



Boletín de Información de CUB Español:

Información de la FCC para el Consumidor

Una tarjeta de teléfono pre-pagada es una tarjeta que usted compra para hacer llamadas de larga distancia. Muchas personas las usan por conveniencia – pueden usarse en cualquier lugar y como las pagó por adelantado, no generan un recibo. Las tarjetas pre-pagadas son populares entre los viajeros, estudiantes, personas que frecuentemente llaman al extranjero y aquellas que no han seleccionado a una compañía telefónica para sus llamadas de larga distancia.

¿Cómo utilizo una tarjeta pre-pagada?

Generalmente, en cada tarjeta pre-pagada vienen impresos un número telefónico de acceso gratuito y un número personal de identificación (PIN, por sus siglas en inglés). Para hacer una llamada, marque el número de acceso y luego el PIN. Una voz grabada le solicitará marcar el número telefónico al que quiere comunicarse, y le dirá cuánto tiempo le queda aún en su tarjeta. También puede darle otras opciones o más información.

Registro de tiempo

El PIN de cada tarjeta les permite a las compañías telefónicas llevar un registro de cuánto tiempo ha sido usado en cada tarjeta. Usted puede sumar tiempo a algunas tarjetas pre-pagadas, en cuyo caso el cobro se cargará, generalmente, a una tarjeta de crédito. Otras tarjetas se tienen que desechar una vez que ha usado todo el tiempo. Además, las tarjetas pre-pagadas tienen, por lo general, fechas de vencimiento. Asegúrese de tener presente la fecha de vencimiento de su tarjeta, para que no pierda los minutos que no ha utilizado.

¿Quién hace que su tarjeta pre-pagada funcione?

- **Las compañías operadoras** son responsables por las líneas telefónicas que llevan las llamadas;
- **Los revendedores** les compran minutos de teléfono a las compañías operadoras;
- **Los expendedores** establecen las tarifas de las tarjetas y proveen una línea gratuita de servicio al cliente y números de acceso;
- **Los distribuidores** venden las tarjetas a los minoristas; y
- **Los minoristas** venden las tarjetas a consumidores, pero no pueden tener control sobre la calidad del servicio que ofrecen.

Quejas más comunes asociadas con las tarjetas pre-pagadas

- número de acceso y/o PIN que no funcionan;
- números de servicio o de acceso que siempre están ocupados;
- expendedores que quiebran y dejan a las personas con tarjetas inservibles;
- tarifas más altas que las publicitadas o cargos escondidos;
- tarjetas que le hacen el cargo aún cuando la llamada no pasó;
- conexiones de baja calidad;
- tarjetas que vencen sin que el usuario lo sepa; y
- cargos por llamada que se deducen del tiempo.

¿Cómo puedo evitar cualquier problema?

Asegúrese de entender las tarifas de la tarjeta en vigor para su tarjeta pre-pagada en particular. También verifique la fecha de vencimiento, verifique si la tarjeta trae un número gratuito de servicio al cliente o si se lo dan al momento de comprar la tarjeta, y cerciórese de que entiende las instrucciones de cómo usar la tarjeta. Posiblemente usted querrá que sus amigos y familiares le recomienden una tarjeta que ellos hayan usado y les haya gustado.

¿Qué sucede si mi tarjeta pre-pagada no funciona?

Primero, trate de llamar al emisor de la tarjeta, el cual normalmente se encuentra en la parte posterior de la tarjeta (o llamando al número de servicio al cliente que viene en su tarjeta). Si el problema no se soluciona, usted puede presentar una queja con la FCC. La queja puede ser presentada electrónicamente, llenando el formulario que se encuentra en línea en www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html. También puede escribir al Centro para el Consumidor a fccinfo@fcc.gov; llamar al **1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322)** voz o al **1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322)** TTY; enviarla por fax al **1-866-418-0232**; o escribir a:

Federal Communications Commission
Consumer & Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street, SW
Washington, D.C. 20554

Lo que debe incluir su queja

La mejor manera de proporcionar toda la información que la FCC necesita para procesar su queja es completando el formulario en línea. Si no usa el formulario de quejas electrónico, su queja debe indicar, como mínimo:

- su nombre, dirección, su dirección de correo electrónico y un número de teléfono para localizarlo;
- los nombres y teléfonos de todas las compañías telefónicas involucradas en su queja (es una buena idea dar TODA la información que viene en la tarjeta prepagada incluyendo la información asociada con la misma);
- el monto de los cargos que se disputan, ya sea que usted pagó, o que recibió un reembolso o ajuste de su recibo, la cantidad de cualquier ajuste o reembolso que haya recibido, una explicación si los cargos en disputa están relacionados con servicios además de los servicios de teléfono de su residencia o negocio; y
- Los detalles de su queja y de cualquier información relevante adicional.

¿Tiene otros problemas?

Si tiene problemas con la tienda local (como tienda de descuento, mercado local, etc.) donde compró la tarjeta, intente llamar o escribir al Departamento local de Asuntos del Consumidor u Oficina para Mejores Negocios en español: **312-832-9803** o al Procurador General del Estado **1-800-386-5438**. En algunos casos, las tarjetas pre-pagadas son comercializadas por compañías que no proveen servicios telefónicos. Si tiene inquietudes sobre publicidad o prácticas de mercadotecnia falsas o engañosas por estas entidades. Puede buscar ayuda adicional de la Comisión Federal de Comercio visitando: www.ftc.gov/bcp/consumer.shtm. También puede presentar su queja en línea en: <https://www.ftccomplaintassistant.gov/>; llamando al **1-877-382-4357** (voz) o al **1-866-653-4261** (TTY); o escribiendo a:

Federal Trade Commission
CRC-240
600 Pennsylvania Ave., NW
Washington, DC 20580