

¿Qué es un número gratuito y cómo funciona?

Los números gratuitos (*toll free numbers*, en inglés) son los que comienzan con uno de los siguientes códigos de tres dígitos: 800, 888, 877, 866, 855 y 844. Los números gratuitos permiten, a quienes llaman, contactarse con empresas o individuos sin tener que pagar por esas llamadas. El costo del uso de un número gratuito es financiado por la parte que recibe la llamada (el suscriptor del número gratuito) en lugar de la parte que llama. A través de los números gratuitos, es posible efectuar llamadas directamente a su empresa o a su línea directa personal.

Los números gratuitos son muy comunes y han probado ser una eficiente herramienta de negocios, particularmente en las áreas de servicios al consumidor y de telemercadeo. El servicio de llamadas gratuitas ofrece a clientes potenciales y a otras partes una vía gratuita y conveniente de contacto con las empresas que cuentan con dicho servicio.

Códigos para llamadas gratuitas – 800, 888, 877, 866, 855, 844 y 833

En la actualidad, hay seis códigos de llamadas gratuitas: 800, 888, 877, 866, 855, 844 y 833. Aunque los números 800, 888, 877, 866, 855, 844 y 833 son códigos para llamadas gratuitas, estos no son intercambiables. El 1-800-234-5678 no es lo mismo que el 1-888-234-5678. Las llamadas efectuadas a cada uno de estos números son dirigidas a números telefónicos locales, específicos.

¿Cómo se asignan los números gratuitos?

Los números gratuitos son asignados en orden de llegada por entidades conocidas como “Entidades Responsables” (“Responsible Organizations” o “RespOrgs”, en inglés). Estas entidades pueden ser compañías telefónicas, aunque no siempre lo son. Ellas tienen acceso a la base de datos SMS/800, la que contiene información relacionada con el estatus de todos los números gratuitos.

Las *RespOrgs* cuentan con una certificación otorgada por la administración de la base de datos SMS/800, a cargo del servicio de llamadas gratuitas.

Si quiere obtener un número para llamadas gratuitas, contáctese con una *RespOrg* o con otro proveedor de servicios de llamadas gratuitas. Estas entidades pueden acceder a la base de datos y reservar un número para los suscriptores. Hay varios cientos de *RespOrgs* y de proveedores de servicios de llamadas gratuitas en Estados Unidos. Usted puede encontrar la lista completa en el sitio web de la base de datos SMS/800, www.sms800.com (en inglés) o usted puede llamar a la línea de asistencia de SMS-800 (*SMS/800 Help Desk*, en inglés) al 1-888-SMS-3300.

¿Qué papel cumple la FCC?

La FCC establece las normas bajo las cuales se puede usar u obtener un número gratuito. La FCC exige que los números gratuitos sean “portables”, es decir, que los suscriptores de números gratuitos puedan trasladar su número a un nuevo proveedor si cambian de proveedor de servicios de números para llamadas gratuitas. Las normas de la FCC dan los criterios para determinar el estatus de cada número para llamadas gratuitas y prohíbe el almacenamiento y la acumulación de números para llamadas gratuitas.

Sin embargo, la FCC no participa en la asignación diaria de números telefónicos gratuitos, ni tampoco tiene acceso directo a la base de datos de dichos números, ni puede proveer información relacionada con el estatus de los números gratuitos ni responder a solicitudes de números gratuitos. Una organización del sector de telefonía, dedicada al establecimiento de estándares, ha establecido ciertas pautas para los números telefónicos gratuitos y dichas pautas deben cumplir con las exigencias de la FCC.

¿Qué es un número “vanity” y cómo puedo obtenerlo?

Un número “vanity” es un número telefónico gratuito que en su numeración incluye el nombre de una persona o compañía o alguna palabra o siglas. Por ejemplo, 1-800-FLOWERS o 1-888-NEW-CARS. Para averiguar si algún número gratuito específico está disponible, póngase en contacto con cualquier RespOrg.

“Almacenamiento/acumulación” de números telefónicos gratuitos

Las normas de la FCC prohíben a los proveedores de números telefónicos gratuitos almacenar números de este tipo. Es ilegal que un proveedor de servicios de números telefónicos gratuitos reserve un número telefónico gratuito sin que tenga un suscriptor para el que esté reservando dicho número. Las RespOrgs o los proveedores de servicios de llamadas gratuitas que acumulen números para llamadas gratuitas se exponen a penas.

Los suscriptores que acumulen números para llamadas gratuitas también estarán realizando una actividad prohibida e ilegal. Los suscriptores no están autorizados a obtener más números para llamadas gratuitas que los que planea utilizar. La acumulación de números también incluye al “corretaje de números” – es ilegal que un suscriptor venda un número para llamadas gratuitas y cobre una tarifa por hacerlo.

Presentación de quejas

Visite nuestro Centro de quejas del Consumidor <https://consumercomplaints.fcc.gov> (en inglés) para presentar una queja o contarnos su problema.

Otros formatos

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

Última edición: 1 de mayo de 2019

