

FCC Aviso al Consumidor

Discado predecible: Nadie contesta en la otra línea

La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) recibe muchas quejas sobre las llamadas/discado predecible de televendedores. Lo que sucede es lo siguiente: el teléfono suena y cuando la persona que recibe la llamada levanta el auricular se encuentra con un silencio o un “clic” que significa que el que llamó se ha desconectado de la línea. Esto puede deberse al sistema de discado predecible cuando el marcador automático del televendedor marca automáticamente un número de teléfonos mayor al que puede manejar si todas las personas contestan al mismo tiempo. La primera persona que toma la llamada se conecta con el televendedor mientras el resto se desconecta.

La FCC exige que las compañías se identifiquen con los consumidores y que los televendedores también conserven las listas de “No llamadas” para las personas que no desean recibir este tipo de llamadas de cierta empresa. El uso del discado predecible que lleva a llamadas no contestadas, con frecuencia no permite al consumidor identificar a la compañía que llama y por lo tanto, el consumidor pierde la oportunidad de solicitar ser incluido en su lista de “No llamadas” según las normas de la FCC.

Los consumidores que quieran evitar todo tipo de llamadas de telemarketing, pueden comunicarse con su estado para averiguar si existe una ley amplia sobre “No llamadas” que prohíba todas las llamadas de telemarketing para las personas registradas en su lista. Actualmente, los estados de Alabama, Alaska, Arkansas, California, Colorado, Connecticut, Florida, Georgia, Idaho, Illinois, Indiana, Kansas, Kentucky, Louisiana, Maine, Massachusetts, Minnesota, Missouri, New York, Oklahoma, Oregon, Pennsylvania, Tennessee, Texas, Vermont, Wisconsin y Wyoming, han implementado o están en proceso de implementación de las listas de “No llamadas”. Otros estados están considerando establecer leyes similares. La Asociación de Mercadeo Directo (DMA, por sus siglas en inglés) también tiene una lista de “No llamadas” que usan las 4,500 compañías miembro en forma voluntaria. Puede comunicarse con la DMA, al (212) 768-7277. Su dirección es:

Direct Marketing Association
Telephone Preference Service
Box 643
Carmel, NY 10512

Para información adicional sobre la discado predecible, comuníquese con la comisión estatal de servicios públicos de su estado o a la dependencia de protección al consumidor.

###

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

*Haga clic en 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.*

021107



Federal Communications Commission ■ Consumer & Governmental Affairs Bureau ■ 445 12th St., SW ■ Washington, DC 20554
1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) ■ TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) ■ Fax: 1-866-418-0232 ■ www.fcc.gov/cgb