

### Antecedentes

"La facturación inexacta y/o fraudulenta conocida en inglés como "**cramming**" se produce cuando se colocan en su cuenta de teléfono cargos no autorizados, confusos o falsos. Las entidades que realizan estas prácticas fraudulentas se aprovechan de recibos telefónicos confusos con el fin de engañar al consumidor para que pague por servicios que no ha autorizado o recibido o que cuestan más de lo que se le hizo creer.

### ¿Cómo ocurre la facturación inexacta y/o fraudulenta?

Además de proporcionar el servicio telefónico local, las compañías de teléfonos locales con frecuencia facturan a sus clientes las llamadas de larga distancia y otros servicios que brindan otras compañías. Cuando una compañía de telefonía local, o de servicio de larga distancia o que provea otro tipo de servicio hace cargos no autorizados, confusos o falsos accidental o intencionalmente en su recibo, usted ha sido sujeto de una "facturación inexacta y/o fraudulenta".

Esto puede también ocurrir cuando una compañía local o de larga distancia u otro tipo de proveedor de servicios no describe clara o precisamente todos los cargos relevantes que le aplicará cuando comercializó su servicio. A pesar de que pudo haber autorizado el servicio, usted no entendió o fue engañado sobre el costo real del mismo.

### Cargos inexactos y/o fraudulentos: Cómo detectarlos

Este tipo de cargos viene en diversas formas y con frecuencia es difícil detectarlos a menos que usted revise detalladamente su recibo telefónico. Los siguientes cargos son auténticos si usted los ha autorizado, pero si no es así, pueden considerarse como facturación inexacta y/o fraudulenta:

- Cargos por servicios que se explican en términos generales en su recibo como "tarifa por servicio", "cargo por servicio", "otras tarifas", "correo de voz", "servidor de correo", "plan de llamadas", "servicio de adivinos" y "membresía".
- Cargos que se incluyen cada mes en su recibo sin una explicación clara de los servicios prestados, tales como "cargo mensual" o "cargo mínimo mensual"; y
- Otros cargos por un servicio autorizado pero que usted fue engañado sobre su costo real.

Aunque los cobros no autorizados aparecen típicamente en las cuentas de teléfonos locales de los consumidores, también pueden aparecer en cuentas emitidas por compañías telefónicas de larga distancia y por compañías que proveen otros tipos de servicio que incluyen la telefonía celular, telefonía digital y servicio de buscapersonas.

→  
(Sigue)

### Reglamentación de la FCC para cuentas veraces

La reglamentación de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) exige que las compañías de teléfono proporcionen una descripción clara, no engañosa en lenguaje sencillo sobre los servicios que están cobrando. Ya que una compañía de teléfonos, normalmente su compañía de teléfono local puede incluir cargos en los que incurrió por los servicios de otra compañía, la compañía que le envía el recibo debe identificar al proveedor del servicio asociado con cada cargo. Si el recibo contiene cargos adicionales a su servicio local básico, deberá distinguir entre los cargos para los cuales la falta de pago causa la desconexión del servicio básico, local y los cargos para los cuales la falta de pago no causa la desconexión. Las compañías telefónicas deben mostrar también en cada recibo, uno o más números gratuitos adonde puede hablar para preguntar sobre o disputar alguno de los cargos de su recibo.

Esta información le permite protegerse de este tipo de fraudes y/o de otros en telecomunicaciones. También le ayuda a tomar decisiones informadas al buscar el mejor servicio telefónico que satisfaga sus necesidades.

### Cómo protegerse y ahorrar dinero

- Revise detenidamente su recibo telefónico cada mes. Trate a su servicio telefónico como cualquier otra compra o servicio importante. Revise sus recibos cada mes tan detalladamente como revisa los estados de cuenta bancarios o de su tarjeta de crédito.
- Pregúntese lo siguiente a medida que revisa su recibo telefónico:
  - 1) ¿Reconozco todos los nombres de todas las compañías enumeradas en mi recibo?

### Cómo protegerse y ahorrar dinero (Cont.-)

- 2) ¿Qué servicios prestaron las compañías enumeradas?
- 3) ¿Incluye mi recibo cargos por llamadas y servicios que no autoricé?
- 4) ¿Son las tarifas y descripciones las mismas que la compañía me cotizó?
  - Es posible que le cobren por una llamada que efectuó o por un servicio que utilizó, pero la descripción que aparece en su recibo puede ser confusa. Si usted desconoce a qué servicio le corresponde un cargo que aparece en su recibo, pida a la compañía que efectuó el cobro que le explique el tipo de servicio proporcionado antes de hacer el pago.
  - Asegúrese de saber qué servicio le fue suministrado, incluso si se trata de cargos pequeños. Quienes efectúan cobros ilegales tratan de evitar ser detectados cargando a la cuenta de miles de consumidores montos de \$2.00 o \$3.00.
  - Lleve un registro de los servicios telefónicos que usted ha autorizado y usado – incluyendo las llamadas hechas a los números 900 y a otros tipos de servicios de información telefónica. Estos registros pueden ser de gran ayuda cuando las descripciones de su cuenta sean confusas.
  - Lea detenidamente todos los formularios y materiales promocionales – incluyendo la letra pequeña – antes de suscribirse a servicios telefónicos u otros servicios que se cobran en su recibo telefónico.
  - Las compañías compiten por hacerlo su cliente. Use su poder adquisitivo con prudencia, busque opciones y compare precios. Si cree que los cargos de una compañía son muy altos o que sus servicios no satisfacen sus necesidades, comuníquese con otras compañías y trate de obtener una mejor oferta.

(Sigue



## Lo que debe hacer si cree que le están cobrando injustamente

Tome las siguientes medidas si en su cuenta de teléfono aparecen cargos desconocidos:

- Llame inmediatamente a la compañía que efectuó el cargo por llamadas que usted no realizó o servicios que no autorizó o utilizó. Pida a la compañía que le explique la naturaleza del cargo. Solicite la corrección de su recibo por los cargos incorrectos.
- Llame a su compañía de telefonía local. Explique sus inquietudes sobre los cargos y pregunte a su compañía el procedimiento a seguir para retirar de su recibo los cargos incorrectos.

## Presentación de quejas

Si la compañía que envió los cargos ni la que proporcionó el servicio retira los cargos en su recibo que considera incorrectos, puede presentar una queja como sigue:

- con la FCC para los cargos relacionados con el servicio telefónico entre estados o internacionalmente,
- con su comisión estatal de servicios públicos para los servicios telefónicos dentro de su estado; y
- con la FTC para los servicios no telefónicos en su recibo de teléfonos.

## Presentación de quejas con la FCC

Para los cargos relacionados con el servicio telefónico entre los estados o internacionalmente, puede presentar su queja con la FCC. No tendrá que pagar por hacerlo. La queja se puede presentar electrónicamente, llenando el formulario en línea que se encuentra en [www.fcc.gov/cgb/complaints\\_spanish.html](http://www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html).

## Presentación de quejas con la FCC (Cont.-)

También puede escribir al Centro para el Consumidor a [fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov); llamar al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) voz o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY; enviarla por fax al 1-866-418-0232; o escribir a:

Federal Communications Commission  
Consumer & Governmental Affairs Bureau  
Consumer Inquiries and Complaints Division  
445 12<sup>th</sup> Street, SW  
Washington, D.C. 20554.

## Lo que debe incluir su queja

La mejor manera de proporcionar 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 telefónicas u otras 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; y
- Los detalles de su queja y de cualquier información relevante adicional.

(Sigue)



## Presentación de quejas con la Comisión Estatal de Servicios Públicos o la FTC

Para los cargos relacionados con los servicios telefónicos proporcionados en su estado, deberá contactar a la comisión de servicios públicos de su estado. Para información de contactos de esta comisión, visite: [www.naruc.org/commissions.cfm](http://www.naruc.org/commissions.cfm) o verifique en las páginas azules o sección del gobierno de su directorio telefónico local.

Para cargos en su recibo telefónico por servicios ajenos a su teléfono, puede presentar su queja a la Comisión Federal de Comercio (FTC), en <https://www.ftccomplaintassistant.gov>. También 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 más información sobre éste o cualquier otro tema de telecomunicaciones, visite el sitio Web de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en [www.fcc.gov/cgb](http://www.fcc.gov/cgb), o comuníquese con el Centro para el Consumidor usando la información proporcionada arriba en la sección de presentación de quejas.

###

*Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escríbanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a [FCC504@fcc.gov](mailto:FCC504@fcc.gov).*

*Haga clic en [www.fcc.gov/cgb/contacts/](http://www.fcc.gov/cgb/contacts/) para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.*

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

07/01/08\*