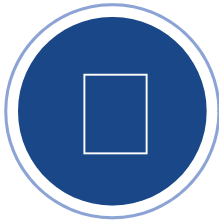


Comprenda Su Cuenta Telefónica

LOS HECHOS



Es común que los cargos en las cuentas telefónicas parezcan confusos para los consumidores. Es importante saber lo que cada cobro significa.

Las normas de la FCC para la veracidad en las cuentas (*Truth-in-Billing*, en inglés) facilitan la lectura y comprensión de los cargos que aparecen en sus recibos telefónicos. Para averiguar más sobre algunos de los cobros que verá en sus cuentas de telefonía fija y móvil, visite fcc.gov/consumers/guides/understanding-your-telephone-bill.

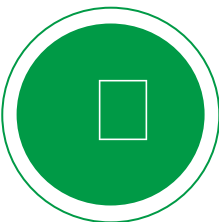
LA FCC EN ACCIÓN



Las normas de veracidad en las cuentas exigen a los proveedores:

- Dar descripciones claras, objetivas y en lenguaje simple, sobre los servicios cobrados.
- Identificar al proveedor de servicios asociado con cada cobro.
- Especificar los cobros que de no ser pagados a tiempo derivarían en la desconexión del servicio local básico y para cuáles el no pago no tendría tal efecto.
- Incluir en cada cuenta un número o más para llamadas gratuitas, al que los clientes pueden llamar para averiguar detalles de los cargos o disputarlos.

CÓMO PUEDE RESOLVERLO



Intente resolver los problemas con su proveedor

Primero, contáctese con la empresa responsable de la cuenta o con su proveedor de servicios, indicando cada cargo que considere incorrecto. Si no está satisfecho, dele seguimiento con la autoridad apropiada:

La FCC: cargos interestatales e internacionales

Presente una queja ante la FCC en consumercomplaints.fcc.gov respecto a servicios telefónicos interestatales o internacionales.

La comisión de servicios públicos de su estado (PUC)

Contáctese con la comisión de servicios públicos de su estado. Encuentre información de contacto en naruc.org o en las páginas azules/gubernamentales de la guía telefónica.

La FTC: cargos no telefónicos en su cuenta telefónica

Para servicios no telefónicos que aparecen en su cuenta de teléfonos, presente una queja ante la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC, en inglés) ftccomplaintassistant.gov.