

Antecedentes

Los consumidores con frecuencia se confunden con los diversos cargos y conceptos que aparecen en sus recibos telefónicos mensuales. Las normas de veracidad en la facturación de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) exigen que las compañías de teléfono proporcionen una descripción clara, no engañosa en lenguaje sencillo sobre los servicios que están cobrando. La compañía que le envía el recibo debe identificar al proveedor del servicio asociado con cada cargo. Si un recibo contiene cargos adicionales a su servicio local básico, deberá identificar 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.

A continuación presentamos una descripción detallada de algunos de los cargos o conceptos de pago que pueden aparecer en su recibo por servicios de telefonía fija tradicional, su recibo por servicios de telefonía celular o ambos.

Cargos que aparecen en ambos recibos, por servicios de telefonía fija y celular.

Cargos de acceso

- Los cargos de acceso son tarifas que carga la compañía telefónica local a los abonados u otras compañías de teléfonos por el uso de su red de telefonía local.
- La FCC permite que las compañías de telefonía local carguen a sus clientes una porción de los costos por acceso a su red. **Estos cargos no son tarifas ni impuestos del gobierno.** Los cargos máximos de acceso que se permiten por línea telefónica los establece la FCC, pero las compañías locales que proveen el servicio tienen la libertad de cobrar menos o nada. Los cargos de acceso por la segunda línea o líneas adicionales en la misma residencia son mayores que los cargos por la línea primaria.

Cargos que aparecen en ambos recibos, por servicios de telefonía fija y celular (Cont.-)

Estos cargos pueden aparecer en su recibo telefónico como “cargo federal de acceso”, cargo por línea de abonado o cliente”, “cargo de acceso interestatal”, etc.

- Las comisiones de servicio público estatal reglamentan los cargos de acceso para las llamadas que se realizan dentro del estado (intraestatales). En algunos estados puede aparecer en el recibo un cargo estatal por la línea del abonado.

Impuesto Federal por Consumo

- El impuesto del 3% ahora aplica solamente al servicio local que se factura separadamente del servicio de larga distancia.

Impuestos estatales y locales

- Estos impuestos sobre bienes y servicios los imponen los gobiernos estatales, locales y municipales. Pueden aparecer también en su recibo como impuestos por “ingresos brutos”.

(Sigue) 

Cargos que aparecen en ambos recibos, por servicios de telefonía fija y celular (Cont-)

Cargos por el Servicio Universal

- El Fondo de Servicio Universal (USF, por sus siglas en inglés) ayuda a promover el acceso a los servicios de telecomunicaciones a precios razonables para las personas que viven en áreas rurales y con un alto costo de vida, consumidores que sean elegibles por su ingreso, dependencias rurales para el cuidado de la salud y escuelas y bibliotecas.
- Todas las compañías telefónicas y otros proveedores de servicios de telecomunicaciones deben contribuir al USF con un porcentaje de los ingresos derivados de esos servicios intraestatales e internacionales. Entre las compañías se encuentran las compañías de telefonía fija, de telefonía celular, de servicio de radio mensajería y ciertos proveedores de Telefonía por Internet (VoIP, por sus siglas en inglés).
- Algunos consumidores podrán observar en sus recibos telefónicos un cargo por concepto de "Servicio Universal", el cual aparece cuando una compañía opta por recuperar esta contribución al USF directamente de sus clientes haciéndoles el cargo. La FCC no pide que este cargo lo paguen los clientes. Cada compañía decide si cobra o no y cómo puede evaluar los cargos para recuperar los costos del Servicio Universal. Estos cargos normalmente aparecen como un porcentaje del recibo de teléfono. Las compañías que escogen cobrarles a sus clientes estas cuotas no pueden cobrar una cantidad que exceda el costo de su contribución al USF. Tampoco podrán cobrar ninguna cuota a los participantes del programa Lifeline.

Cargos para los servicios 911, LNP y TRS

- **Servicio 911** – Son los cargos impuestos por los gobiernos locales para ayudar a

Cargos que aparecen en ambos recibos, por servicios de telefonía fija y celular (Cont.-)

los servicios de emergencia como son bomberos y rescate.

- **Portabilidad del Número Telefónico Local (LNP, por sus siglas en inglés).** La portabilidad del número telefónico permite que los clientes con teléfonos en sus residencias o negocios conserven, en el mismo lugar, sus números telefónicos locales al cambiar de un proveedor de servicio a otro. Las compañías pueden evaluar las cuotas a cobrar para recuperar los costos en que incurren al dar este servicio. Las cuotas pueden variar dependiendo de cada compañía y algunas compañías podrán no hacer ningún cargo. Estos cargos no son impuestos.
- **Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones** – Es un cargo que ayuda a pagar al centro de retransmisión que se encarga de transmitir y traducir las llamadas para personas con discapacidad auditiva o del habla.

Otros cargos

- **Asistencia de directorios** – Cualquier cargo por llamar al 411 o (código de área) 555-1212 para asistencia del directorio telefónico.
- **Cargo mensual por plan de llamadas** – Es el cargo mensual que aplica a cualquier plan de llamadas como llamadas de larga distancia ilimitadas en su recibo por servicios de telefonía fija o plan de minutos ilimitados en su recibo por servicios de telefonía celular.
- **Llamadas asistidas por operador** – Son los cargos por cualquier llamada que es conectada a través de un operador. Las tarifas para estas llamadas generalmente son mayores que las correspondientes a llamadas sin asistencia.

(Sigue)



Cargos que aparecen en ambos recibos, por servicios de telefonía fija y celular (Cont.-)

- **Cargos por funciones adicionales** – Las compañías de telefonía fija y celular ofrecen diferentes funciones como la redirección de llamadas (transferencia de llamadas que entran a otro número telefónico); llamadas tripartitas (manteniendo una llamada entrante, llamando a otro número y permitiendo que tres partes participen en la conversación); llamada en espera (dando una señal durante una llamada en progreso para notificarle que otra parte está llamando al abonando); mensaje de voz (servicio parecido a una máquina contestadora; e identificador de llamadas (permite al abonado ver el número telefónico de la llamada entrante en una pantalla). Pueden aparecer números que no se publican o no se registran a menos que el abonado de estos números telefónicos solicite lo contrario.

Cargos que aparecen sólo en su recibo de teléfono por servicios fijos

- **Cargo mínimo mensual** – Es un cargo mínimo al mes que hacen algunas compañías que proveen servicio de larga distancia aún si no hace llamadas de este tipo.
- **Cuotas por “recibo único”** – Cargos por combinar los cargos por servicios de llamadas locales y de larga distancia en un solo recibo. Esta tarifa no la exige la FCC, ni es un cargo de la FCC. Algunas compañías eximen esta cuota a los clientes que pagan sus recibos en línea o por tarjeta de crédito. Los clientes pueden evitar el cargo pidiendo a su proveedor de servicios de larga distancia que facture este servicio por separado.

Cargos que aparecen sólo en su recibo de teléfono por servicios celulares

Cargos por tiempo aire

- Los cargos por tiempo aire son cargos por minuto por el tiempo que usted habla en su teléfono celular. Algunos proveedores redondean las fracciones de minuto al siguiente minuto, o siguientes dos o tres minutos. Por ejemplo, si habla por 22 minutos y 28 segundos, contará como 23 minutos para un plan de incremento de 1 minuto, y como 24 minutos para un plan de incremento de 2 minutos.

Cargos por “roaming”

- Los cargos por “roaming” se hacen cuando usa su teléfono celular fuera del área de servicio “de casa” como lo define su proveedor de servicio en su plan o contrato.
- Los proveedores de telefonía celular típicamente cargan tarifas más altas por minuto para llamadas que se hacen o reciben estando en “roaming”. Pueden aplicar también tarifas adicionales como cargo por acceso diario.

Cargos por llamadas al 911

- El servicio mejorado 911 o E911 permite que los teléfonos celulares que se usan para marcar al 911 transmitan automáticamente la posición geográfica del que llama al grupo que responde a las emergencias. Los proveedores de servicios de telefonía celular están mejorando sus redes para que los teléfonos tengan la capacidad para el E911 según el calendario establecido por la FCC. Los requisitos y calendarios específicos los puede encontrar en el sitio Web en www.fcc.gov/pshs/services/911-services (en inglés).

(Sigue) →

Cargos que aparecen sólo en su recibo de teléfono por servicios celulares (Cont-)

Los proveedores del servicio de telefonía celular pueden optar por pasar los costos por el servicio E911 a sus clientes y este cargo podrá aparecer como tal en sus recibos.

Mensajes de texto

- Este servicio permite enviar mensajes cortos, usualmente menos de cien caracteres en longitud. El cargo puede ser por mensaje, o un cargo fijo mensual por un número ilimitado de mensajes.

Cuotas por descargar

- Su proveedor de telefonía celular le ofrece opciones para bajar del Internet tales como tonos de timbre o si su plan de servicio incluye acceso a Internet puede descargar datos, todo lo cual implica un cargo adicional.

Recibo de teléfono detallado

- Este servicio le proporciona una información detallada de cada llamada, como fecha, hora, duración, tipo de llamada (entrante o saliente), número al que llamó, o número de la parte que llamó.

Presentación de una queja

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

- Con la FCC para los cargos relacionados con los servicios telefónicos entre los estados o internacionales;
- Con la comisión de servicios públicos estatales para los servicios telefónicos dentro de su estado; y

Presentación de una queja (Cont.-)

- Con la FTC para los servicios no telefónicos en su recibo telefónico.

Presentación de una queja con la FCC

La queja puede ser presentada electrónicamente, llenando el formulario 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 procesar su queja es a través del formulario en línea. Cuando usted abre el formulario se le harán varias preguntas que lo llevarán a una sección particular del formulario que necesita llenar. Si no usa dicho formulario, su queja debe indicar, como mínimo:

- Su nombre, dirección, correo electrónico y número telefónico donde se le pueda localizar;
- los números de teléfono y de la cuenta que son objeto de su queja;
- los nombres y teléfonos de todas las compañías telefónicas 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

(Sigue) 

Lo que debe incluir su queja (Cont.-)

- Los detalles de su queja y de cualquier información relevante adicional.

Presentación de una queja con su Comisión Estatal de Servicios Públicos o la FTC

Para los cargos relacionados con servicios telefónicos proporcionados en su estado, deberá contactar a su comisión estatal de servicios públicos. Esta información la puede encontrar en

www.naruc.org/commissions.cfm o en la sección azul o de oficinas de gobierno de su directorio telefónico local.

Para cargos que no están relacionados con los servicios telefónicos, presente su queja en línea con la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) en

<https://www.ftccomplaintassistant.gov/>. Puede también presentar una queja llamando a la FTC a su número gratuito 1-877-382-4357 (voz) o al 1-866-653-4261 (TTY), o escribiendo a:

Federal Trade Commission
CRC-240
600 Pennsylvania Ave., NW
Washington, DC 20580.

Para más información

Para más información sobre éste u otros temas relacionados con las telecomunicaciones, visite el sitio Web de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en www.fcc.gov/cgb, o contacte al Centro del Consumidor usando la información de contactos 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.

Haga clic en 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*