



Servicios de Comunicaciones para Personas en Prisión

La FCC está trabajando para refrenar las tarifas excesivas y los flagrantes cargos en las llamadas telefónicas de voz y vídeo que pagan las familias que tratan de mantenerse en contacto con sus seres queridos que sirven penas carcelarias o están en prisión.

Las opciones de llamadas telefónicas para las personas encarceladas son limitadas, lo que a menudo resulta en cuentas telefónicas a precios elevados a niveles no razonables para las llamadas entre personas en prisión y sus familiares. Hasta hace poco, los esfuerzos de la FCC para reducir las tarifas telefónicas en cárceles y prisiones se limitaban a las llamadas entre personas encarceladas y otras ubicadas en otros estados o países. La FCC no tenía autoridad sobre las llamadas dentro de un mismo estado o sobre las videollamadas.

Nueva legislación que extiende la autoridad de la FCC sobre los servicios de comunicaciones de las personas encarceladas

En enero de 2023, el Presidente promulgó una ley bipartidista que autoriza a la FCC a refrenar los precios y tarifas de las comunicaciones de audio y vídeo entre personas encarceladas y sus seres queridos, incluyendo las comunicaciones entre personas ubicadas en el mismo estado. La ley exige la implementación entre julio de 2024 y enero de 2025, por parte de la Comisión, de nuevas reglas que cubran la expansión de su autoridad a los servicios mencionados. En marzo de 2023, la [FCC pidió comentarios del público sobre cómo implementar la nueva ley](#) (en inglés).

Topes de tarifas para llamadas telefónicas interestatales e internacionales desde prisiones y cárceles

Los topes interinos para las tarifas, exhibidos en las tablas de más abajo, se aplican a las llamadas interestatales e internacionales desde centros penitenciarios, pero no se aplican a llamadas locales o dentro de un mismo estado.

Tipo de recinto	Máximo de tarifa total para llamadas interestatales (por minuto)	Máximo de tarifa total para llamadas internacionales (por minuto)
Prisiones.	\$0.14*	\$0.14* más la cantidad promedio que pagó el proveedor para enviar llamadas desde EE. UU. al país extranjero.*
Cárceles con 1,000 personas encarceladas o más.	\$0.16*	\$0.16* más la cantidad promedio que pagó el proveedor para enviar llamadas desde EE. UU. al país extranjero.*



Tipo de recinto	Máximo de tarifa total para llamadas interestatales (por minuto)	Máximo de tarifa total para llamadas internacionales (por minuto)
Cárceles con menos de 1,000 personas encarceladas.	\$0.21	\$0.21 más la cantidad promedio que pagó el proveedor para enviar llamadas desde EE. UU. al país extranjero.

* Estos topes de \$0.14 y de \$0.16 incluyen los \$0.02 por minuto para “comisiones al recinto” (“site commissions”) si el proveedor de servicios paga a una prisión o cárcel por el derecho a prestar servicios a dichos recintos. Cuando el proveedor no paga dichas comisiones, los topes son de \$0.12 para prisiones y \$0.14 para cárceles. Cuando una ley estatal o local establece la cantidad de la comisión, el proveedor puede superar los límites establecidos para el monto que traspasa al consumidor, siempre y cuando el monto total cobrado al consumidor no supere los \$0.21 por minuto. Estos topes interinos a las tarifas para las llamadas telefónicas interestatales e internacionales se establecieron en mayo de 2021 como se ve en el siguiente sitio web:

<https://www.fcc.gov/document/fcc-lowers-interstate-and-international-prison-phone-rates-0> (en inglés).

Cargos adicionales por los servicios

Los proveedores frecuentemente imponen cargos y tarifas adicionales por los servicios. La FCC ha limitado tanto los tipos de cargos como la cantidad que los proveedores pueden agregar a los montos que cobran por dichas llamadas interestatales o internacionales a las personas encarceladas.

Cargos adicionales permitidos para los servicios	Límite monetario por uso/instrucción
Tarifas por pagos automáticos.	\$3.00
Tarifas por llamadas por cobrar (“collect calls”) con cuentas emitidas a través de terceros por cada llamada.	\$3.00 por transacción, más la tasa efectiva, por minuto, cuando el pago se realiza a través de un sistema de pago automatizado; \$5.95 por transacción, más la tarifa efectiva por minuto cuando el pago se realiza a través de un agente en tiempo real.
Tarifas de llamadas telefónicas con pagos mediante agentes o para establecer una cuenta con el uso opcional de un (a) operador (a) en tiempo real.	\$5.95
Tarifas en cuentas impresas (no se permiten cargos adicionales por cuentas vía electrónica).	\$2.00
Mínimos y máximos permitidos para cuentas prepagadas.	Para cuentas prepagadas, el proveedor no puede establecer mínimos, ni tampoco puede

Cargos adicionales permitidos para los servicios	Límite monetario por uso/instrucción
	establecer máximos inferiores a \$50 para dichas cuentas.
Tarifas por transacciones financieras de terceros, como las de MoneyGram, Western Union y las tarifas de procesamiento de tarjetas de crédito y de transferencias de terceros en las cuentas de comisarías.	\$3.00 por transacción, cuando un pago es mediante un sistema de pago automático; \$5.95 por transacción, cuando el pago es mediante un agente en tiempo real.
Impuestos correspondientes y tarifas reglamentarias.	El proveedor puede traspasar estos cargos a los consumidores directamente <i>sin margen de ganancia</i> .

Estos límites solo se aplican a las llamadas interestatales e internacionales. Es posible que los consumidores tengan que pagar cargos por servicios adicionales y tarifas más altas relacionadas con llamadas entre una persona encarcelada y alguien ubicado en el mismo estado.

Accesibilidad para personas con discapacidades, encarceladas

Las personas con discapacidades auditivas o del habla que están encarceladas necesitan acceso al [Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones \(TRS, por sus siglas en inglés\)](#), y los proveedores deben proporcionarles acceso a los servicios TRS tradicionales basados en teletipo (TTY) y a servicios de telefonía interpretada ([Speech-to-Speech relay, STS, por sus siglas en inglés](#)). A partir del 1º de enero de 2024, un proveedor que preste servicios en recintos correccionales, en cualquier jurisdicción que tenga un mínimo de 50 personas encarceladas, debe proporcionar acceso a todos los servicios de retransmisión de telecomunicaciones que califiquen para asistencia financiera TRS, en cualquier recinto correccional ubicado donde haya disponibilidad de internet de alta velocidad y donde dicha conexión no haya sido prohibida por la autoridad correccional que supervisa el recinto. Esto incluye la posibilidad de efectuar videollamadas “punto a punto” (“point-to-point”) con uso de lenguaje de señas americano (ASL). Otros servicios de retransmisión que deben ponerse a disposición son el Servicio de Vídeo Relé (VRS), el Servicio de Relé por IP (IP Relay) y el Servicio de Telefonía por Internet con Subtitulado (IP CTS) entre otros. Cuando el acceso a internet de banda ancha no esté disponible, los proveedores deben dar acceso a servicio de telefonía por internet con subtitulado (CTS) no conectado a internet, además de los servicios TRS y STS basados en TTY tradicional.

Normas adicionales para facilitar la inscripción y el acceso a servicios de TRS por parte de personas con discapacidades encarceladas están pendientes a la espera de la aprobación por parte de la Oficina de Administración y Presupuesto (Office of Management and Budget, OMB, por sus siglas en inglés) de conformidad con la ley de reducción de trámites (Paperwork Reduction Act).

Restricciones a cargos por servicios y equipos de accesibilidad

Las tarifas por minuto de las llamadas de TTY a TTY tienen un tope del 25 % de las tarifas que los proveedores cobran por otras llamadas en las que participan personas privadas de libertad. Esto se debe a que las llamadas vía TTY, por su naturaleza, son de mayor duración que las llamadas de voz y las personas con discapacidades privadas de libertad, no disponen de alternativas para efectuar llamadas de voz. No se permite a los proveedores cobrar ningún cargo o tarifa a nadie que use

servicios TRS o equipos necesarios para usarlos, salvo ciertas excepciones, descritas a continuación: Los proveedores pueden aplicar un cargo por el uso de los servicios CTS, IP CTS o vídeo “punto a punto” con ASL, pero el cargo no debe exceder el monto que se cobra por una llamada telefónica de voz, con la misma duración, distancia, jurisdicción y hora del día.

Otras normas

Ningún proveedor puede bloquear una llamada de cobro revertido (“collect call”) únicamente porque carece de una relación de facturación previa con el proveedor de telefonía del destinatario de la llamada, a menos que el proveedor también ofrezca opciones de llamadas de débito, prepago o prepago para llamadas por cobrar.

Las normas de la FCC exigen a los proveedores dar a conocer sus tarifas y cargos por servicios adicionales con claridad, exactitud y visibilidad, para todo tipo de llamadas de voz (interestatales, dentro de un mismo estado e internacionales) en sus sitios web o de otras maneras razonables que sean de fácil acceso para los consumidores.

Las normas de la FCC también exigen que, cuando una persona privada de su libertad realiza una llamada de cobro revertido, cada proveedor de servicios debe identificarse ante la persona que recibe la llamada antes de conectarla. Cada proveedor de servicios también debe revelar cómo el destinatario de la llamada puede obtener cotizaciones de tarifas antes de que se conecte la llamada. Asimismo, el proveedor de servicios debe permitir al receptor de la llamada telefónica dar término a la misma, antes de realizar la conexión, sin ningún costo.

Presentar una queja

Si piensa que un proveedor de servicios de llamadas que preste servicios en cárceles, prisiones u otros recintos correccionales, le ha cobrado de más a usted o a un miembro de su familia, usted puede presentar una queja ante la FCC.

- Presente una queja en línea en <https://consumercomplaints.fcc.gov> (en inglés).
- 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 (incluya su nombre, dirección, información de contacto y todos los detalles posibles sobre su queja):

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

Normas estatales

Los estados pueden tener sus propias normas que regulan los servicios de llamadas dentro del estado para las personas encarceladas. Para presentar una queja sobre presuntas transgresiones a las normas estatales, póngase en contacto con la comisión de servicios públicos del estado donde se realizó la llamada. Podrá encontrar información de contacto de las comisiones de servicios públicos estatales en naruc.org/about-naruc/regulatory-commissions (en inglés) o en la sección gubernamental de su directorio telefónico local.

Versión en línea

- Enlace a sitio web: <https://www.fcc.gov/consumers/guides/servicio-telefonico-en-centros-penitenciarios>

Formatos accesibles

Para solicitar este artículo en formato accesible - Braille, letra grande, documento Word o de texto o audio – escríbanos o llámenos a la dirección o números telefónicos de más arriba, o envíenos un correo electrónico a fcc504@fcc.gov.

Última edición: 22 de septiembre de 2023