

## Programa de Desbloqueo de Teléfonos TracFone

Millones de consumidores usan teléfonos celulares pre-pagados marca TracFone. Durante varios años, TracFone sólo vendía equipos que se podían usar exclusivamente para sus servicios telefónicos. Esto restringía a sus clientes, negándoles la oportunidad de usar sus aparatos para los servicios telefónicos de otros proveedores.

Producto de negociaciones entre TracFone y la Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communications Commission, FCC*, por sus siglas en inglés), millones de clientes pueden usar ahora sus teléfonos TracFone en otras redes telefónicas, si deciden cambiar de proveedor. TracFone ya ha dispuesto soluciones para los consumidores elegibles que han comprado equipos telefónicos “bloqueados”: Reembolsos, créditos o reemplazo de equipos. Todo lo que da a los clientes libertad de elección. Actualmente, TracFone sólo otorga a sus clientes equipos telefónicos que pueden ser “desbloqueados” por los consumidores.

El objetivo de la FCC es aumentar la libertad de elección de los consumidores, pudiendo trasladar sus equipos telefónicos a las redes de otros proveedores, si así lo desean. Dichas políticas promueven la competencia y protegen a los consumidores. Para obtener más información respecto a teléfonos celulares desbloqueados, ingrese a <https://www.fcc.gov/consumers/guides/desbloqueo-de-telefonos-y-dispositivos-moviles-preguntas-frecuentes>.

### TracFone y sus marcas

TracFone es un proveedor de servicios de telefonía móvil internacional que comercializa sus servicios bajo diversas marcas. Este acuerdo cubre a todas las marcas de TracFone. Entre ellas se incluyen las siguientes: TracFone, NET10 Wireless (conectada con las tiendas Family Dollar), Total Wireless, Straight Talk, SafeLink Wireless, Telcel America, Simple Mobile y Page Plus Cellular.

### Consumidores con equipos telefónicos móviles bloqueados

TracFone acordó compensar a los consumidores que hayan comprado o comprarán aparatos móviles “bloqueados” para usarlos con el servicio TracFone. Aproximadamente ocho millones de clientes de TracFone que compraron teléfonos bloqueados a TracFone podrían ser elegibles para obtener compensación, con un beneficio promedio de \$10 por aparato.

Los clientes de TracFone o de cualquiera de sus marcas, que soliciten a la compañía que sus aparatos telefónicos sean desbloqueados, son elegibles para obtener compensación. Esto siempre y cuando hayan sido clientes de alguna marca TracFone por un año o más, con un servicio adquirido dentro de las fechas indicadas (vea las exigencias de fechas de servicio más abajo). También se exige que su teléfono esté operando en buenas condiciones y que no esté asociado con ninguna denuncia criminal o de estafa. Los clientes que no sean elegibles hoy, podrían ser elegibles luego de cierto periodo de tiempo.

Los clientes pueden ponerse en contacto con la compañía, ingresando a [www.tfwunlockpolicy.com](http://www.tfwunlockpolicy.com) (en inglés) o llamando a TracFone al 1-888-442-5102 para confirmar si son elegibles. Si es así, podrán recibir a cambio de sus teléfonos bloqueados una de las siguientes opciones:

- Un nuevo aparato telefónico móvil, desbloqueado, para los clientes de Lifeline.
- Crédito para obtener un aparato telefónico mejorado.
- Un reembolso parcial en dinero en efectivo.

## **Elegibilidad de los consumidores**

Para obtener compensación en base al acuerdo, los consumidores deben:

- Ser clientes de TracFone (incluyendo cualquiera de sus marcas).
- Solicitar a TracFone que desbloquee su aparato telefónico.
- Usar el aparato bloqueado con un servicio de TracFone por lo menos durante 12 meses y utilizar las tarjetas pre-pagadas para llamadas telefónicas efectuadas usando la red telefónica TracFone, por lo menos por doce meses.
- Poseer un aparato telefónico TracFone que esté funcionando adecuadamente y que no haya sido objeto de una denuncia de robo, de extravío o asociado con ninguna estafa o cuyo número telefónico haya sido reciclado o trasladado a otra compañía telefónica.
- Cumplir con ciertas exigencias de tiempo. Para los clientes que no son de Lifeline, el aparato tiene que haber iniciado operaciones con el servicio de TracFone después del 11 de febrero de 2014, o haber sido activado con el servicio de TracFone después del 11 de febrero de 2015. Para los clientes de Lifeline, solamente el cliente aprobado originalmente es elegible. Y solamente cuando dicho cliente haya activado su servicio con TracFone después del 11 de febrero de 2014.
- Los clientes que pertenecen a las fuerzas armadas y están emplazados en servicio activo no necesitan cumplir con las exigencias estipuladas para la activación de servicios y redención de tarjetas para llamadas telefónicas.
- Los clientes son elegibles para este programa solamente una vez cada doce meses.

## **Póngase en contacto con la FCC para obtener más información**

Usted también puede enviar un mensaje por correo electrónico a la FCC a: [tracfoneunlocking@fcc.gov](mailto:tracfoneunlocking@fcc.gov). Con alta probabilidad, todo mensaje enviado a esta dirección de correo electrónico será reenviado a TracFone en busca de una resolución.

## **Presentación de quejas**

Visite nuestro Centro de quejas del Consumidor <https://consumercomplaints.fcc.gov> (en inglés) para presentar una queja o contarnos su problema.

## **Otros formatos**

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 del pie de página o envíenos un correo electrónico a [fcc504@fcc.gov](mailto:fcc504@fcc.gov).

Última edición: 18 de septiembre de 2017

