



Servicio Telefónico en Centros Penitenciarios

Atendiendo su misión de velar por la existencia de tarifas telefónicas exactas, razonables y justas, para todos los estadounidenses, la Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communications Commission, FCC* por sus siglas en inglés) está abocada a refrenar las tarifas excesivamente altas y abusivas, para llamadas efectuadas por quienes intentan mantenerse en contacto con sus seres queridos que cumplen penas carcelarias.

Como parte de los esfuerzos de la FCC para garantizar que las tarifas de las llamadas telefónicas interestatales e internacionales sean justas y razonables para todos los estadounidenses, la agencia está trabajando para frenar las tarifas excesivas y los cargos atroces en las llamadas telefónicas que pagan algunas de las personas más vulnerables de la sociedad: las familias que tratan de mantenerse en contacto con sus seres queridos que están privados de su libertad. Las opciones de llamadas telefónicas para las personas privadas de su libertad (también conocidas como servicios telefónicos para reclusos y servicios de llamadas para reclusos) son limitadas, ya que estas personas normalmente no pueden elegir su proveedor de llamadas. Esta falta de competencia, combinada con tarifas no restringidas, ha dado lugar a menudo a facturas telefónicas irrazonablemente elevadas para las personas privadas de su libertad y sus familiares.

Topes de tarifas para llamadas interestatales desde centros penitenciarios

Los topes de las tarifas de la FCC se aplican solo a las llamadas interestatales de larga distancia, pero no a las llamadas internacionales, locales o de larga distancia dentro del estado. Los actuales topes de tarifas interestatales provisionales son de 21 centavos por minuto para las llamadas de débito/prepago y de 25 centavos por minuto para las llamadas de cobro revertido.

El 7 de agosto de 2020, la FCC propuso reducir los topes de las tarifas para las llamadas interestatales y establecer nuevos topes de tarifas para las llamadas internacionales

(<https://docs.fcc.gov/public/attachments/FCC-20-111A1.pdf>) (en inglés). Los topes de tarifas provisionales seguirán en vigor mientras la Comisión considere los comentarios del público y actúe con relación a sus propuestas.

Cargos por servicios adicionales

Los proveedores pueden imponer los cargos por servicios adicionales enumerados en el cuadro que aparece a continuación con relación a los servicios de llamadas interestatales o internacionales para personas privadas de su libertad. A partir del 23 de noviembre de 2020, es posible que los consumidores tengan que pagar cargos por servicios adicionales más altos o diferentes, si en el momento en que se imponen los cargos las llamadas a las que se refieren son claramente solo llamadas dentro del estado. (<https://docs.fcc.gov/public/attachments/FCC-20-111A1.pdf>) (en inglés).

Cargos por servicios adicionales permitidos	Tope monetario por uso/ Instrucción
Tarifas reguladoras e impuestos aplicables	El proveedor puede pasar estos cargos a los consumidores directamente sin ningún margen de ganancia.
Tarifas de pago automatizadas	\$3.00
Tarifas de llamada única (es decir, tarifas por llamadas de cobro revertido facturadas a través de terceros en cada llamada)	El proveedor puede pasar este cargo a los consumidores directamente sin ningún margen de ganancia, además de la tarifa por minuto de la llamada.
Tarifa por agente en vivo; es decir, pago telefónico o creación de cuenta con el uso opcional de un operador en vivo.	\$5.95
Tarifas de facturas/estados de cuenta en papel (no se permite el cobro de facturas/estados de cuenta electrónicos)	\$2.00
Montos mínimos y máximos en cuentas prepago	Se prohíbe fijar montos mínimos de financiación de las cuentas prepago y se prohíbe fijar montos máximos de financiación de las cuentas de prepago inferiores a \$50
Tarifas por transacciones financieras de terceros, por ejemplo, MoneyGram, Western Union, tarifas de procesamiento de tarjetas de crédito y de transferencias desde cuentas de economato de terceros	El proveedor puede pasar este cargo al usuario final, directamente, sin ningún tipo de margen de ganancia.

Llamadas que implican el uso de TTY

Además, la Comisión ha tomado medidas para proteger a las personas privadas de su libertad con discapacidades auditivas o del habla; para ello, ha limitado los cargos por las llamadas en las que estas personas o a las que llaman utilizan TTY (teléfonos de texto). 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 su libertad y no se permite a los proveedores cobrar ningún cargo o tarifa por las llamadas de TTY a voz o de voz a TTY.



Otras normas para los servicios de llamadas interestatales para personas privadas de su libertad

Ningún proveedor de servicios de llamadas para personas privadas de su libertad puede bloquear una llamada de cobro revertido 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 por cobrar.

Las normas de la FCC 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.

Además, el proveedor de servicios debe permitir que el destinatario de la llamada telefónica la finalice sin cargo alguno antes de que se conecte la llamada.

Presentar una queja

Si cree que un proveedor de servicios de llamadas para personas privadas de su libertad le ha cobrado de más a usted o a un miembro de su familia, 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

Otros recursos

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

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: 4 de noviembre de 2020

