Formulario 2000B – Queja Sobre la Factura, la Privacidad o la Calidad de los Servicios

Información del Consumidor:

Nombre: _____ Apellido: _____

Nombre de la Compañía: _____
(Rellene solamente si está presentando esta queja a nombre de una compañía o de una organización.)

Dirección Postal o Número de Apartado Postal: _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código Postal: _____

Número de Teléfono (Residencial o de Trabajo): (____) ____ - _____ Ext: _____

Dirección de Correo Electrónico: _____

***** RESPONDA A CADA PREGUNTA QUE CORRESPONDA A SU QUEJA ESPECÍFICA*****

1. Número(s) de teléfono involucrado (incluya el código de área): (____) ____ - _____ Ext: _____
(____) ____ - _____ Ext: _____

2. ¿Cuál es el nombre de la compañía telefónica, compañía de telefonía celular u otra compañía que es objeto de su queja? _____

3. ¿Cuál es el número de cuenta que es objeto de su queja? _____

4. Si usted está discutiendo cargos en una factura de teléfono, rellene la siguiente información:

a. Cantidad que se discute: \$ _____

b. ¿Ha pagado usted alguna parte de los cargos que se discuten? ___ Sí ___ No

c. ¿La compañía que emitió la factura ha ajustado o reembolsado los cargos que se discuten?
___ Sí ___ No

d. Si la respuesta es sí, ¿cuál fue la cantidad ajustada o reembolsada? \$ _____

e. ¿Los cargos que se discuten están relacionados con servicios adicionales? ___ Sí ___ No

Si la respuesta es sí, tenga la bondad de explicar: _____

5. Para las quejas relacionadas con facturas y no relacionadas con facturas (incluidos los asuntos de privacidad y calidad de los servicios) sírvase proporcionar a continuación los detalles de su queja o cualquier información adicional:

Formulario 2000B – Queja Sobre la Factura, la Privacidad o la Calidad de los Servicios

Usted puede enviar este formulario por Internet, en la página http://www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html, por correo electrónico, escribiendo a fccinfo@fcc.gov, por fax, al número 1-866-418-0232 o por correo postal, a la siguiente dirección:

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

También puede presentar su queja por teléfono, llamando al número 1-888-CALL-FCC o al 1-888-TELL-FCC (TTY). Si opta por presentar su queja por teléfono, un representante de servicio al cliente de la FCC le rellenará una versión electrónica del formulario mientras conversa con usted. Si tiene alguna pregunta, sírvase ponerse en contacto con la FCC, llamando al número 1-888-CALL-FCC o al 1-888-TELL-FCC (TTY).

ANUNCIO DE LA FCC REQUERIDO POR LA LEY DE REDUCCIÓN DE TRÁMITES Y LA LEY DE PRIVACIDAD

La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC por sus siglas en inglés) está autorizada, en conformidad con la Ley de Comunicaciones de 1934, enmendada, a recopilar la información personal que se solicita en este formulario. Este formulario se utiliza para quejas relacionadas con la factura, la privacidad o la calidad de los servicios. Se calcula que el tiempo promedio que debe destinar la población para ofrecer la información que se recopila es de un promedio de 30 minutos por respuesta, incluido el tiempo para leer las instrucciones, buscar en las fuentes de datos existentes, recopilar y actualizar los datos que se requieren, y completar y revisar la recopilación de información. Si usted tiene algún comentario sobre este cálculo del tiempo necesario para completar el formulario, o acerca de cómo podemos mejorar la recopilación y reducir el esfuerzo que representa para usted, sírvase escribir a Federal Communications Commission, OMD-PERF, Paperwork Reduction Project (3060-0874), Washington, DC 20554. También aceptaremos sus comentarios relacionados con los aspectos de la Ley de Reducción de Trámites de datos a través de Internet si usted los envía a PRA@fcc.gov. POR FAVOR, NO ENVÍE SUS FORMULARIOS COMPLETADOS A ESTA DIRECCIÓN.

Recuerde que usted no está obligado a responder a una recopilación de información patrocinada por el gobierno Federal, y el gobierno Federal no puede llevar a cabo ni patrocinar esta recopilación, a menos que esta muestre un número de control de la OMB válido o si no le proporcionamos esta notificación. A esta recopilación se le ha asignado el número de control de la OMB 3060-0874.

Además, la información que proporcionan los consumidores cuando rellenan el formulario 2000 de la FCC, está cubierta por el sistema de aviso de registros, FCC/CGB-1, Archivo de quejas y preguntas informales (transmisiones de radio y televisión, operadora de servicio de telecomunicaciones y servicios de radio comunicación de la Oficina de telecomunicaciones inalámbricas). La Comisión está autorizada a solicitarles esta información a los consumidores, amparada por el 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 conformidad con este aviso de registros, FCC/CGB-1, la FCC puede divulgar la información que proporcionan los consumidores en los siguientes casos: cuando un registro en este sistema comprende una queja contra una operadora de servicios de telecomunicaciones, la reclamación se envía a la compañía acusada que tiene que, en el período de tiempo prescrito, responder a la reclamación o explicar a la Comisión y a los reclamantes la razón por la cual no la respondió; cuando hay una indicación de una violación o violación potencial de un estatuto, regulación, regla u orden, los registros de este sistema se pueden referir a la agencia Federal, estatal o local apropiada, responsable de la investigación o procesamiento de una violación o de hacer cumplir o implementar el estatuto, regulación, regla u orden; un registro de este sistema se puede divulgar a una agencia Federal en respuesta a esta solicitud, en conexión con la contratación o retención de un empleado, la emisión de una acreditación de seguridad, el anuncio sobre la investigación de un empleado, la adjudicación de un contrato, la emisión de una licencia, subvención u otra prestación; un registro sobre un individuo en este sistema de registros se puede divulgar, cuando sea pertinente, en cualquier procedimiento legal del cual la Comisión forme parte ante un tribunal o un órgano administrativo; un registro de este sistema de registros se puede divulgar al Departamento de Justicia o en un proceso ante un tribunal u órgano decisorio cuando: (a) los Estados Unidos, la Comisión, un componente de la Comisión, o, cuando un empleado representado por el gobierno es parte de un litigio o litigio previo o ha tenido algún interés en dicho litigio, y (b) la Comisión determina que la divulgación es relevante o necesaria para el litigio; un registro sobre un individuo en este sistema de registros se puede divulgar a una oficina del Congreso en respuesta a una solicitud que el individuo haya realizado a dicha oficina del Congreso; un registro de este sistema de registros se puede revelar a la Administración de Servicios Generales de los Estados Unidos (GSA, por sus siglas en inglés) y a la Administración de Registros y Archivos Nacionales de los Estados Unidos (NARA, por sus siglas en inglés) con el propósito de inspecciones de la administración de registros, llevadas a cabo en virtud de la autoridad del 44 U.S.C. 2904 y 2906. Dichas revelaciones no deberán usarse para tomar decisiones en relación con ningún individuo.

En cada uno de estos casos, la FCC determinará si la revelación de la información dentro de este sistema de aviso de registros es compatible con el propósito con el que fue recopilada dicha información. Además, la información que aparece en este sistema de aviso de registros está disponible para el público luego de que se revise cualquier información que pueda identificar al demandante o a la institución que presta los servicios, *por ejemplo*, su nombre, su dirección y/o su número de teléfono.

LA NOTIFICACIÓN ANTERIOR ES ESTIPULADA POR LA LEY DE REDUCCIÓN DE TRÁMITES DE 1995, LEY PÚBLICA 104-13, 1 DE OCTUBRE, 1995, 44 U.S.C. SECCIÓN 3507 Y LA LEY DE PRIVACIDAD DE 1974, LEY PÚBLICA 93-579, 31 DE DICIEMBRE DE 1974, 5 U.S.C. SECCIÓN 552a(e)(3).