

Comprenda su cuenta telefónica

Los cargos en sus cuentas telefónicas, de planta fija o móvil, podrían resultar confusos. Tal vez por eso, cada año la FCC recibe quejas por millares, relacionadas con las cuentas. Para evitar sorpresas, familiarícese con su cuenta telefónica, conozca sus derechos y averigüe lo que puede hacer si tiene problemas.

Preguntas frecuentes sobre 'cramming' – cargos no autorizados en su cuenta telefónica

Cramming es la acción ilegal de agregar cargos no autorizados a su cuenta telefónica –ya sea de planta fija, móvil o de servicios agrupados. La FCC estima que esta práctica ha afectado a decenas de millones de hogares estadounidenses.

El engaño es la característica distintiva del *cramming*. Las personas que lo practican a menudo usan cuentas telefónicas confusas para hacer que los consumidores paguen por servicios que no autorizaron ni recibieron o que cuestan más de lo que se les había hecho creer.

Los consumidores que usan teléfonos móviles deben estar particularmente alertas. Los teléfonos inteligentes son equipos móviles muy complejos que permiten a los consumidores efectuar compras en línea desde cualquier lugar o efectuar cargos a sus cuentas telefónicas por compras de aplicaciones electrónicas (conocidas como *apps* en inglés). Mientras más se asemeje su cuenta telefónica a una cuenta de tarjeta de crédito, más difícil le resultará identificar cargos no autorizados.

¿Cómo ocurre el *cramming*?

La mayoría de las veces, el *cramming* ocurre cuando las compañías telefónicas permiten a otros proveedores de bienes y servicios efectuar cargos en las cuentas telefónicas de sus clientes. Eso permite que un número telefónico sea usado como un número de cuenta de tarjeta de crédito o débito por parte de los proveedores. Las entidades o individuos que efectúan *cramming* podrían intentar efectuar cargos a la cuenta telefónica de un consumidor con solo obtener un número telefónico activo, lo que pueden hacer consultando una guía telefónica.

¿Qué apariencia tienen los cargos que constituyen *cramming*?

Los cargos *cramming* se presentan de formas diversas. En algunos casos pueden ser legítimos si han sido autorizados. Pero de lo contrario, constituyen *cramming*:

- Los cargos por servicios que se explican en su cuenta telefónica en términos generales, tales como "tarifa por servicios" (*service fee*), "cargo por servicio" (*service charge*), "otras tarifas" (*other fees*), "correo de voz" (*voicemail*), "servidor de correo" (*mail server*), "plan de llamadas" (*calling plan*) y "membresía" (*membership*).
- Los cargos que se agregan a su cuenta telefónica todos los meses sin una explicación clara respecto a los servicios provistos – como, por ejemplo, "tarifa mensual" (*monthly fee*) o "tarifa mínima mensual" (*minimum monthly usage fee*).
- Los cargos por servicios o productos específicos que usted puede no haber autorizado, como tonos de llamada (*ringtones*), fondo de pantalla del teléfono celular (*cell phone wallpaper*) o mensajes de texto especiales ("*premium*" *text messages*) relacionados con resultados de

competencias deportivas (*sports scores*), con noticias sobre la vida de las celebridades (*celebrity gossip*) o con datos para atraer relaciones románticas (*flirting tips*, en inglés) o el horóscopo diario (*daily horoscopes*).

¿Cómo puedo protegerme de cargos que constituyen cramming?

- Revise cuidadosamente su cuenta telefónica todos los meses, de la misma forma que usted revisa sus cuentas mensuales de tarjetas de crédito y bancarias.
- Piense en las siguientes interrogantes, cuando revise su cuenta telefónica:
 - ¿Qué servicios me prestaron las compañías nombradas en mi cuenta?
 - ¿Mi cuenta incluye cargos por llamadas que no realicé o por servicios que no autoricé?
 - ¿Las tarifas y artículos son consistentes con las tarifas y artículos para los cuales la compañía me dio estimaciones de precio?
- Cuando tenga dudas, haga consultas. Es posible que haya recibido una cuenta por una llamada que usted efectuó o por un servicio que usted usó, pero la descripción que aparece en su cuenta telefónica por la llamada o servicio podría no ser clara. Si usted no sabe qué se le proporcionó por algún cargo que aparece en su cuenta, pídale a su compañía telefónica que le explique, antes de pagar.
- Asegúrese de saber qué servicios se le proporcionaron, incluso por los cargos de bajo monto. El *cramming* a menudo pasa inadvertido porque se presenta en forma de "cargos misteriosos" de muy bajo monto – algunas veces solo de \$1, \$2 o \$3 – cobrados a miles de consumidores. Estos cargos falsos pueden seguir apareciendo en las cuentas telefónicas, durante años.
- Mantenga un registro de los servicios que usted ha autorizado y usado. Estos registros pueden ser útiles cuando las descripciones de servicios no son claras.
- Lea cuidadosamente todos los formularios y materiales promocionales – incluyendo la letra chica – antes de firmar un contrato de servicios telefónicos u otros servicios que serán cargados a su cuenta telefónica.

¿Qué hago si mi cuenta muestra cargos que constituyen *cramming*?

Adopte las siguientes medidas si su cuenta telefónica muestra cargos desconocidos o sospechosos:

- Llame a la compañía telefónica responsable de su cuenta, explíquelo su preocupación por los cargos y pídale eliminar los que aparezcan incorrectamente.
- Usted también puede llamar a la compañía que le está cobrando, pedirle una explicación y solicitar que se efectúe un ajuste a su cuenta, por cargos incorrectos.
- Si tanto la compañía telefónica que le está enviando la cuenta, como la empresa que provee los servicios cobrados, se niegan a eliminar los cargos que usted considera incorrectos, podrá presentar una queja:
 - Ante la FCC (<https://www.consumercomplaints.fcc.gov>) por cualquier cargo en su cuenta telefónica, relacionado específicamente con el servicio telefónico o con otros
 - Ante su comisión estatal de servicios públicos, para servicios telefónicos en su estado.
 - Ante la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, en inglés) (<https://www.ftccomplaintassistant.gov/#crnt&panel1-1>) por cargos no relacionados con servicios telefónicos que aparecen en su cuenta telefónica.



¿Mi queja ayuda a luchar contra el cramming?

Si. En 2014 y 2015 la FCC, en conjunto con otras agencias federales y estatales, adoptó acciones de aplicación de normas contra las cuatro mayores compañías de telefonía móvil, por el cobro no autorizado de millones de dólares a sus clientes. Los cobros se efectuaron para proveedores de servicios de mensajería de textos premium. Estos casos de “cramming” derivaron en penas y restituciones por un total de \$353 millones.

Veracidad en las cuentas

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

Usar un lenguaje claro, no engañoso y simple, describiendo los servicios por los que se está cobrando.

- Identificar al proveedor de servicios asociado con cada cargo.
- Distinguir entre los cargos que de quedar impagos generarán la desconexión del servicio básico local y los cargos que a pesar de estar impagos no generarán desconexiones.
- Exhibir, en cada cuenta, uno o más números a los que usted puede llamar gratuitamente para consultar sobre un cargo o disputarlo.

Además, las empresas telefónicas que prestan servicios de planta fija deben:

- Informar a los consumidores sobre cualquier opción existente para bloquear cargos de terceras partes a su cuenta telefónica.
- Ubicar los cargos de terceras partes en una sección bien diferenciada de la cuenta, aparte de los cargos del proveedor de servicios telefónicos.
- Incluir un subtotal separado para los cargos de terceras partes en la sección diferenciada de la cuenta y en la página para su pago.

Lo que usted puede hacer

Si su cuenta exhibe cargos que en su opinión no son correctos, contacte a la empresa que le envió la cuenta o al proveedor de servicios. Si no está satisfecho con su respuesta, puede presentar una queja:

- Ante la FCC (<https://www.consumercomplaints.fcc.gov>) por cargos relacionados con servicios telefónicos entre estados o internacionales.
- Ante su comisión estatal de servicios públicos, para servicios telefónicos en su estado
- Ante la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, en inglés) (<https://www.ftccomplaintassistant.gov/#crnt&panel1-1>) por cargos no relacionados con servicios telefónicos que aparecen en su cuenta telefónica.

Comprenda los cargos típicos en las cuentas telefónicas

Estos son algunos de los cargos que podrían aparecer en sus cuentas telefónicas, de planta fija y móvil:

Cargos de acceso (“Access charges”)

- Se permite a las compañías telefónicas locales cobrar a sus clientes por una porción del costo de proveer acceso a sus redes locales. Estos cargos no son gravámenes gubernamentales ni



impuestos. Los montos máximos permitidos para cargos de acceso por línea telefónica son establecidos por la FCC. No obstante, las compañías telefónicas locales pueden cobrar cifras inferiores a sus clientes o simplemente no cobrarles por el acceso a sus redes.

- Los cargos de acceso por la segunda línea telefónica o adicional, para la misma unidad residencial, serán más altos que los cargos por la primera línea. Estos cargos pueden ser descritos en su cuenta telefónica como "cargo de acceso federal" (*Federal Access Charge*); "cargo de línea del suscriptor" (*Customer o Subscriber Line Charge*) o "cargo de acceso interestatal" (*Interstate Access Charge*) o similar.
- Las comisiones estatales de servicios públicos norman los cargos de acceso por llamadas dentro de un mismo estado. En algunos estados, su cuenta podría exhibir cargos estatales por la línea del suscriptor.

Cargos de impuestos federales indirectos (“Federal excise tax”)

- Este impuesto porcentual de 3 por ciento se aplica solo al servicio local cuya cuenta se cobra de manera separada a la del servicio de larga distancia.

Impuestos estatales y federales (“State and local taxes”)

- Impuestos cargados por los gobiernos estatales, locales y municipales, sobre bienes y servicios, incluyendo el servicio telefónico. Podrían aparecer como impuestos por "ingresos brutos" (*gross receipts taxes*) en su cuenta.

Cargos de Servicio Universal (“Universal service charges”)

- Todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones deben contribuir al Fondo de Servicio Universal federal. Este último permite a personas en áreas rurales y de alto costo y a los consumidores elegibles por bajos ingresos, acceder a servicios de telecomunicaciones a precios asequibles. Esto se obtiene mediante programas e iniciativas como el fondo, [Connect America Fund](#) (en inglés), [Lifeline](#) y el programa [E-rate](#) (en inglés) para escuelas y bibliotecas.
- En su cuenta telefónica podría aparecer el ítem “Universal Service”. Esto ocurrirá cuando su proveedor de servicios opte por recuperar sus contribuciones al Fondo de Servicio Universal (USF, por sus siglas en inglés) traspasándole el costo a usted, su cliente. La FCC no exige que dicho cargo sea traspasado a los consumidores, pero está permitido que los proveedores de servicios lo traspasen. Estos cargos a menudo aparecen como un porcentaje de la cuenta telefónica del cliente. Las compañías no pueden cobrar un monto que exceda el porcentaje de su propia contribución al USF. Tampoco pueden cobrar tarifas de servicios totalmente subsidiados por el programa *Lifeline*.

Cargos por 911, LNP y TRS (“911, LNP, and TRS charges”)

- **911** – Para ayudar a los gobiernos locales a pagar por los servicios de emergencia, tales como bomberos y rescatistas.
- **Transferibilidad de números locales (“LNP”)** – Para retener sus actuales números telefónicos cuando se cambie de un proveedor de servicios a otro, en una misma localidad. Las tarifas pueden variar según cada compañía. Es posible que algunas compañías no cobren por el traspaso. Estas tarifas no son impuestos.
- **Servicios de Retransmisión de Telecomunicaciones (“TRS”)** – Para ayudar a pagar por los servicios TRS, que transmiten y traducen las llamadas para las personas con discapacidades auditivas o del habla.



Otros cargos

- **Asistencia de guía telefónica (“Directory Assistance”)** – Para efectuar llamadas al 411 o al (código de área) 555-1212 y obtener información de guía telefónica.
- **Cobros mensuales del plan de llamadas (“Monthly Calling Plan Charge”)** – Se aplica a cualquier plan mensual de llamadas. Por ejemplo, a un plan de llamadas de larga distancia ilimitado en su cuenta telefónica de línea fija o a uno de uso ilimitado de minutos, en su teléfono móvil.
- **Llamadas con asistencia de operador (a) (“Operator Assisted Calls”)** – Para llamadas conectadas por operador (a). Las tarifas para estas llamadas generalmente son más altas que las tarifas para llamadas sin asistencia.
- **Cargos por funcionalidades adicionales (“Features charges”)** – Por servicios tales como transferencia de llamadas, llamadas en conferencia (entre tres líneas), llamada en espera, correo de voz e identificación de llamadas.

Los siguientes cargos aparecerán sólo en su cuenta telefónica de línea fija:

- **Cargo mensual mínimo (“Minimum Monthly Charge”)** – Algunas compañías de larga distancia cobran un mínimo mensual, incluso si usted no efectúa llamadas de larga distancia.
- **Tarifa por consolidación de cuentas (“Single Bill Fee”)** – Por la combinación de los cobros de larga distancia y de telefonía local. Esta tarifa no es exigida por la FCC. Tampoco es un cobro de la FCC. Algunas compañías no aplican este cargo cuando los clientes pagan en línea o con tarjeta de crédito. Usted puede evitar este cobro, solicitando que su cuenta de llamadas de larga distancia sea enviada directamente por el proveedor de larga distancia, en forma separada.

Finalmente, los siguientes cargos aparecerán sólo en su cuenta de telefonía móvil:

- **Cargos de conexión por minuto (“Airtime charges”)** – Si a usted se le acaba el saldo de minutos para conexiones telefónicas de voz incluido en su paquete y continúa haciendo llamadas, es posible que vea cargos por minutos adicionales de conexión (*airtime o per minute*). Algunos proveedores redondean las fracciones de minuto a uno, dos o tres minutos adicionales. Mire su contrato o plan de servicios, para averiguar más.
- **Cargos por itinerancia (“Roaming charges”)** - Los proveedores de telefonía móvil cobran, típicamente, más caro por los minutos de conexión para áreas o redes que están fuera de las incluidas en su contrato o plan de servicios. Es posible que se apliquen cargos adicionales, como, por ejemplo, un cargo de acceso diario.
- **Cargos por llamadas al 911 (“911 charges”)** - Los servicios 911 mejorados permiten que la ubicación de alguien que efectúa una llamada al 911 sea recibida automáticamente por los servicios de emergencia. Los proveedores de telefonía móvil podrían cobrar por el servicio 911 mejorado (*E911*) a sus clientes.
- **Mensajería de texto (“Text messaging”)** - Es posible que usted reciba un cobro por cada mensaje de texto o una tarifa fija mensual por uso ilimitado de mensajería de texto.
- **Tarifa por descarga de datos (“Downloading fees”)** - Cuando su descarga de datos (incluyendo aplicaciones, optimización de sistemas, archivos de música y tonos de llamada) supera el límite incluido en su plan.
- **Detalle de cuenta (“Detailed billing”)** - Tarifa por información detallada de llamadas, como la fecha, hora, duración, números a los que ha llamado o números desde los que su teléfono ha recibido llamadas.



Cuentas en idiomas distintos al inglés

Consulte a su proveedor de servicios para saber si le pueden proporcionar cuentas en el idioma de su elección.

Consejos para evitar sorpresas en su cuenta móvil

Los sobrecargos y tarifas inesperadas en su cuenta de telefonía móvil pueden tomarle por sorpresa (*bill shock*, en inglés). Especialmente si anticipaba que el plan elegido cubriera su uso regular. Para evitar sorpresas en su cuenta telefónica, siga estos consejos:

Considere su patrón de uso para las llamadas telefónicas

Las preguntas que debe plantearse al considerar un plan de servicios son las siguientes:

- ¿Usará su teléfono frecuentemente o sólo para emergencias?
- ¿Usted llama a toda hora del día o principalmente durante el día, la noche o los fines de semana?
- ¿La mayoría de sus llamadas son locales? ¿Regionales? ¿Nacionales? ¿Internacionales?
- ¿La mayoría de sus llamadas son a un pequeño número de amigos y parientes o usted llama a muchas personas diferentes?

Comprenda las opciones de su plan de datos y de mensajería de texto

- Si usted ha usado antes algún plan de carga y descarga de información – lo suficiente como para conocer su patrón de llamadas-- hable con su proveedor de telefonía para saber cuál será el mejor plan para usted.
- Si usted recién se está familiarizando con la carga y descarga de información y la mensajería de texto, elija un plan que le parezca adecuado y vigile su uso durante las primeras semanas, para ver si usted se está acercando al límite.
- Considere un plan ilimitado si su uso de carga y descarga de información o de mensajería de texto es suficientemente alto.

Averigüe con su proveedor de servicios telefónicos cómo evitar sorpresas en su cuenta

Entre las alternativas para resolver este problema podrían incluirse alertas telefónicas o de texto, obtener acceso para vigilar su cuenta en línea o información adicional de otro tipo.

Considere un plan de pago anticipado

Este plan puede ayudarle a vigilar su cuenta telefónica. Dado que usted debe pagar por adelantado (*pre-pay*) por todos sus minutos, estos planes hacen imposible superar el límite que usted mismo dispuso.

Comprenda en qué casos posiblemente tenga que pagar cargos por itinerancia

- Asegúrese de que la pantalla de su teléfono le avise cuando el aparato esté en itinerancia.
- Consúltele a su proveedor de servicios en qué áreas es más probable que su servicio requiera conexiones en itinerancia.



Planee antes de viajar al extranjero

Si usted planea llevar su teléfono fuera de Estados Unidos y posiblemente lo use para llamadas de voz y para carga y descarga de datos, incluyendo el uso de correo electrónico, asegúrese de averiguar con anticipación los cobros pertinentes.

Consulte nuestra guía: "Itinerancia internacional: cómo usar su teléfono móvil en el extranjero": <https://www.fcc.gov/consumers/guides/itinerancia-internacional-como-usar-su-telefono-movil-en-el-extranjero>

Los paquetes de servicios y sus cuentas

La combinación de varios servicios de comunicaciones en un solo paquete – ya sea servicio telefónico local y de larga distancia, Internet o banda ancha, TV y servicios de cable, además de servicios de telefonía móvil o de telefonía por Internet – se conoce en inglés comúnmente como "bundling". Optar por estos paquetes de servicios, cobrados a través de una sola cuenta, podría ahorrarle dinero. Sin embargo, también puede derivar en confusión respecto a sus cuentas.

Si tiene algún problema con sus cuentas o sus servicios, primero debe intentar resolverlos directamente con su proveedor.

¿Qué hago si tengo un problema con mi servicio telefónico local?

Si usted tiene un problema con el servicio local, incluyendo la asistencia de guía o servicios telefónicos en su estado, contáctese con la comisión pública de servicios de su estado. Podrá encontrar la información de contacto en las páginas azules o sección gubernamental de su guía telefónica local.

¿Qué hago si tengo un problema con las tarifas de mi servicio básico de TV por cable o con la calidad de mi servicio de TV por cable?

Póngase en contacto con su autoridad de franquicia local para cable. Podrá encontrar la información de contacto en la cuenta de su servicio de cable o en su guía telefónica local. Entre otros recursos se incluyen:

- La agencia local o estatal para el mejoramiento del comercio (*Better Business Bureau*, en inglés).
- La agencia local o estatal, de protección al consumidor.
- La procuraduría de su estado.

¿Qué hago respecto a los problemas con servicios satelitales?

La FCC no norma el costo cobrado por la programación satelital. Tampoco controla la forma en que dicha programación es comercializada o agrupada. Los términos del contrato entre el cliente y la compañía satelital determinan los derechos y obligaciones de cada parte. Las leyes estatales para el consumidor podrían ser pertinentes en dichos contratos. Para obtener más información, contáctese con el departamento para asuntos del consumidor, de su estado.



Descargue materiales de educación del consumidor

Descargue archivos que pueden ser impresos, publicados o compartidos en eventos o por correo electrónico y así divulgar las alternativas disponibles para los consumidores, cuando quieran evitar las llamadas no deseadas. Todos los archivos están disponibles en formato PDF.

Guía para el Consumidor - Entrega información sobre diversos problemas, la acción de la FCC al respecto y qué puede hacer usted para resolverlos. En formato de dos páginas, es posible imprimir cada guía en una sola hoja a ambos lados del papel.

Hoja de Datos - Ofrece información abreviada, similar a la contenida en las guías para el consumidor. En formato de una página, es fácil entenderla de un vistazo.

Tarjeta Informativa - Perfecta para llevar a eventos. Las tarjetas informativas pueden ser impresas en su oficina o en su hogar y plegadas para su distribución o en cartón, por una imprenta profesional.

Presentación de quejas

Tiene varias alternativas para presentar quejas ante la FCC:

- Visite nuestro Centro de quejas del Consumidor <https://www.consumercomplaints.fcc.gov> (en inglés) para presentar una queja o contarnos su problema.
- Por teléfono: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322); TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322); ASL: 1-844-432-2275
- Por correo tradicional (por favor, incluya su nombre, dirección, información de contacto y tantos detalles como sea posible en su queja):

Federal Communications Commission
Consumer and Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
45 L Street NE
Washington, DC 20554

Cómo presentar una queja ante la FTC

Para cargos no relacionados con servicios telefónicos, pero que aparecen en su cuenta telefónica, presente su queja ante la Comisión federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC, por sus siglas en inglés) en línea: <https://www.ftccomplaintassistant.gov> o llame a la FTC gratuitamente al 1-877-382-4357 (voz) o al 1-866-653-4261 (TTY), o escriba a:

Federal Trade Commission
600 Pennsylvania Ave., N.W.
Washington, DC 20580

Otros formatos

Para solicitar este artículo en formato accesible - Braille, letra grande, Word o documento de texto o de audio - escríbanos o llámenos a la dirección o teléfonos del pie de página o envíenos un correo electrónico a fcc504@fcc.gov.

Última edición: 21 de marzo de 2019

