

Teléfonos Públicos

Las tarifas cobradas por llamadas de larga distancia y locales -- desde teléfonos públicos u otros teléfonos ubicados en áreas de uso público, como hoteles, hospitales y aeropuertos -- pueden variar y llegar a ser sorprendentemente altas. Antes de usar un teléfono público, infórmese, para que sus expectativas sean realistas.

Conozca sus derechos

La FCC, junto a las autoridades de cada estado, protegen a los consumidores que usan teléfonos públicos, con normas que rigen para:

- **Llamadas de emergencia:** Los proveedores de servicios con operador (a) deben conectar llamadas al 911 inmediatamente, de manera gratuita.
- **TRS:** Las llamadas locales vía Servicios de Retransmisión de Telecomunicaciones (*Telecommunications Relay Services, TRS* por sus siglas en inglés) que permiten realizar llamadas a personas sordas o con discapacidades auditivas o del habla. Y a estas últimas, efectuar llamadas a otras personas, son gratuitas en los teléfonos públicos.
- **Marcado directo:** Usted puede efectuar llamadas desde un teléfono público usando la compañía de larga distancia de su elección, mediante el uso de un código de acceso para llamar directamente al proveedor de servicios ("marcado directo" o "dialing around", en inglés). El marcado directo es ofrecido también mediante números que comienzan con las cifras 800; o 950 para llamadas locales; o un número de acceso de siete dígitos, como el 101-XXXX o el 10 10 XXX. La ley Federal prohíbe bloquear el acceso a estos números de compañías de larga distancia en teléfonos públicos.
- **No hubo conexión:** Los proveedores de servicios de operador (a) no pueden cobrar llamadas telefónicas que no fueron atendidas en el teléfono receptor y que por consiguiente no derivaron en una conexión.
- **Tarifas locales:** Numerosos estados continúan normando las tarifas para llamadas locales por cobrar. Averigüe las tarifas consultando a la comisión de servicios públicos de su estado o a la compañía telefónica local.
- **Información del proveedor de servicios:** Los proveedores de servicios telefónicos públicos deben exhibir un aviso que sea claramente visible, en el equipo telefónico o cerca del mismo, incluyendo el nombre, dirección y número del proveedor de servicios, para llamadas gratuitas.
- **Llamadas gratuitas:** Las llamadas a números para llamadas gratuitas, incluyendo las que son cargadas a cuentas de tarjetas para llamadas o a tarjetas de crédito, no

requieren el uso de una moneda. Usted puede conectarse con un (a) operador (a), sin necesidad de depositar una moneda.

Cuando realice una llamada

Escuche, luego de marcar el número al que está llamando, para determinar qué proveedor de servicios está a cargo de su llamada. El proveedor de servicios debe identificarse al comenzar la llamada, antes de que ésta sea conectada y cargada a su cuenta. Luego se le informará a usted de qué forma averiguará el precio total de la llamada telefónica – incluyendo cualquier recargo – presionando un máximo de dos dígitos o manteniéndose en la línea.

A menos que usted use monedas para pagar por las llamadas, el proveedor de servicio de llamadas vía operador (a) le exigirá el pago de la llamada, mediante una tarjeta de llamadas o una tarjeta de crédito. O alternativamente, podrá solicitar una llamada por pagar (*collect call*, en inglés) o cargar la llamada a un tercero.

Tarjetas de llamadas y su compañía de larga distancia preferida

Sea cual fuere el tipo de tarjeta de llamadas que usted use, la única manera de asegurarse de que su llamada será conectada por su compañía telefónica de larga distancia de preferencia, es siguiendo las instrucciones de la misma para efectuar llamadas desde teléfonos públicos. El uso de la tarjeta de su compañía proveedora de llamadas de larga distancia no garantiza que su compañía de larga distancia efectuará la llamada. Usted debe contactarse con su proveedor preferido de larga distancia y pedir instrucciones sobre cómo efectuar llamadas usando los servicios de su proveedor desde un teléfono público.

Presentación de quejas

Usted tiene múltiples opciones para presentar una queja ante la FCC:

- Presente una queja en línea en <https://consumercomplaints.fcc.gov>
- Por teléfono llamando a: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322); TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322); ASL: 1-844-432-2275
- Por correo (por favor, incluya su nombre, dirección, información de contacto y tantos detalles como pueda respecto a su queja):

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

Centro del Consumidor

Para obtener más información sobre asuntos del consumidor, visite el Centro del Consumidor de la FCC, en <https://consumercomplaints.fcc.gov>.



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 ubicados en esta página o envíenos un correo electrónico a fcc504@fcc.gov.

Última edición: 13 de junio, 2017

