

¿Qué es un número gratuito y cómo funciona?

Información de la FCC para el Consumidor

Antecedentes

Los números gratuitos son los que empiezan con uno de los siguientes códigos de tres dígitos: 800, 888, 877, u 866. Los números gratuitos permiten a la persona que hace la llamada comunicarse con empresas y/o individuos sin pagar la llamada. El cargo por llamar a un número gratuito lo paga quien recibe la llamada (el abonado del número gratuito) y no quien la inicia. Los números gratuitos pueden ser llamados directamente a su línea de teléfono personal o de negocios.

Los números gratuitos son muy comunes y han demostrado ser muy exitosos para los negocios, particularmente en las áreas de servicio al cliente y telemarketing. El servicio de número gratuito proporciona a los clientes potenciales y demás clientes un medio "gratuito" y conveniente de ponerse en contacto con empresas.

Los números gratuitos también están creciendo en popularidad para uso personal. Por ejemplo, los padres pueden conseguir números gratuitos para dar a los jóvenes que se encuentran en las universidades, permitiéndoles llamar a casa cuando quieran sin tener que hacer una llamada con cobro revertido o pagar por la llamada.

Códigos gratuitos – 800, 888, 877, 866...

En la actualidad, hay cuatro códigos gratuitos: 800, 888, 877, y 866. Aunque los códigos 800, 888, 877, y 866 son todos códigos gratuitos, no son intercambiables. 1-800-234-5678 no es lo mismo que 1-888-234-5678. Las llamadas a cada número gratuito se conectan a través de un número de teléfono local específico.

Directorio de asistencia gratuito

El directorio de asistencia gratuito para algunos teléfonos gratuitos se puede conseguir llamando al 1-800-555-1212. El servicio es gratuito. No están publicados todos los números gratuitos – sólo los de los abonados que deciden publicarlos. La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) planea cómo promover la competencia entre proveedores múltiples de directorios de asistencia, incluyendo aquellos para números gratuitos. Mientras tanto, los números 1-888-555-XXXX no están siendo asignados a abonados.

¿Cómo se asignan los números gratuitos?

Los números gratuitos se determinan por orden de asignación. Los proveedores de servicio gratuito (a veces llamados "Organizaciones Responsables" o "RespOrgs") tienen acceso a la base de datos SMS/800, que contiene información referente a la situación de todos los números gratuitos. Las "RespOrgs" son certificadas por el administrador de la base de datos SMS/800, que también administra el servicio gratuito.

Comuníquese con un proveedor de servicios gratuitos si quiere obtener un número gratuito. Los proveedores de servicios gratuitos pueden acceder a la base de datos y reservar un número para los abonados. Hay cientos de proveedores de servicios gratuitos en los Estados Unidos. Usted puede encontrar una lista de todos los proveedores de servicios gratuitos en el sitio Web del SMS/800, www.sms800.com, o puede llamar a la Recepción de Ayuda del SMS/800 al 1-888-SMS-3300.

(Sigue)



¿Cuál es la función de la FCC?

La FCC regula o establece los reglamentos que rigen cómo se pueden utilizar o conseguir los números gratuitos. La FCC requiere que los números gratuitos tengan portabilidad, o sea que un abonado a un número gratuito pueda “trasladar” su número cuando cambia de proveedores de servicio gratuito. Los reglamentos de la FCC señalan los criterios que determinan la situación de cada número gratuito, y prohíben el “almacenamiento” y “acaparamiento” de números gratuitos.

La FCC, sin embargo, no se involucra en la asignación diaria de números gratuitos, no tiene acceso directo a la base de datos de números gratuitos, y no puede proveer ninguna información sobre la situación de un número gratuito o sobre un pedido para un número gratuito. Una organización de normalización de la industria telefónica establece criterios para los números gratuitos, y las directrices deben cumplir con los requisitos de la FCC.

¿Qué es un número “Vanity” y cómo puedo conseguir uno?

Un número “vanity” es un número de teléfono gratuito que también deletrea el nombre de una persona o compañía o una palabra o acrónimo elegido por un abonado, así como 1-800-FLOWERS o 1-888-NEW-CARS. Para saber si un número gratuito específico está disponible, comuníquese con cualquier proveedor de servicio gratuito.

“Almacenamiento/Acaparamiento” de números gratuitos

El “Almacenamiento” por parte de los proveedores de servicios gratuitos está prohibido por los reglamentos de la FCC. Un proveedor de servicios gratuitos no puede reservar un número gratuito legalmente sin tener un abonado para el cual ese número esté siendo reservado. Los proveedores de servicios gratuitos que almacenen números pueden ser multados.

“Almacenamiento/Acaparamiento” de números gratuitos (Cont.-)

El “Acaparamiento” por parte de los abonados también está prohibido y es ilegal. Un abonado no puede adquirir más números gratuitos que los que tiene intención de utilizar. Acaparamiento también incluye “compraventa” de números – es ilegal que los abonados vendan un número gratuito a cambio de pago.

Presentación de quejas

Si usted tiene un problema o queja sobre una compañía que provee servicios o números gratuitos, debería primero intentar solucionar su queja con esa compañía o la compañía que cobra por el servicio. Si no puede solucionar el problema, puede presentar una queja con la FCC. No tendrá que pagar por hacerlo. La queja puede ser presentada electrónicamente, llenando el Formulario 2000B que se encuentra en el sitio Web de la FCC en www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html. También puede escribir al Centro para el Consumidor a 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 12th Street, SW
Washington, D.C. 20554.

Lo que debe incluir su queja

La mejor manera de proporcionar la información que la FCC necesita para evaluar su queja es a través del Formulario 2000B. Si no usa dicho formulario, su queja debe indicar, como mínimo:

- nombre, dirección, su dirección de correo electrónico y un número de teléfono para localizarlo;

(Sigue)



¿Qué pasa si tengo un problema o queja? (Cont.-)

- número de teléfono o de cuenta involucrado en la queja;
- nombres y números de teléfono de los empleados de la compañía con los cuales habló en su intento de solucionar la 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.

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, o comuníquese con el Centro para el Consumidor usando la información proporcionada arriba en la sección de presentación de quejas.

###

Para esta u otra publicación para el consumidor en otro formato (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.

Haga clic en www.fcc.gov/cgb/contacts/ para recibir información sobre este 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.

02/01/08*

