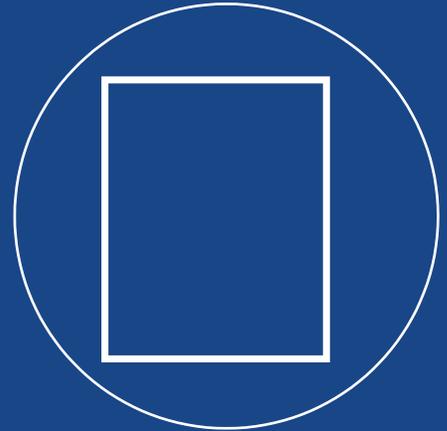


# Comprenda su cuenta telefónica

La FCC recibe anualmente millares de quejas sobre las cuentas telefónicas. Para evitar sorpresas, familiarícese con su recibo, conozca sus derechos y sepa lo que usted puede hacer si encuentra algún problema en su cuenta.



## EL PROBLEMA

### Problemas frecuentes

Si se ha encontrado con montos mucho más altos de lo esperado en su cuenta telefónica, usted no está solo. Por lo menos uno de cada cuatro usuarios de teléfonos móviles se encuentra con la misma sorpresa. Este problema es uno de los principales motivos de queja ante la Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communications Commission, FCC* por sus siglas en inglés).

Recomendamos vigilar cuidadosamente sus cuentas telefónicas de línea fija y móvil, para evitar cobros excesivos. Usted debe familiarizarse con algunos de los cargos que podrían aparecer en ellas, como por ejemplo:

### Cargos de acceso

Las compañías telefónicas locales están autorizadas a cobrar a sus clientes por proveerles acceso a su red local. Las líneas adicionales podrían aparecer como *cargos de acceso del suscriptor* ("Subscriber Line Charge", en inglés) o *cargo federal de acceso* ("Federal Access Charge", en inglés). Estos no son impuestos ni cargos gubernamentales, aunque la FCC fija límites a los montos máximos que las telefónicas pueden cobrar por acceso.

### Fondo de Servicio Universal (USF, en inglés)

El USF cubre la contribución del proveedor al fondo de subsidio para servicios de telecomunicaciones a precios razonables destinados a personas, escuelas y bibliotecas, y a centros de atención de salud en áreas rurales y de alto costo. No le pueden cobrar a usted un monto que exceda el porcentaje que su compañía telefónica aporta al fondo.

### Impuestos federales, estatales y locales

El impuesto federal específico de 3 por ciento solo se aplica al servicio local y el cargo de la cuenta por el servicio de larga distancia es aparte.

Los impuestos a bienes y servicios de los gobiernos estatal, local y municipal también podrían aparecer en su cuenta telefónica como ingresos brutos (*gross receipts*, en inglés).

### Otros cargos recurrentes

- **911** – Aporte al gasto del gobierno local en servicios de emergencia.
- **Portabilidad de número local** – Para retener sus números telefónicos cuando se cambia de compañía proveedora de servicios en la misma localización.
- **Servicios de retransmisión de telecomunicaciones** (*Telecommunications Relay Service, TRS*, en inglés) – Aporte al gasto en servicios de retransmisión y traducción para personas con incapacidades del habla o auditivas.
- **Asistencia de guía telefónica** – Para llamadas al 411 o al (código de área) 555-1212 de asistencia en la localización de números en la guía telefónica.
- **Cargo por plan mensual de llamadas** – Aplicable a todos los planes mensuales de llamadas, incluyendo aquellos que no imponen límites a llamadas de larga distancia y locales.
- **Cargos por funciones** – Por servicios como transferencia de llamadas, llamada entre tres, llamada en espera, correo de voz e identificación de llamadas.

## LA ACCIÓN DE LA FCC

### Veracidad en las cuentas

Las normas de la FCC de veracidad en las cuentas (*Truth in Billing*, en inglés) exigen a los proveedores de servicios:

- Dar a sus clientes descripciones claras, no engañosas, de los servicios cargados en las cuentas.
- Identificar a los proveedores asociados con cada cargo.
- Distinguir entre los cargos por los que el no pago de cuentas derivaría en la desconexión del servicio básico local y aquellos que no están en dicha categoría.
- Exhibir, en cada cuenta, un número o más para llamadas gratuitas en que los clientes puedan hacer preguntas o disputar cargos.

### Acciones contra el “cramming”

La acción ilegal de agregar cargos no legítimos a las cuentas de telefonía móvil, línea fija o en planes combinados, se conoce como “cramming”.

Cuando las normas de la FCC son transgredidas, la comisión impone penas significativas a los proveedores que resultan culpables de participar en prácticas ilícitas. Por ejemplo, la FCC recientemente actuó en conjunto con la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) y con los procuradores estatales, en importantes multas y resoluciones de litigios que involucraron a cuatro compañías proveedoras de servicios de telecomunicaciones, por haberles cobrado millones de dólares a sus clientes, en mensajería de textos de terceras partes no autorizadas.

Averigüe más en [fcc.gov/cramming](http://fcc.gov/cramming).

## CÓMO PUEDE RESOLVERLO

### Intente resolver el problema con el proveedor

Debe intentar resolver el problema con el proveedor de servicios, antes de dar aviso a la FCC.

Su compañía telefónica, o la que envía la cuenta, deben incluir un número de llamadas gratuitas para que los clientes puedan hacer preguntas o presentar quejas sobre los cargos incluidos en el recibo telefónico.

Si no logra obtener clarificaciones o la asistencia que necesita de su proveedor de servicios, podrá presentar una queja ante la FCC, la FTC o la comisión de servicios públicos de su estado, dependiendo del tipo de queja que va a presentar.

### Actúe con cautela

Familiarícese con cada ítem de su cuenta telefónica. Averigüe más sobre el “cramming” y otras estafas en las cuentas, en el Centro del Consumidor de la FCC: [fcc.gov/consumers](http://fcc.gov/consumers) (en inglés).

### Presente una queja ante la FCC

La mejor manera de presentar una queja ante la FCC es en nuestro sitio web: [consumercomplaints.fcc.gov](http://consumercomplaints.fcc.gov) (en inglés) o llámenos gratuitamente al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322).

### Presente una queja ante la FTC

Póngase en contacto con la Comisión Federal de Comercio (FTC, en inglés) visitando [ftccomplaintassistant.gov](http://ftccomplaintassistant.gov) (en inglés) o llame gratuitamente al 1-877-382-4357.

### Contacte a su comisión de servicios

Podrá encontrar la información de contacto de la comisión de servicios públicos de su estado, para servicios telefónicos, en [naruc.org/](http://naruc.org/) o en las páginas azules o gubernamentales de su guía telefónica local.