

# FCC Aviso al Consumidor

## Transferencias de Llamadas sin Autorización (Call Splashing)

### ¿Qué son “transferencias de llamadas sin autorización”?

Cuando usted hace una llamada desde un teléfono público (por ejemplo: cabina de teléfono, hotel o teléfono de aeropuerto), su llamada puede ser dirigida a un centro remoto de llamadas antes de ser transferida a la compañía de teléfono de larga distancia que usted ha elegido. Esta compañía entonces podría, ya sea en forma deliberada o sin intención, cobrarle como si la llamada se hubiese originado en el centro remoto de llamadas y no desde donde usted llamó. A consecuencia, a usted se le estaría cobrando una tarifa de larga distancia más elevada de lo que usted esperaba. Esta práctica recibe el nombre de “transferencia de llamadas sin autorización” y podría violar las reglas de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés).

### ¿Es legal la transferencia de llamadas sin autorización?

Un proveedor de servicios telefónicos está autorizado a cobrar una tarifa tomando como base un punto de origen artificial si quien hace la llamada:

- solicita que sea transferido al operador de otra compañía; o
- tiene conocimiento (antes de incurrir en cargos) que la llamada podría ser facturada como si se originara desde algún otro punto que no sea desde donde la persona que llama está haciendo la llamada, y autoriza dicha transferencia.

### Evite ser “objeto de transferencias de llamadas sin autorización”

Para evitar las “transferencias de llamadas sin autorización” preste atención al operador y no dé su consentimiento a ninguna transferencia de llamada a menos que entienda lo que el operador le esté preguntando. Lea con detenimiento su cuenta de teléfono para asegurarse que los puntos de origen y de destino de las llamadas de larga distancia sean correctos. Si su llamada telefónica ha sido facturada sin su consentimiento como si hubiese sido originada en un centro remoto de llamadas, y la tarifa es más elevada de lo que usted anticipó, presente una queja a su compañía de larga distancia y exija la tarifa de cargos correcta. Usted también puede presentar una queja informal ante la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés).

(Sigue)  
→



## Cómo presentar una queja ante la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés)

Usted puede presentar su queja via e-mail ([fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov)), Internet [www.fcc.gov/cgb/complaints.html](http://www.fcc.gov/cgb/complaints.html), teléfono 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) voz o 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY o correo.

Su carta debe incluir:

- nombre, dirección, y número de teléfono donde puede ser localizado durante horas de oficina;
- el número de teléfono relacionado con la queja;
- toda la información específica sobre la queja;
- una descripción de las medidas que ha tomado para resolver la queja por su propia cuenta;
- los nombres y los números de teléfono de los empleados de la compañía con quienes conversó en su intento por resolver la queja, así como las fechas en las que hizo tales llamadas.
- copias de las facturas que indican los cargos en disputa (haga un círculo alrededor de la cantidad en disputa); y
- la solución que solicita (tal como ajuste de los cargos).

Si la queja la hace por correo, envíela a:

Federal Communications Commission  
Consumer & Governmental Affairs Bureau  
Consumer Inquiries and Complaint Division  
445 12<sup>th</sup> Street, SW  
Washington, DC 20554

Si desea información general, puede dirigirse a la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor de la FCC, de las siguientes maneras:

Internet [www.fcc.gov/cgb](http://www.fcc.gov/cgb)  
Centro del Consumidor – voz: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) y  
TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322)

###

*Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escribanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a [FCC504@fcc.gov](mailto:FCC504@fcc.gov).*

*Haga clic en [www.fcc.gov/cgb/emailservice.html](http://www.fcc.gov/cgb/emailservice.html) para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.*

*Este documento tiene como único propósito el educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.*

030116

