

TARJETAS DE TELÉFONO PREPAGADAS: LO QUE EL CONSUMIDOR DEBE SABER

¿Qué es una tarjeta prepagada?

Una tarjeta de teléfono prepagada es una tarjeta que usted compra (por un precio fijo) y usa para hacer llamadas de larga distancia. Generalmente, estas tarjetas se venden por una determinada cantidad de dinero (dólares) o por una determinada cantidad de minutos.

¿Por qué compra la gente tarjetas prepagadas?

Muchas personas usan tarjetas prepagadas porque es conveniente - pueden usarse en cualquier parte y, dado que usted paga por adelantado, no recibe cuentas de teléfono. Las tarjetas prepagadas son muy populares entre los viajeros, los estudiantes, las personas que llaman con frecuencia al extranjero y aquellos que no han solicitado el servicio de larga distancia. Además, las tarjetas prepagadas se venden en lugares muy convenientes, tales como los puestos de periódicos, las oficinas de correo y las tiendas.

¿Cuánto cuestan las llamadas internacionales?

Las tarifas de las llamadas internacionales varían considerablemente según el país al que usted llame o la forma en que haga la llamada. Las tarjetas prepagadas ofrecen, con frecuencia, tarifas mucho más baratas que las tarifas básicas internacionales de las compañías de teléfonos.

¿Cómo utilizo una tarjeta prepagada?

Generalmente, en cada tarjeta prepagada vienen impresos un número telefónico de acceso gratuito y un número personal de identificación (PIN, por sus siglas en inglés). Para hacer una llamada, marque el número de acceso y luego el PIN. Una grabación le pedirá que marque el número de teléfono al que quiere comunicarse, y le dirá cuánto tiempo le queda en su tarjeta. También puede darle otras opciones o más información.

El PIN de cada tarjeta les permite a las compañías de teléfono llevar un registro de cuánto tiempo ha sido usado en cada tarjeta. Usted puede agregar tiempo a algunas tarjetas prepagadas, en cuyo caso el cobro se cargará, generalmente, a una tarjeta de crédito. Si usted no puede añadir tiempo a su tarjeta, entonces necesitará comprar una nueva tan pronto como el tiempo de la tarjeta en cuestión haya sido usado en su totalidad. Además, las tarjetas prepagadas tienen, por lo general, fechas de vencimiento. Asegúrese de tener presente la fecha de vencimiento de su tarjeta, para que no pierda los minutos que no ha utilizado.

¿Quién hace que su tarjeta prepagada funcione?

- **Las compañías de teléfono** son responsables por las líneas telefónicas que transmiten las llamadas.



- **Los revendedores** les compran minutos a las compañías de teléfono.
- **Los expendedores** establecen las tarifas de las tarjetas y proveen una línea gratuita de servicio al cliente y números de acceso
- **Los distribuidores** venden las tarjetas a los minoristas.
- **Los minoristas** venden las tarjetas a los consumidores (es importante recordar que un minorista no puede tener control sobre la calidad del servicio que ofrece).

¿Cuáles son las quejas más comunes acerca de las tarjetas prepagadas?

A medida que las tarjetas prepagadas se hacen más populares, resultan evidentes algunas quejas comunes. Éstas son:

- Números de acceso y/o PIN que no funcionan;
- Números de servicio o de acceso que siempre están ocupados;
- Expendedores que quiebran y dejan a las personas con tarjetas inservibles;
- Tarifas más altas que las publicitadas o cargos escondidos;
- Tarjetas que le descuentan tiempo, incluso si no entra la llamada;
- Conexiones de baja calidad; y
- Tarjetas que vencen sin que el usuario lo sepa.

¿Cómo puedo evitar los problemas relacionados con las tarjetas prepagadas?

Asegúrese de conocer las tarifas de la tarjeta que usted elige. Además, verifique la fecha de vencimiento, verifique si la tarjeta trae un número gratuito de servicio al cliente o si se lo dan al momento de comprar la tarjeta, y cerciórese de que entiende las instrucciones de cómo usar la tarjeta. Sería buena idea que sus amigos y familiares le recomienden una tarjeta que hayan usado y que les haya parecido buena.

¿Qué debo hacer si mi tarjeta prepagada no funciona?

Primero, trate de llamar al número de servicio al cliente que viene en su tarjeta. Si eso no funciona, llame o escriba a su Departamento local de Asuntos del Consumidor o al Procurador General del Estado. (Sus números de teléfono los puede encontrar en las páginas azules del directorio telefónico.) Usted también puede presentar una queja o hacer investigaciones sobre la compañía a través de la Oficina para Mejores Negocios local, o puede contactar a la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés). Para contactar a la FTC, llame al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357).

###

Haga clic en www.fcc.gov/cgb/emailservic.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.

010807

