

SERVICIO TELEFÓNICO PARA RECLUSOS

Antecedentes

La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) establece normas que garantizan que los consumidores puedan tener acceso a sus operadoras de larga distancia preferidas desde teléfonos públicos, teléfonos de hoteles, etc., a través los proveedores de servicios de operador (OSP, por sus siglas en inglés). Estas normas también se aplican a los teléfonos de instituciones correccionales como los que se encuentran en las áreas para visitantes. Sin embargo, estas normas no se aplican a teléfonos “exclusivos para reclusos”. En la mayoría de los casos, el recluso solo puede hacer llamadas por cobrar y no tiene derecho a acceder a su operadora preferida desde un teléfono “exclusivo para reclusos”.

Las instituciones correccionales están exentas debido a una serie de situaciones excepcionales bajo las cuales se proporcionan estos servicios como es la restricción en el número de llamadas que pueden hacer los reclusos, la duración de las llamadas o las horas en que se hacen las mismas. Estos factores pueden influir en las tarifas de los servicios.

Identificación de las tarifas para llamadas por cobrar desde las prisiones

Cuando se hace una llamada por cobrar, cada OSP que presta servicios de operador para los reclusos debe identificarse ante la persona que recibe la llamada del recluso antes de conectar cualquier llamada de larga distancia interestatal (entre diferentes estados). Cada uno de los OPS de la prisión debe dar a conocer inmediatamente después como puede la persona que recibe la llamada, obtener la cotización de tarifas (antes de hacer la conexión). Además, el OPS debe permitir que la persona termine la llamada telefónica sin cargo alguno antes de conectarla.

Dónde presentar las quejas

Si tiene alguna queja sobre las tarifas de llamadas por cobrar intraestatales (dentro del estado) desde teléfonos públicos localizados en las prisiones, comuníquese con la comisión de servicios públicos estatales del estado donde la llamada se originó y se terminó. Para quejas relacionadas con las tarifas de llamadas interestatales e internacionales, presente su queja ante la FCC.

Cómo presentar una queja ante la FCC

Puede presentar su queja por correo electrónico (fccinfo@fcc.gov), Internet (www.fcc.gov/cgb/complaints.html), llamando al teléfono 1-888-225-5322 (mensaje de voz) o al teléfono de texto (TTY, por sus siglas en inglés) 1-888-835-5322 o por correo.

La carta de la queja deberá contener la siguiente información:

- Nombre, dirección y número de teléfono donde se le puede localizar en horas de oficina;
- Número de teléfono relacionado con la queja;
- La mayor información específica posible sobre su queja;
- Descripción de los pasos que ha seguido para resolver la queja usted mismo;



- Nombres y números de teléfono de los empleados de la compañía con los que habló en su intento por resolver la queja, y las fechas en las que habló con estas personas;
- Copias de las facturas indicando cualquier cargo en disputa (haga un círculo alrededor de los cargos en disputa en la factura misma); y
- La solución que solicita (como el ajuste de cargos).

Si presenta la queja por correo, favor de enviarla a:

Federal Communications Commission
Consumer & Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street, SW
Washington, DC 20554

También puede comunicarse con la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor de la FCC para obtener información general vía correo electrónico al fccinfo@fcc.gov, o por teléfono de voz al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) o TTY al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322).

###

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.

010812*

