

RESPUESTAS A PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE EL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES EN CALIFORNIA:

PREGUNTAS SOBRE EL SERVICIO TELEFÓNICO BÁSICO

¿Qué diferencia hay entre servicio telefónico residencial (con cable, o tradicional, o terrestre) y el servicio telefónico celular (inalámbrico)?

Servicio telefónico con cable quiere decir que el teléfono está conectado a las instalaciones de la compañía de teléfonos a través de un cable. Esto incluye a los teléfonos portátiles e inalámbricos porque su base se conecta a las instalaciones.

El servicio inalámbrico incluye teléfonos celulares y otros aparatos que usan ondas de radio para transmitir mensajes de voz y de otros tipos a las instalaciones de la compañía.

¿Es una misma compañía la que me provee servicio telefónico residencial tanto local como de larga distancia?

En la mayoría de los casos, usted puede tener una compañía para su servicio de mediana distancia (toll-call) y una compañía diferente para su servicio de larga distancia. Además, cualquier tipo de compañía (servicio local o larga distancia) puede proveerle el servicio de mediana distancia (también conocido como intraLATA).

¿Cuál es la diferencia entre el servicio local y el servicio de larga distancia?

El servicio local incluye llamadas telefónicas que se hacen dentro de un área pequeña (generalmente hasta 16 millas), cerca de su casa. Su directorio telefónico local de páginas blancas debe contener información sobre su área local específica de llamadas.

El servicio de larga distancia incluye llamadas que se hacen entre distancias mayores, frecuentemente son llamadas de una parte a otra dentro del estado, que cruzan las líneas estatales o que van de un país a otro.

Hay un tercer tipo de servicio conocido como mediana distancia (*local toll* o interconexión local o intraLATA). Son llamadas que se hacen por fuera de su área de servicio local, pero no tan lejos como las llamadas de larga distancia. Estas llamadas se hacen dentro de un área geográfica conocida como LATA. Usted decide si quiere que el servicio intraLATA se lo provea su proveedor de servicio local o su proveedor de larga distancia. Su proveedor de servicio local debe poder ayudarle a identificar su área de llamadas de mediana distancia (intraLATA).

¿Puedo escoger el proveedor del servicio telefónico local?

Consumidores y negocios frecuentemente pueden escoger su proveedor para los servicios telefónicos local, intraLATA y de larga distancia. Además de las compañías de teléfonos residenciales, también hay compañías de Cable (servicios múltiples), compañías telefónicas competitivas y compañías de telefonía vía Internet, que ofrecen servicio telefónico inalámbrico por todo el estado de California. Los consumidores tienen muchas formas de buscar alternativas en base a sus necesidades.

Cada compañía tiene un número de servicio al cliente para que llamen los consumidores y muchas tienen sitios Web en donde usted puede encontrar detalles sobre precios y servicios. Algunas compañías pueden ofrecer planes de “paquetes” o “de promoción” que contiene varios servicios, que por estar combinados, se encuentran a un precio menor que si se comprara cada servicio individualmente. La clave es escoger el plan que mejor se ajuste a SUS necesidades. Usted puede comparar los precios de algunas compañías telefónicas en los sitios Web independientes en Internet.

¿Qué información debo recibir del operador antes de hacer o aceptar llamadas por cobrar?

Las llamadas por cobrar – cuando alguien le llama y usted paga la llamada – pueden ser muy costosas. Si es necesario hacer una llamada por cobrar, tanto la persona que llama como la que recibe la llamada deben preguntar cuánto costará la llamada y cuál es la compañía que va a hacer el cobro. No hay límite de precio de lo que se les puede cobrar a los consumidores en las llamadas por cobrar. También puede esperar el aviso grabado automático para saber cuáles son las tarifas y el nombre de la compañía que le va a cobrar. Se recomienda a los consumidores que pidan que la llamada por cobrar sea su propia compañía de larga distancia quien la conecte, siempre que les sea posible.

¿Hay alguna forma de hacer contacto con un operador humano cuando se llama a una compañía de servicio telefónico residencial o celular?

Hablando en términos generales, la capacidad de contactar a un operador humano depende de los procedimientos de la compañía de teléfonos. Sin embargo, la mayoría de compañías usan sistemas automatizados. Se le recomienda a los consumidores que escuchen todos los avisos de los sistemas automatizados antes de hacer una selección.

¿Por qué hay tantos códigos de área nuevos?

California tiene que usar más códigos de área para tener números suficientes para satisfacer la alta demanda de consumidores de aparatos de telecomunicaciones que necesitan tener un número telefónico propio, y de las compañías que compiten para proveer el servicio de telefonía local. En la década de 1990 cuando los 13 códigos de área de California aumentaron a 25, la CPUC tuvo que asignarle bloques de 10.000

números a cada compañía de teléfonos por cada comunidad a la que le prestara servicio, sin importar cuántos clientes tuviera la compañía. Pero desde que la CPUC recibió la aprobación para expedir bloques de números más pequeños, al estado sólo le han agregado otros dos códigos de área.

Ninguna persona de la compañía de teléfonos se presentó a una cita de reparación o instalación ¿Qué puedo hacer?

Las compañías deben usar un margen de 4 horas para presentarse a reparar o instalarle el servicio. Si no se presenta ninguna persona de la compañía dentro de ese margen de 4 horas, usted puede presentar una queja en la corte para reclamos menores solicitando el pago de salarios caídos u otros gastos comprobables que tuvo debido al incumplimiento de la cita. La cantidad máxima que usted puede solicitar es \$600. Sin embargo, si usted no está en casa a la hora de la cita acordada y la compañía no puede tener acceso al equipo requerido, usted no puede presentar ninguna queja. Si la compañía hizo todo lo posible para informarle que el técnico no podía cumplir la cita o si se presenta una tormenta u otra crisis que esté más allá del alcance de la compañía, usted no tiene motivo para presentar una queja. Si la compañía tiene que reprogramar una cita debido a que no pudo enviar a nadie a la cita, la siguiente cita debe tener un margen de dos horas.

¿Qué opciones de bloqueo de identificador de llamadas hay disponibles?

El identificador de llamadas le permite a la gente conocer el número de quien está llamando antes de responder el teléfono. Sin embargo, la persona o el negocio que está haciendo la llamada puede bloquear su número para que no sea mostrado. Hay dos opciones de bloqueo del identificador de llamadas sin ningún costo para usted. El Bloqueo Selectivo o “Por cada llamada” le permite escoger cuándo bloquear su número, marcando *67 antes de hacer la llamada. El Bloqueo Completo (o por línea) evita que su número sea transmitido en todas las llamadas. Si usted activó el bloqueo completo en su teléfono inalámbrico (marcando *65), entonces puede desactivarlo para todas las llamadas marcando *85 o desactivarlo sólo “por cada llamada”, marcando *82 más el número que va a desbloquear. Usted debe saber que el Bloqueo por línea no bloqueará las llamadas hechas a números gratuitos (800, 888, 877. etc.), números 900 y 976 y a los servicios del 911.

¿Puedo bloquear el acceso a los servicios de información telefónica de llamadas patrocinadas (*pay-per-call*) de los números 900 y 976?

Usted puede bloquear el acceso a las líneas de información de llamadas patrocinadas (*pay-per-call*). Puede haber un pequeño cobro mensual por agregar este servicio a su línea, al igual que un pequeño cobro de instalación por hacer el cambio. Además, algunas compañías telefónicas no proveen acceso a los números 900 y 976. Contacte a su compañía de telefonía local para obtener más información.

¿Puedo bloquear llamadas como las de terceras partes o llamadas por cobrar, para que no sean cobradas en mi factura telefónica?

Usted tiene la opción de bloquear estos tipos de llamadas para que no sean facturadas en su recibo telefónico. Contacte a su compañía de telefonía local para obtener más información.

¿A mis llamadas telefónicas les aplican impuestos?

Sí. Los impuestos para los servicios de telecomunicaciones del gobierno federal, de los gobiernos estatales y los impuestos locales de las ciudades y municipalidades. Puede haber recargos y cuotas adicionales. Para obtener más información sobre los impuestos. Haga clic aquí

[insertar enlace: <http://www.cpuc.ca.gov/static/telco/consumer+information/surcharges.htm>]

¿Cuáles son mis opciones de ser incluido en los listados del directorio de páginas blancas residenciales?

Usted tiene la opción de aparecer listado únicamente por el nombre o por el nombre con la dirección. Los servicios opcionales que ofrece su compañía de telefonía local pueden incluir:

Servicio no-listado, que es cuando el número está disponible en el servicio de Asistencia del directorio, pero no aparece impreso en los directorios. Se puede aplicar un recargo mensual.

Servicio no-listado especial, que es cuando no está disponible en el servicio de Asistencia del directorio, ni aparece impreso en los directorios. Se puede aplicar un recargo mensual. Contacte a su compañía de telefonía local para obtener más información.

PREGUNTAS SOBRE FACTURAS DISPUTADAS Y CÓMO CONTACTAR A LA CPUC PARA PRESENTAR UNA QUEJA POR SU SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

¿Cómo registro una queja sobre el servicio residencial o celular?

Contacte a la Oficina de Asuntos del Consumidor de la CPUC al 800-649-7570, use el formulario de quejas online disponible en Internet en www.calphoneinfo.com o escriba a la Sucursal de Asuntos del Consumidor de la CPUC: CAB, 505 Van Ness Ave., San Francisco, CA 94102. Para obtener más información sobre cómo presentar una queja, haga clic aquí [insertar enlace hacia la página de quejas de la CPUC <http://www.cpuc.ca.gov/static/forms/complaints/index.htm>].

¿Si disputo un cobro de cualquier factura, de todos modos tengo que pagarlo?

Si usted disputa la facturación de los servicios, o las llamadas hechas dentro del estado de California, no tiene que pagar los cobros disputados mientras la compañía de telefonía con cable esté investigando su caso. Si no puede resolver el problema con la compañía de telefonía residencial y decide presentar una queja ante la CPUC, puede depositar la cantidad disputada en la CPUC para evitar que le desconecten el servicio.

¿Debo enviar la cantidad disputada a la CPUC o a la FCC?

Si está disputando los cobros del servicio mensual o de las llamadas originadas y terminadas dentro del estado de California, y presenta una queja ante la CPUC, puede enviar la cantidad en cuestión a la CPUC para evitar que le desconecten el servicio.

¿La compañía de teléfonos me puede cobrar recargos por pago retrasado?

Sí. Usted debe pagar su factura telefónica cuando le llegue la factura. Sin embargo, las políticas de recargos por pago retrasado varían de una compañía a otra. Algunas compañías telefónicas le cobrarán una cuota por retraso si no han recibido el pago completo de su parte; por lo general, de 15 a 22 días después de haberle enviado la factura por correo. Otras compañías de teléfonos sólo pueden cobrarle el 1.5% mensual (es decir, 18% anual) sobre el saldo pendiente. Además, si usted se retrasa varias veces en un mismo año, usted puede estar sujeto(a) a una desconexión. La política de pagos retrasados para el servicio celular puede variar dependiendo de su plan o contrato de llamadas. Llame a la compañía de teléfonos para comprobar qué política de pagos retrasados se aplica específicamente a su servicio telefónico.

Si no puedo pagar mi factura, ¿Cuándo puede desconectarme el servicio la compañía de teléfonos?

Hay reglas que debe seguir una compañía de teléfonos que le ofrece el servicio de voz básico local, antes de poder desconectarle el servicio. Algunas compañías de teléfonos no pueden desconectarle el servicio de voz básico local por no pagar otros servicios como el de larga distancia, acceso a Internet, llamada en espera o servicios inalámbricos. Pero esta política se aplica principalmente a las compañías de telefonía local como Verizon y AT&T. Sin embargo, si usted no realiza un pago y está en mora por la factura completa, la compañía de teléfonos puede desconectarle el servicio local una vez le haya dado el aviso adecuado. Otras compañías de teléfonos, entre las que se incluyen su compañía de telefonía inalámbrica o algunas compañías de voz vía Internet (VoIP), pueden desconectar su servicio de voz por no haber pagado alguna parte de su factura. Pregúntele a su compañía cuál es la política vigente.

Por supuesto, cualquier compañía de teléfonos puede desconectar los servicios, como los servicios de mediana distancia, cuya factura usted no haya pagado. La mayoría de las compañías de teléfonos le darán algún tipo de período de gracia o aviso antes de desconectarle el servicio. La norma en la industria es darle aproximadamente un aviso de 7 días antes de desconectar el servicio. La mayoría de las compañías no le

desconectarán el servicio en un día en el que estén cerradas sus oficinas de servicio al cliente. Incluso si a usted le desconectan todos los servicios por no haber pagado, a las compañías de teléfonos les pueden exigir que dejen la línea telefónica en su lugar de tal manera que desde esa línea telefónica se pueda llamar al 911 en casos de emergencia. Los teléfonos inalámbricos sólo necesitan tener las baterías cargadas para llamar al 911.

¿Puedo hacer que me reconecten el servicio telefónico?

Sí, una vez haya pagado su factura y haya pedido que le reconecten el servicio; sin embargo, puede haber un “cobro de reconexión” y también le pueden exigir que pague un depósito.

¿Puedo arreglar las cosas para pagar mi factura usando un plan de pago alternativo?

Usted puede solicitarle a la compañía de teléfonos que haga un arreglo con usted para distribuir en pagos por plazos o en un plan de pago alternativo, las cantidades vencidas que usted adeuda. Aunque la mayoría de las compañías están dispuestas a llegar a un arreglo con usted, no están obligadas a hacerlo.

¿Cuándo me puede cobrar un depósito la compañía de teléfonos?

La mayoría de las compañías exigen una solicitud de nuevo servicio que incluye preguntas para determinar su mérito para recibir crédito. Cada compañía de teléfonos tendrá una política o proceso diferente para decidir si cobra un depósito. En general, las compañías observan su historial de pagos previos de facturas telefónicas y también su historial general de crédito. Algunas compañías telefónicas pueden solicitar un informe de crédito.

Si a usted le exigen que pague un depósito, tenga en cuenta que la compañía generalmente pagará una pequeña cantidad por el interés sobre el depósito, especialmente si retienen el depósito durante un año o más. Si hay un depósito en mi cuenta, cuando se desconecta el servicio, la compañía usará el depósito para pagar cualquier cobro de la factura y le devolverán lo que resta del depósito. Cuando usted ha pagado sus facturas a tiempo y no le han hecho ninguna desconexión durante un año, algunas compañías le devolverán el depósito. Si usted sólo se inscribió en el servicio de voz, local, básico, el depósito se puede limitar a dos veces la factura mensual estimada o habitual (excluyendo impuestos, cuota de instalación y otros cobros varios). Si se inscribió en otros servicios como larga distancia, banda ancha y telefonía inalámbrica, entonces el depósito puede ser más alto. A los suscriptores del servicio universal o ULTS no se les puede cobrar depósito.

PREGUNTAS SOBRE EL SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR

¿Qué son los planes de llamadas celulares?

La mayoría de las compañías de telefonía celular ofrecen varios planes de llamadas que incluyen cierto número de minutos mensuales (que frecuentemente se les llama “buckets” [fondo o canasta]) por una cuota mensual. Por ejemplo, un plan puede incluir 500 minutos por \$35 al mes. Si usted habla más de 500 minutos en un mes, le pueden cobrar por cada minuto que exceda el plan de 500 minutos. Los minutos que no se usen se vencen cada mes; sin embargo, algunas compañías le permitirán usar los minutos en el mes siguiente. Compruebe con su compañía qué política tiene para los minutos no usados al final del mes.

Para mayor información sobre cómo escoger el servicio inalámbrico, vaya a: “Diez consejos sobre cómo adquirir servicios de telefonía inalámbrica”. **[insertar enlace]**

¿Tengo oportunidad de probar el servicio y cancelarlo sin pagar una cuota por cancelarlo antes de tiempo?

Sí. La mayoría de las compañías de telefonía inalámbrica ofrecen un periodo de tiempo a los clientes que firman contratos para que usen el servicio y el teléfono para ver si satisface sus necesidades. Durante ese periodo de devolución, habitualmente de 14 a 30 días, los consumidores pueden cancelar el servicio sin incurrir en una cuota de cancelación antes de tiempo. Si usted cancela el servicio después del periodo de devolución, por lo general, le cobrarán una cuota de terminación antes de tiempo que puede ser hasta de \$200 o más. Asegúrese de entender cómo funciona la cuota de cancelación y qué debe hacer para asegurarse de que no le cobren una multa de terminación antes de vencimiento de contrato.

¿Puedo usar mi “bucket” (fondo) de minutos en cualquier momento?

Dependiendo del plan que usted escoja, puede tener restricciones para poder usar su “fondo” de minutos sin pagar cuotas extra. Las compañías de telefonía inalámbrica frecuentemente se remiten a horas “pico” (generalmente durante las horas laborales entre semana) y las horas “no-pico” o “noches y fines de semana” (generalmente en las noches, muy temprano en la mañana y los fines de semana). Algunas compañías también proveen minutos “a cualquier hora” que se pueden usar en cualquier momento del día o la noche. Asegúrese de comprobar con su compañía de telefonía inalámbrica sobre las restricciones para usar sus minutos. Las llamadas hechas durante ciertas horas “pico” del día frecuentemente cuestan más. Las llamadas hechas durante las horas “no-pico” frecuentemente cuestan menos.

¿Quién paga las llamadas que recibo?

En la mayoría de las compañías de telefonía celular, los clientes pagan tanto las llamadas que hacen como las que reciben en sus teléfonos celulares. Los minutos de las llamadas hechas o recibidas serán descontados del “fondo” de minutos del plan de ese mes. Algunas compañías no cobran si usted llama o recibe una llamada de alguien que usa la misma compañía de telefonía celular.

¿Dónde puedo usar mi teléfono inalámbrico?

La cobertura se refiere al área geográfica donde los usuarios de teléfonos celulares pueden usar sus teléfonos. El área de cobertura de cada compañía de telefonía celular es diferente, por lo tanto, debe asegurarse si la cobertura de una compañía en particular es adecuada para sus necesidades. Igualmente, usted no debe esperar poder usar su teléfono en todos clase de lugares. La cobertura puede variar dependiendo de muchos factores como la ubicación, el clima, el terreno o el número de personas que están usando la red en un momento particular. Durante el período de prueba que le da la compañía, asegúrese de revisar las áreas de cobertura que usted necesita.

¿Siempre podré usar mi teléfono celular dentro de mi área de cobertura?

Las llamadas de telefonía inalámbrica dependen de la capacidad de un teléfono celular para enviar y recibir ondas de radio y si demasiadas personas llaman dentro de la misma área, la red inalámbrica puede no ser capaz de manejar todo el tráfico. Otras veces, la red puede manejar el tráfico pero la señal se puede bloquear debido a la interferencia con el clima, electricidad, colinas, túneles o elevadores. Durante el periodo de prueba, los clientes deben asegurarse de probar el servicio inalámbrico en varias de las ubicaciones que usualmente usan.

¿Qué es el “*roaming*”?

Roaming es la capacidad de hacer y recibir llamadas usando la red de otra compañía de telefonía inalámbrica. Algunas veces su teléfono puede usar el roaming en su propia área de llamadas si hay demasiado tráfico telefónico en esa área. Para asegurarse de que puede usar su teléfono en la mayoría de lugares posible, las compañías hacen acuerdos de roaming entre sí para ayudarse a manejar las llamadas en áreas en las que su compañía puede no estar ofreciendo servicio. Sin embargo, puede haber un cobro adicional por hacer o recibir llamadas cuando usted usa el roaming. Contacte a su compañía para determinar si su “fondo” mensual de minutos incluye roaming o si tendrá algún costo adicional.

¿Puedo hacer llamadas internacionales desde mi teléfono inalámbrico?

Hay dos tipos de llamadas internacionales que se pueden hacer desde los teléfonos celulares. Muchas compañías de telefonía inalámbrica le dan a sus clientes la capacidad para hacer llamadas internacionales desde los Estados Unidos (larga distancia internacional) o para usar sus teléfonos cuando viajan al exterior (*roaming* internacional). Contacte a su compañía o visite su sitio Web para obtener más información sobre los servicios y las tarifas que se le pueden aplicar a las llamadas internacionales. Usted debe saber que la capacidad para hacer llamadas internacionales también depende del tipo de teléfono que usted tiene.

¿Cuánto me costará hacer llamadas de larga distancia desde mi teléfono celular?

Los planes de llamadas varían. La forma en que se cobren las llamadas de larga distancia en su plan de telefonía inalámbrica probablemente será diferente a la forma en que usted está acostumbrado para su teléfono residencial. Revise su plan de llamadas para determinar si las llamadas de larga distancia están incluidas o si le harán un cobro extra por cada minuto de sus llamadas de larga distancia.

¿Qué es una llamada de celular a celular?

Las llamadas de celular a celular se refieren a hacer y recibir llamadas desde y hacia otro(s) cliente(s) de la misma compañía de telefonía inalámbrica. Asegúrese de revisar con su compañía cómo se cobran las llamadas de celular a celular para su plan de llamadas.

¿Qué es la portabilidad del número local celular?

La Portabilidad del número local celular o “WLNP” (por sus siglas en inglés) le permite mantener su número telefónico actual si usted cambia de compañía de telefonía inalámbrica dentro de la misma área geográfica. Compruebe si tiene algún contrato con su compañía actual. De ser así, usted puede tener que pagar una cuota de cancelación antes de tiempo para cancelar el servicio antes de que expire el contrato. Es importante que no desconecte su servicio “actual” hasta que haya establecido un “nuevo” servicio con su nueva compañía de telefonía celular.

¿Qué debo hacer si pierdo o me roban mi teléfono celular?

Contacte a su compañía inmediatamente si sospecha que su teléfono se le ha perdido o se lo han robado. Su compañía puede suspender su servicio de telefonía inalámbrica para protegerle a usted contra cobros no autorizados por llamadas hechas mientras el teléfono no estaba en su posesión. Hasta el momento en que usted reporte que le robaron o que perdió su teléfono, usted puede ser responsable por las llamadas o cobros facturados a ese teléfono.

¿A mis llamadas de telefonía celular les aplican impuestos?

Sí. Los impuestos para los servicios de telecomunicaciones del gobierno federal, de los gobiernos estatales y los impuestos locales de las ciudades y municipalidades. Puede haber recargos y cuotas adicionales.

Yo ya tengo un teléfono celular con otra compañía. ¿Puedo activar mi teléfono actual si me cambio de compañía?

Los teléfonos disponibles en cada compañía de telefonía celular sólo pueden funcionar con su respectiva red. Si usted decide cambiar de compañía, usted puede necesitar comprar un nuevo teléfono. Para comprar un teléfono celular usted debe esperar hasta que haya escogido la compañía de telefonía inalámbrica.

¿Puedo marcar al 911 desde mi teléfono celular?

Sí, se puede marcar al 911 desde un teléfono celular si las baterías están cargadas, así el teléfono tenga o no una cuenta activa con una compañía de telefonía celular. Un cliente no puede tener la certeza de que los operadores de emergencia recibirán la ubicación del cliente a partir de una llamada hecha desde un teléfono celular. Por consiguiente, es importante que los clientes sigan los pasos básicos cuando llamen al 911 desde sus teléfonos celulares:

1. Dígale al operador de emergencias la ubicación de la emergencia inmediatamente.
2. Déle al operador de emergencias el número de su teléfono inalámbrico para que el operador pueda devolverle la llamada en caso de que se interrumpa la llamada.
3. Si usted tiene un teléfono inalámbrico que no está “activado” y se interrumpe su llamada de emergencia, usted debe volver a llamar al operador del 911 porque él/ella no tiene el número de su teléfono y no podrá contactarle o encontrar su ubicación.

¿Cómo puedo escoger el teléfono inalámbrico más adecuado para mí?

Usted puede comparar los teléfonos así como compara los planes de servicio de telefonía celular. Una vez usted ha decidido qué compañía va a usar, visite la tienda de la compañía y pida que le expliquen las características de los teléfonos u obsérvelos en Internet o en las revistas para clientes. Tenga en cuenta que el precio que usted pagará por cada teléfono variará dependiendo de qué tipo de plan de servicio celular usted escogió. Con frecuencia, usted puede obtener un descuento mayor sobre un teléfono si también firma un contrato de servicio de telefonía inalámbrica por un término mayor. Usted puede comprar un teléfono al precio completo al menudeo sin un contrato a largo plazo o puede evitar contratos usando planes prepagados o conforme su consumo.

¿Cómo me libro en mi factura de telefonía inalámbrica de los cobros por ringtones (tonos), suscripciones o descargas de la Internet que yo no pedí?

Usted puede comprar ahora tonos (*ringtones*), juegos u otros productos llamados descargas a través de Internet, desde su teléfono celular. Algunas compañías venden suscripciones para obtener nuevas descargas todas las semanas o todos los meses. Si usted no pide un tono o alguna otra descarga, usted no está obligado a pagarla. Es importante que sepa que los tonos y otros productos de la telefonía celular se pueden comprar usando su teléfono celular y que si usted o un miembro de su familia usó su teléfono para ordenar un tono u otro servicio, usted ha aprobado la compra. Si usted no hizo esa compra, contacte a su compañía de telefonía celular y avíseles que está disputando el cobro. La compañía investigará su caso y le notificará los hallazgos dentro de 30 días. Usted no tiene que pagar el cobro mientras esté pendiente la

investigación de la compañía de teléfonos. Si lo desea, también puede contactar a la compañía que le vendió el tono o la descarga y pedirle que retiren el cobro de su factura. Lleve un registro del nombre de la persona y la de la compañía con la que habló acerca de este problema y revise su factura para ver si los cobros incorrectos fueron retirados en su siguiente factura.

¿Puedo bloquear el acceso a Internet en mi teléfono celular en cualquier momento, incluso en el momento mismo en que lo compre?

Pídale a su compañía de telefonía celular que vea si puede bloquearle el uso de su teléfono para comprar productos como tonos, juegos u otras descargas de Internet. Cada compañía tiene diferentes redes y procedimientos para manejar estos tipos de productos, pero algunas pueden ajustar su teléfono para que no se puedan hacer dichas compras a través de él.

¿Qué son los mensajes de texto y cómo se cobran en mi factura?

Los mensajes de texto (también llamados SMS o Servicio de mensajes breves) son mensajes que se escriben en su teléfono y se envían a otros teléfonos celulares. A usted se le cobrará cada mensaje que envíe desde su teléfono o que reciba en él. Contacte a su compañía de telefonía inalámbrica para averiguar cuáles son los planes de llamadas, paquetes y precios para los mensajes de textos.

¿Hay planes para publicar los números de teléfonos celulares en un directorio?

Aunque los legisladores, tanto federales como estatales, están considerando si permiten un directorio 411 para los números de celulares, en este momento no se han publicado directorios para los servicios inalámbricos.

PREGUNTAS SOBRE EL SERVICIO UNIVERSAL

¿Qué es el “servicio universal” y cómo se financia?

Una de las metas de las políticas de telecomunicaciones de los Estados Unidos y de California ha sido tratar de lograr un “servicio universal”. Esto quiere decir proveer acceso a un servicio teléfono al alcance de todas las personas de la nación, incluso de clientes que tiene recursos limitados, que están discapacitados o que viven en áreas rurales donde el número pequeño de clientes dispersos a través de grandes distancias hace que sea costoso proveer el servicio telefónico. Los programas para lograr esta meta se hacen con el apoyo de los recargos del servicio telefónico.

¿Qué es el cobro del Servicio universal federal (USF, por sus siglas en inglés)?

El servicio universal federal, USF, fue creado por el gobierno federal para ayudar a garantizar un servicio de telecomunicaciones básico y asequible para todos los

consumidores de la nación, especialmente para quienes viven en comunidades rurales de altos costos y para los consumidores de recursos limitados. Adicionalmente, el USF provee servicios de telecomunicaciones con descuentos a las escuelas, bibliotecas e instalaciones de servicios médicos en áreas rurales. A todos los proveedores de telecomunicaciones se les exige que paguen por el USF y sus contribuciones pueden ser recuperadas de los clientes. Si desea más información sobre los cobros o servicios federales, visite el sitio Web de la Comisión Federal de Comunicaciones en www.fcc.gov.

¿Qué son los recargos para la cuota del Servicio universal de California?

Los recargos para la cuota del Servicio Universal de California recaudan fondos para compensar ciertos costos necesarios para proveer el servicio a comunidades rurales y a las que resulta difícil prestarle el servicio, para pagar el servicio de re-transmisión para los sordos y personas con dificultades auditivas y para compensar los costos de proveer descuentos a consumidores de bajos ingresos. A todas las compañías se les exige que recauden dichos recargos entre sus consumidores y que los envíen al fondo adecuado. Usted puede obtener más información sobre los programas de telecomunicaciones para personas de recursos limitados de California y puede averiguar si califica para dichos programas, haciendo clic aquí [insertar enlace: www.cpuc.ca.gov/static/telco/public+programs/ults.htm].

PREGUNTAS SOBRE CÓMO CONSERVAR SU NÚMERO TELEFÓNICO CUANDO CAMBIA DE COMPAÑÍA DE TELÉFONOS (TAMBIÉN SE LE LLAMA PORTABILIDAD DEL NÚMERO LOCAL O LNP)

¿Qué pasos debo seguir para conservar mi número cuando me cambie de compañía?

Contacte a la compañía de teléfonos a la cual usted desea cambiarse y pregunte qué pasos necesita seguir. Es importante que haga esto antes de cancelar su servicio anterior.

¿Puedo transferir el número telefónico de mi casa a mi teléfono celular y viceversa?

Sí, en la mayoría de los casos. Hable con la compañía a la cual desea cambiarse antes de encargarse del cambio de su número telefónico.

¿Puedo conservar mi número si me mudo a otra ciudad?

No, a menos que se mude dentro de la misma área geográfica local en donde tiene

asignado su número actualmente. Incluso dentro del mismo código telefónico de área, usted puede estar por fuera de los límites del área en donde tiene el número asignado.

¿Qué pasa si tengo un contrato con mi compañía actual de telefonía celular?

Si usted tiene un contrato con su compañía actual, a usted le pueden pedir que respete todo el término de su contrato actual antes de cambiarse a una nueva compañía o le cobrarán la cuota de terminación que está especificada en su contrato con su actual compañía de telefonía inalámbrica.

PREGUNTAS SOBRE EL REGISTRO “NO LLAMADAS” (DO-NOT-CALL) Y CÓMO FUNCIONA

¿Por qué debería registrar mi número telefónico en el Registro nacional de “no-llamadas”?

El Registro nacional “*do-not-call*”, que sólo funciona para números telefónicos personales, le da a usted la oportunidad de restringir las llamadas de telemarketing que pueda recibir. El Registro nacional “no-llamadas” lo maneja la Comisión Federal del Comercio (FTC, por sus siglas en inglés), la agencia de protección de los consumidores de la nación. Una vez usted registra su número telefónico, las compañías de telemarketing que están cubiertas por el Registro nacional “no-llamadas” tienen un máximo de 31 días a partir de la fecha en que usted se registre, para dejar de hacerle llamadas.

Si me registré por teléfono ¿Recibiré una confirmación?

No, pero usted puede verificar que su número aparezca en el registro que está en la Internet en www.donotcall.gov o puede llamar a la línea gratuita del registro (1-888-382-1222) y seguir las indicaciones para verificar que su número está en el registro.

Yo recibí una llamada telefónica de alguien que me ofrece incluir mi nombre en el Registro nacional “no-llamadas” ¿Debo dejar que lo haga?

No. la FTC no permite que compañías privadas o terceras partes registren a los consumidores en el Registro nacional “no-llamadas”. Los sitios Web o las solicitudes telefónicas que dicen que pueden o que registrarán el nombre o el número telefónico de un consumidor en el Registro nacional “no-llamadas” – especialmente quienes cobran una cuota – con toda seguridad, son estafadores. Los consumidores se pueden registrar directamente o a través de ciertos gobiernos estatales, pero nunca a través de compañías privadas. El Registro nacional “no-llamadas” es un servicio gratuito del gobierno federal para los consumidores.

¿Puedo registrar el número de mi celular en el Registro nacional “no-llamadas”?

Sí, usted puede incluir el número de su teléfono celular personal en el Registro nacional “no-llamadas”. No existe una fecha límite para registrar el número telefónico de su casa o de su celular en el Registro.

¿Qué pasa si yo registro más de un número a la vez a través de la Internet?

Usted recibirá un correo electrónico por cada número que registre a través de Internet. Usted tiene que abrir cada correo electrónico y hacer clic en el enlace de cada correo durante las 72 horas siguientes al momento en que registró dichos números.

¿Puedo registrar el número telefónico de mi negocio o un número de fax?

El Registro nacional “no-llamadas” es únicamente para números telefónicos personales. El Registro nacional “no-llamadas” no cubre las llamadas y faxes que se hacen de un negocio a otro negocio.

¿Por cuánto tiempo permanecerá registrado mi número telefónico?

Su número telefónico permanecerá registrado en el Registro durante cinco (5) años a partir de la fecha en que usted lo registre (a menos que usted escoja retirarlo del Registro o que su número telefónico sea desconectado). Cuando usted se registra a través de la Internet, si lo desea puede imprimir la página Web donde se verifica que su registro fue aceptado.

¿Qué pasa si desconectan mi número telefónico y luego lo reconectan?

Si desconectan su número telefónico y luego lo reconectan, es posible que usted necesite volver a registrarlo. Además, hay acciones que pueden realizar usted o su compañía de teléfonos y que podrían hacer que su número telefónico registrado vuelva a quedar no registrado – incluso si no se ha interrumpido su servicio (como cambiar su plan de llamadas u otros servicios, o cambiar el nombre para la facturación en la cuenta). Para verificar que su número está en el Registro, vaya a www.donotcall.gov o llame al 1-888-382-1222 (TTY 1-866-290-4236). Cada vez que usted se registre nuevamente, las compañías de telemarketing tendrán 31 días para retirar su número de las listas de llamadas.

Si cambian mi código de área ¿Tengo que volver a registrar mi número?

Si las compañías de teléfonos cambian el código de área de tres dígitos del número telefónico de su casa o celular, usted no tiene que volver a registrar dicho número en el Registro nacional “do-not-call”. El número con su nuevo código de área será registrado durante un periodo de 90 días cuando estén funcionando el código de área nuevo y el anterior.

PREGUNTAS SOBRE TARJETAS DE LLAMADAS PREPAGADAS:

¿Qué son las tarjetas de telefonía prepagada?

Las tarjetas de telefonía prepagada se usan para hacer llamadas telefónicas de larga distancia. Las tarjetas telefónicas son prepagadas por el consumidor y le ofrecen la opción de hacer llamadas de larga distancia nacionales o internacionales descontándole a la tarjeta prepagada el pago en lugar de facturarlo en una cuenta telefónica. Las llamadas se hacen marcando al número 1-800 e ingresando el Número de Identificación Personal (PIN) que está impreso en la reverso de la tarjeta. Los clientes normalmente compran tarjetas telefónicas por una cantidad específica de dólares.

Cuando se hacen las llamadas, los minutos que se usan se deducen automáticamente del saldo de la tarjeta, que queda registrado en la misma tarjeta o en un computador central a través del cual se dirigen las llamadas de larga distancia. Algunas tarjetas también son recargables, lo que permite al usuario agregar más tiempo de llamadas marcando un número gratuito o accediendo al sitio Web y pagando con una tarjeta de crédito.

Usted debe encontrar la siguiente información en la tarjeta o en su envoltura: Cada tarjeta debe tener un número gratuito de servicio al cliente. Si la tarjeta tiene una fecha de expiración, debe aparecer ahí. Se debe incluir una explicación de la tarifa por cada minuto de uso. Muchas tarjetas prepagadas también redondean la duración de cada llamada hasta el minuto siguiente o de acuerdo con otro incremento de tiempo. También puede haber una variedad de costos y cuotas no evidentes, y deben aparecer en la tarjeta. Por ejemplo, algunas tarjetas descuentan automáticamente cierto tiempo cada semana o cada mes aún cuando usted no haga ninguna llamada.

Las tarjetas de telefonía prepagada se venden en muchos lugares, como tiendas de artículos varios, licorerías, tiendas de descuentos, supermercados, tiendas departamentales y mercados y tiendas pequeñas. También se pueden comprar a través de la Internet. Si la tarjeta no funciona, devuélvala inmediatamente a la tienda para que le hagan el reembolso. Si tiene algún otro problema, llame al número gratuito de servicio al cliente. Si no puede resolver el problema con la compañía de tarjetas telefónicas, contacte a la Sucursal de asuntos del consumidor de la CPUC al 800-649-7570 o use el formulario de quejas disponible en la Internet en www.calphoneinfo.com.

INFORMACIÓN PARA CLIENTES CORPORATIVOS

¿Cómo se aplica la información de este sitio Web a los clientes corporativos?

Gran parte de la información que hay en este sitio Web es información general que puede ser útil para los clientes residenciales y corporativos. Por ejemplo la hoja

informativa “Diez consejos sobre cómo adquirir el servicio de telefonía inalámbrica” contiene mucha información útil para todos. También puede encontrar que los enlaces provistos son recursos muy útiles y que la Oficina de Asuntos del Consumidor de la CPUC ayudará a cualquier persona o negocio que no haya podido resolver una disputa con las compañías de teléfonos. Sin embargo, usted debe contactar a la compañía de teléfonos directamente si tiene preguntas o preocupaciones sobre sus contratos, servicios y tarifas.

La mayoría de compañías de telefonía celular tienen tarifas y servicios establecidos para los clientes corporativos pequeños (que pueden ser clientes con 10 o menos líneas telefónicas). El proceso para ordenar servicios de telefonía inalámbrica para clientes corporativos medianos y grandes, por lo general, implica firmar un contrato y puede dar origen a facturas personalizadas y soporte al cliente. La mayoría de las compañías de telefonía inalámbrica exigen contratos para todos los servicios que ofrecen y también pueden personalizar los servicios.

Muchas compañías de telefonía celular que prestan servicios a clientes corporativos medianos y grandes asignan un coordinador de proyectos que supervisa la inspección de las instalaciones existentes y se encarga de las actividades de transferencia de los servicios existentes al nuevo proveedor de servicios. Una vez se ha instalado el servicio, las compañías proveen un representante de la cuenta o un equipo para que maneje las solicitudes de servicios adicionales o para que resuelva cualquier problema.

Muchas compañías ofrecen información sobre las cuentas a través de la Internet y opciones para el pago de las facturas. Como los servicios de telecomunicaciones inalámbricas ordenados por clientes corporativos medianos y grandes generalmente son sofisticados y complejos, los informes de la facturación de las compañías de teléfonos se concentran en proveerles Administradores de telecomunicaciones a los negocios con información sobre los servicios ordenados, en donde se muestra cuánto está gastando su negocio en telecomunicaciones y les ayudan a manejar sus facturas telefónicas.