase llamar a la FCC al 1-888-CALL-FCC.

### NOTIFICACIÓN DE LA COMISIÓN FEDERAL DE COMUNICACIONES EN RELACIÓN CON LA LEY DE REDUCCIÓN DE TRÁMITES BUROCRÁTICOS Y LA LEY DE DIVULGACIÓN DE DATOS PERSONALES

La Comisión Federal de Comunicaciones tiene autoridad en virtud de la Ley de Comunicaciones de 1934, según enmendada, a recopilar la información personal solicitada en este formulario. Este formulario es utilizado para reclamaciones en relación con (1) faxes con anuncios publicitarios, (2) telemarketing (comprende las violaciones a la solicitud de no llamar), y (3) otras cuestiones relacionadas como mensajes pregrabados, sistemas de discado telefónico automático, y mensajes comerciales electrónicos no solicitados enviados a dispositivos inalámbricos de telecomunicaciones. Se estima que el tiempo promedio por respuesta para la notificación por parte del público en esta solicitud de información promedia de 3 a 30 minutos, e incluye el tiempo para leer las instrucciones, buscar en las fuentes de información existentes, reunir y mantener los datos solicitados así como completar, y revisar la información recabada. Si tiene algún comentario en cuanto al cálculo del tiempo necesario, o cómo mejorar la recopilación y reducir la carga, sírvase escribir a la Comisión Federal de Comunicaciones, OMD-PERF, Paperwork Reduction Project (3060-1088), Washington, DC 20554. También aceptaremos sus comentarios por Internet sobre los aspectos de la Ley de Reducción de Trámites Burocráticos de esta recopilación de información si los envía a [PRA@fcc.gov](mailto:PRA@fcc.gov). POR FAVOR NO ENVÍE LOS FORMULARIOS COMPLETADOS A ESTA DIRECCIÓN.

Recuerde que usted no está obligado a responder a un pedido de información auspiciado por el gobierno Federal, y el gobierno podría no realizar o auspiciar esta recopilación de información, a menos que se muestre un número de control válido extendido por la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB, por sus siglas en inglés), o si no incluimos esta notificación. Se ha asignado el número de control de OMB 3060-1088 a esta solicitud de información.

Por otra parte, la información que suministran los consumidores cuando completan el Formulario 1088 de la FCC está cubierta por el sistema de aviso de registros, FCC/CGB-1, Archivo Informal de Reclamaciones e Indagaciones (Servicios de Radiodifusión, Empresa de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y de Radiocomunicaciones de la Oficina de Telecomunicaciones Inalámbricas). La Comisión está autorizada a solicitar esta información a los consumidores en virtud de 47 U.S.C. 206, 208, 301, 303, 309(e), 312, 362, 364, 386, 507, y 51; y 47 CFR 1.711 *et seq.*

En virtud de este sistema de aviso de registros, FCC/CIB-1, la FCC puede divulgar información suministrada por los consumidores de la siguiente manera: cuando un registro en este sistema comprende una reclamación contra una empresa de servicios públicos de telecomunicaciones, la reclamación se envía a la empresa objeto de la reclamación que debe, dentro de un período de tiempo prescrito, responder a la reclamación o explicar su incumplimiento a la Comisión y al reclamante; en casos en que haya una indicación de una infracción o posible infracción de una ley, reglamento, regla, u orden, los registros de este sistema pueden ser referidos al organismo Federal, estatal, o local pertinente responsable por la investigación o el procesamiento de una infracción, o por el cumplimiento, o la aplicación de la ley, regla, reglamento u orden; podría comunicarse un registro de este sistema a un organismo federal, respuesta a su solicitud, en relación con la contratación o la retención de un empleado, la emisión de una acreditación de seguridad, la notificación sobre la investigación de un empleado, la licitación de un contrato, o la emisión de una licencia, subvención u otro beneficio; podrá comunicarse un registro sobre una persona en este sistema de registros, cuando corresponda, en todo proceso judicial del cual es parte la Comisión ante un tribunal u órgano administrativo; un registro de este sistema de registros puede comunicarse al Departamento de Justicia o en un proceso ante un tribunal o un órgano decisorio cuando: (a) los Estados Unidos, la Comisión, un componente de la Comisión o, cuando esté representado por el gobierno, un empleado de la Comisión es parte de un litigio o litigio previsto o mantiene un interés en tal litigio, y (b) la Comisión determina que la comunicación es pertinente o necesaria para el litigio; un registro sobre una persona en este sistema de registros puede comunicarse a una oficina del Congreso en respuesta a una indagación que ha realizado la persona a la oficina del Congreso; un registro de este sistema de registros puede comunicarse a GSA y NARA para el propósito de las inspecciones de la gestión de registros realizadas en virtud de la autoridad emanada de 44 U.S.C. 2904 y 2906. Esta divulgación no se usará para realizar una determinación sobre las personas.

## Formulario 1088C – Certificación

---

En cada uno de estos casos, la FCC determinará si la divulgación de la información en este sistema de aviso de registros es compatible con el propósito para el cual se recabaron los registros. Por otra parte, la información en este sistema de aviso de registros está disponible para la inspección pública después de la edición de información que podría identificar al reclamante o al corresponsal, es decir el nombre, la dirección, o el número de teléfono.

**LA NOTIFICACIÓN PRECEDENTE ESTÁ ESTABLECIDA POR LA LEY DE REDUCCIÓN DE LOS TRÁMITES BUROCRÁTICOS DE 1995, LEY PÚBLICA 104-13, DEL 1 DE OCTUBRE DE 1995, 44 U.S.C. SECCIÓN 3507 Y LA LEY DE DIVULGACIÓN DE DATOS PERSONALES DE 1974, LEY PÚBLICA 93-579, DEL 31 DE DICIEMBRE DE 1974, 5 U.S.C. SECCIÓN 552a(e)(3).**