

Servicios de “pago por llamada”

Los servicios de “pago por llamada” son un variado grupo de servicios de telecomunicaciones proporcionados a los usuarios, incluyendo información por audio, entretenimiento y conversación. Los proveedores de dichos servicios a menudo usan números telefónicos con el prefijo 900 y quienes llaman pagan un cargo adicional por llamada o reciben una cuenta de tarifa por minuto, mayor a la que pagan por las llamadas telefónicas regulares.

Números de llamadas gratuitas y servicios de pago por llamada

Los números para llamadas gratuitas, con los prefijos 800, 888 y 877, también pueden ser usados para servicios de pago por llamada, incluyendo ciertos servicios de guía telefónica o servicios por los que los usuarios ya han pagado o cuentan con una suscripción. No obstante, a usted solo pueden cobrarle tras llamar a un número 800 si:

- Usted y la compañía que ofrece servicios con el prefijo 800 firman un contrato por escrito que incluye:
 - El monto a pagar por cada llamada.
 - El nombre del proveedor del servicio, la dirección de la empresa y su número telefónico.
 - Un número de identificación personal (PIN) o un equipo de seguridad para prevenir cargos no autorizados a su cuenta telefónica.

- Usted paga por la información usando una tarjeta de crédito o pagada previamente (*prepaid*, en inglés), de débito o de llamadas. Antes de hacer el cargo en su tarjeta por una llamada a números con prefijo 800, el proveedor de servicios debe emitir un mensaje introductorio informándole:
 - Que habrá un cobro por la llamada.
 - El costo total por minuto que le cobrará el proveedor del servicio y cualquier cobro adicional.
 - Que los costos se cargarán a una tarjeta de crédito, pagada previamente, de débito o de llamadas y que para eso usted debe proporcionar el número de dicha tarjeta.
 - El costo de la llamada le será informado al final del mensaje introductorio.
 - Usted puede colgar durante el mensaje introductorio o al final del mismo y no se le cobrará la llamada.

Si usted llama a un número para llamadas gratuitas, el proveedor de servicios de información no puede conectarle automáticamente a un servicio de llamadas del número 900, ni llamarle de vuelta pidiéndole pagar por la llamada (*collect call*, en inglés).

No se necesita un acuerdo por escrito para cobrarle una llamada que usted efectúe a un número 800 para obtener servicios de guía telefónica, ni para adquirir otros bienes o servicios o por usar equipos que proporcionan servicios de telecomunicaciones a personas con discapacidades auditivas o del habla.

Cómo aparecen los cargos de pago por llamada en su cuenta telefónica

Los cargos por llamadas a un número 900, y a un número 800 para servicios de información, deberían aparecer en una sección de su cuenta telefónica claramente separada de los cargos regulares cobrados por telefonía local y de larga distancia. Por cada llamada efectuada a un servicio de pago por llamada, debe aparecer información sobre el tipo de servicio, el monto del cobro, la fecha y hora del día de la llamada y su duración. Los proveedores de servicios de información deben notificar a sus clientes, por lo menos con un

ciclo de anticipación, si efectuarán cualquier cambio en los cobros o en las condiciones establecidas en el contrato de servicios.

Su compañía telefónica no está autorizada a desconectar su servicio de telefonía local ni de larga distancia por no pago o por una disputa relacionada con cargos por llamadas a números 800 o 900. Sin embargo, su compañía telefónica puede bloquear sus llamadas a los números 900 si usted no cumple con el pago de cobros legítimos cargados por llamadas a números 900.

Bloqueo de números 900

En la mayoría de las áreas, usted puede pedirle a su compañía telefónica que bloquee las llamadas de su teléfono a números con el prefijo 900. La compañía debe cumplir con dicha solicitud sin cobrarle, si usted lo solicita dentro de los 60 días siguientes al inicio de un nuevo contrato de servicio telefónico. La compañía puede cobrarle una tarifa razonable, por una sola vez, si usted solicita el bloqueo de llamadas a números 900 fuera del periodo de 60 días. Si usted decide desbloquear las llamadas a números 900, su solicitud a la compañía de servicio telefónico local debe hacerse por escrito.

Presentación de quejas

Si usted tiene alguna queja relacionada con un servicio de llamadas a números 800 o 900, intente resolverla con el proveedor de servicios o con la compañía que le ha aplicado el cobro. Si no puede resolverlo directamente, puede presentar una queja ante la FCC en <https://consumercomplaints.fcc.gov> (en inglés). La presentación de quejas es gratuita.

Presentación de quejas ante la Comisión Federal de Comercio (FTC)

Si tiene una queja sobre un proveedor de servicios de información que no sea una compañía telefónica usted puede presentarla ante la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC, por sus siglas en inglés) en <https://www.ftccomplaintassistant.gov>.

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.

Última edición: 8 de septiembre de 2017

