

Llamadas de Larga Distancia de Teléfonos Públicos (*Call Splashing*)

Cuando usted hace una llamada de larga distancia desde un teléfono público (por ejemplo: de una cabina telefónica o del teléfono de un hotel o aeropuerto) usando una tarjeta para llamadas o un código de acceso al servicio de larga distancia al que usted está suscrito, su llamada podría ser dirigida a un centro de llamadas ubicado en áreas distantes antes de ser “pasada” a su compañía de teléfono de larga distancia. Esta compañía entonces podría cobrarle como si la llamada se hubiese originado en el centro de llamadas ubicado a gran distancia y no desde donde usted llamó, cargándole una tarifa de larga distancia más elevada que lo esperado.

Esta práctica se conoce en inglés como *call splashing*.

¿Es legal el *call splashing*?

Las compañías telefónicas están autorizadas a cobrar una tarifa tomando como base un punto de origen alternativo cuando quien hace la llamada:

- Solicita ser transferido al operador de otra compañía.
- Tiene conocimiento (antes de incurrir en cargos) de que la llamada podría ser facturada como si se originara desde un sitio distinto al sitio en que se encuentra la persona cuando efectúa la llamada.
- El consumidor autoriza dicha transferencia.

Evite ser objeto de transferencias de llamadas sin autorización

- Preste atención al operador y no dé su consentimiento a ninguna transferencia de llamadas a menos que entienda lo que el operador le esté preguntando.
- Lea detenidamente su cuenta de teléfono para asegurarse de que los puntos de origen y de destino de las llamadas de larga distancia sean correctos.
- Si su llamada ha sido facturada sin su consentimiento, presente una queja ante su compañía telefónica de larga distancia.
- Si no logra resolver el asunto con su compañía proveedora de larga distancia, puede presentar una queja ante la Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communications Commission*, FCC por sus siglas en inglés).

Presentación de quejas

Usted tiene numerosas opciones para presentar una queja:

- Presente una queja en línea: <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).
- Por correo postal (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

Formatos accesibles

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 de más arriba o envíenos un correo electrónico a fcc504@fcc.gov.

Última edición: 8 de junio de 2017

