

Llamadas locales, interurbanas y de larga distancia

La oferta de nuevos servicios telefónicos crea confusión para muchos consumidores. Esto ocurre en especial cuando se trata de servicios telefónicos de larga distancia. A continuación, una guía con los principales términos usados para describir los diferentes tipos de servicios telefónicos.

Tipos de servicio

Servicio local básico (*Local Exchange Service*)

Este es el servicio telefónico local de su área. Un área a menudo incluye una ciudad, comuna o aldea y sus alrededores.

Servicio de larga distancia local (*intraLATA*)

El servicio de larga distancia local (también conocido como *intraLATA*) proporciona llamadas dentro de un área geográfica de acceso y transporte local (*Local Access and Transport Area*, LATA por sus siglas en inglés). Generalmente se aplican cargos por minuto a este tipo de llamadas de larga distancia. El servicio es prestado por compañías que se conocen como LATAs desde 1984, cuando la entonces *Bell System* se dividió, convirtiéndose en *Bell Operating Companies*, la que administraba el servicio básico local y los servicios de larga distancia local, y *AT&T*, la que administraba el servicio de larga distancia interLATA, compitiendo con otros proveedores de larga distancia. Las compañías actuales administran todo tipo de llamadas, pero las LATAs aun determinan las áreas de llamadas de larga distancia local.

Puede hacer llamadas intraLATA dentro de su código de área o a un área con código distinto, ya sea en otro sector de su ciudad, en el condado contiguo, o en algunos casos, en un estado aledaño. Deberá anteponer el número "1" al número que llamará, aun cuando el código de área local sea igual al suyo. En la actualidad, estas llamadas son operadas por las compañías proveedoras de servicio local básico y por las compañías de larga distancia.

Algunas compañías de telefonía local ofrecen paquetes de servicios opcionales que incluyen servicio local básico y servicio de larga distancia local, por una tarifa mensual.

Servicio de larga distancia local ampliado (*Expanded Local Exchange Service*)

El servicio de larga distancia local ampliado extiende el área del servicio local básico y elimina los costos de las llamadas de larga distancia locales. Sin embargo, es posible que este servicio aparezca como un sobrecargo en su cuenta telefónica.

Debido a que el servicio local básico, el servicio de larga distancia local y el servicio de larga distancia local ampliado a menudo involucran llamadas dentro de un mismo estado, generalmente son normados por su comisión estatal de servicios públicos. Si usted tiene algún problema relacionado con estos servicios telefónicos, podrá encontrar la información de contacto de la comisión de servicios públicos de su estado en www.naruc.org/Commissions/. También puede contactarse con su agencia

estatal de protección al consumidor, con la oficina de prácticas de negocios apropiadas (*Better Business Bureau*) o con la fiscalía de su estado (*Attorney General's office*) para averiguar más respecto a los resguardos y las soluciones disponibles para los consumidores de servicios telefónicos de larga distancia local. Podrá encontrar la información de contacto de dichas instancias en las páginas azules o en la sección gubernamental de su guía telefónica local.

Servicio de larga distancia interestatal (*interLATA*)

El servicio de larga distancia interestatal (*interLATA*) incluye todas las llamadas fuera del servicio local básico y del servicio de larga distancia local. Las llamadas de larga distancia pueden ser entre dos LATAs en el mismo estado, como por ejemplo, una llamada de San Diego a San Francisco o entre LATAs de diferentes estados. El servicio de larga distancia incluye el servicio internacional de larga distancia, excepto en Hawaii, donde el servicio de larga distancia internacional se administra aparte de otros servicios de larga distancia. Cuando contrate un servicio de larga distancia recuerde preguntar específicamente si el servicio de larga distancia internacional está incluido en los planes de llamadas ofrecidos.

Acceso equivalente y el “slamming”

El acceso equivalente permite a los suscriptores de compañías telefónicas elegir una compañía telefónica autorizada o compañías que administran las llamadas de servicio local básico y de larga distancia (nacional e internacional) desde su teléfono de línea fija tradicional. Cuando el acceso equivalente está disponible, los suscriptores pueden elegir compañías autorizadas separadas para cada uno de estos servicios, o una sola compañía autorizada para ambos servicios. Los suscriptores pueden hacer llamadas de servicio local básico y de larga distancia usando su compañía o compañías autorizadas, discando 1 (o 011 para llamadas internacionales) más el código y número telefónico apropiados (esto último se conoce como paridad del discado, *dialing parity* en inglés). Los suscriptores pueden efectuar sus llamadas usando otras compañías telefónicas, marcando un código de acceso 1010XXX. Cuando el acceso equivalente está disponible, los suscriptores pueden cambiar de compañía o compañías telefónicas autorizadas en cualquier momento. Sin embargo, es posible que eso tenga un costo monetario.

Si usted tenía un proveedor separado para llamadas de larga distancia (es decir, un proveedor de servicios de larga distancia aparte de su proveedor de servicio local) antes del 28 de diciembre de 2015, usted retiene el acceso equivalente y su paridad de discado para su actual servicio de larga distancia. No obstante, desde el 28 de diciembre de 2015, su compañía telefónica proveedora de línea fija ya no está obligada a proveer acceso equivalente ni paridad de discado para servicios de larga distancia a nuevos clientes. Las compañías proveedoras de telefonía de línea fija aún están obligadas a proveer acceso equivalente y paridad de discado para las llamadas del servicio local básico. Las compañías proveedoras de telefonía móvil no están obligadas a proveer acceso equivalente y generalmente optan por alguna compañía autorizada para prestar servicios de larga distancia a sus suscriptores. Si las empresas de telefonía móvil permiten el modo de discado directo (*dial around* en inglés) usando los códigos de acceso 1010XXX, están autorizadas a cobrar de manera separada por dicha opción.

La FCC ha adoptado normas contra el “slamming” para evitar que las compañías telefónicas cambien a los suscriptores de proveedor principal, sin la autorización del suscriptor. Para averiguar más sobre las normas de la FCC contra esta práctica (conocida en inglés como “slamming”), visite la página web www.fcc.gov/consumers/guides/slamming-switching-your-authorized-telephone-company-without-permission (en inglés).



Si usted ha sido víctima de “slamming” intente resolver el problema directamente con la compañía telefónica que le trasladó sin autorización. Luego, llame a su compañía telefónica autorizada e infórmele que quiere restablecer el servicio telefónico que tenía antes de que le trasladaran sin autorización.

Presentación de quejas

Usted también puede presentar una queja. Dependiendo del sitio donde usted reside, puede presentar la queja ante su estado o ante la Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communications Commission*, FCC por sus siglas en inglés). Podrá encontrar una lista de estados que aceptan quejas de “slamming” en www.fcc.gov/general/slamming-states-administering-slamming-rules . Si su estado acepta quejas de “slamming”, su comisión estatal de servicios públicos o la fiscalía (*Attorney General's office*, en inglés) le podrán asesorar respecto a la presentación de quejas.

Usted dispone de múltiples opciones para presentar una queja ante la FCC:

- 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 – escríbanos o llámenos a la dirección o teléfonos de más arriba o envíenos un correo electrónico a fcc504@fcc.gov.

Última edición: 7 de febrero de 2017

