

Normativa de las Tarifas de Televisión por Cable

El servicio de televisión por cable es normado por autoridades de franquicia locales (*local franchising authority*, LFA por sus siglas en inglés) aprobadas a nivel estatal. Las LFAs son generalmente municipalidades, condados u otras autoridades gubernamentales locales. Su LFA puede normar la tarifa que su proveedor de cable está autorizado a cobrarle por su servicio de cable “básico”. Sin embargo, la FCC no exige dicha normativa.

Niveles y tarifas de servicio básico

A los sistemas de cable en general, se les exige ofrecer un nivel básico de programación (*basic tier*, en inglés) el que debe estar a disposición de todos los suscriptores antes de que estos deban pagar por programación adicional. El nivel de servicio básico debe incluir a la mayoría de las estaciones de televisión de transmisión abierta, así como a los canales de televisión pública, educacional y gubernamental, exigidos por el contrato de franquicia firmado por la LFA y su compañía de cable.

Las LFAs pueden examinar cualquier aumento en las tarifas del servicio de programación de nivel básico, para verificar que reflejen con exactitud los aumentos en los costos de programación de la compañía de cable u otros costos que se permite a las operadoras de cable traspasar a sus clientes.

Tarifas para niveles de servicio de cable “premium”

Las LFAs no norman las tarifas para los niveles de servicio superiores al nivel de servicio básico. Su compañía de cable determina las tarifas que cobra por estos servicios, incluyendo la programación de “pago por canal” (*pay-per-channel programming*, en inglés), canales “premium” que exhiben películas y los servicios de pago-por-visión (*pay-per-view*, en inglés) -- como por ejemplo, el pago por ver un evento deportivo específico en televisión.

Es posible que su compañía de cable no exija contratar ningún nivel de servicio adicional, aparte del básico, para dar acceso a eventos de pago-por-visión o a canales especiales de películas, ofrecidos de manera individual o “a la carta”. Las compañías de cable no están obligadas a ofrecer canales o programación de manera individual (“a la carta”). Tampoco se les prohíbe ofrecer estos servicios.

Normas y directivas adicionales de la FCC para los proveedores de servicios de cable

Su LFA puede hacer cumplir las normas y directivas de la FCC en las siguientes áreas:

- Servicio al consumidor: Incluye las quejas sobre cuentas de pago así como la respuesta de la empresa operadora de cable a consultas o solicitudes relacionadas con la calidad de la señal o del servicio.
- Las tarifas de franquicias pagadas a la LFA por las compañías de cable, dirigidas a obtener autorizaciones para ofrecer servicios de cable.

A quién contactar en caso de quejas y consultas

Contáctese con su proveedor de cable o con su LFA para asuntos relacionados con el servicio al cliente, las tarifas de nivel de servicio básico o las tarifas de franquicias. El nombre de su LFA está impreso en su cuenta de la compañía de cable y está en su guía telefónica local.

Póngase en contacto con su compañía de cable respecto a las tarifas para niveles de servicio que no sean el nivel de servicio básico y para cualquier programación de pago-por-canal (*pay-per-channel*, en inglés) o servicios de pago-por-visión (*pay-per-program*, en inglés). Dichas tarifas no están sujetas a normas.

Las organizaciones de protección al consumidor, a nivel local y estatal, podrían proveerle asistencia aportando información sobre sus derechos como suscriptor de cable.

Presentación de quejas

Usted tiene múltiples opciones para presentar quejas ante la FCC:

- Presente una queja en línea en: <https://consumercomplaints.fcc.gov> (en inglés).
- Vía telefónica: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322); TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322); ASL: 1-844-432-2275
- 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 números telefónicos de más arriba o envíe un correo electrónico a fcc504@fcc.gov.

Última edición: 12 de junio de 2017

