

FACTURACIÓN INEXACTA Y/O FRAUDULENTO

Antecedentes

Se produce una facturación inexacta y/o fraudulenta conocida en inglés como “cramming” cuando se colocan en su cuenta de teléfono cargos no autorizados, confusos o falsos. Las entidades que llevan a cabo estas prácticas fraudulentas se valen de cuentas de teléfono confusas con el fin de engañar a los consumidores para que paguen por servicios que no han autorizado o recibido.

Además de proporcionar el servicio telefónico local, las compañías de teléfono locales con frecuencia facturan a sus clientes las llamadas de larga distancia y otros servicios que brindan otras compañías. Cuando la compañía local, la compañía de teléfonos de larga distancia u otro proveedor de servicios envía accidental o intencionalmente información de cobro incorrecta para que sea incluida en la cuenta de teléfono local se puede producir una facturación inexacta y/o fraudulenta.

Una facturación inexacta y/o fraudulenta también ocurre cuando una compañía local o de larga distancia u otro tipo de proveedor de servicios no describen de manera clara o precisa todos los cargos relevantes que se aplican al consumidor durante la comercialización del servicio. Aunque el consumidor sí autorizó el servicio, este cargo también se considera una facturación inexacta y/o fraudulenta debido a que se engañó al consumidor.

Cargos inexactos y/o fraudulentos : cómo detectarlos

Este tipo de cargo no autorizado toma formas diversas y con frecuencia es difícil de detectar a menos que usted revise detalladamente su cuenta de teléfono. Los siguientes cargos son auténticos si el consumidor los ha autorizado, pero, si no es así, pueden denominarse facturación inexacta y/o fraudulenta:

- Cargos por servicios que se explican en términos generales en la cuenta de teléfono del consumidor, tales como “tarifa por servicio”, “cargo por servicio”, “otras tarifas”, “correo de voz”, “servidor de correo”, “plan de llamadas”, “servicio de adivinos” y “membresía”.
- Cargos que se incluyen cada mes a la cuenta de teléfono del consumidor sin una explicación clara de los servicios prestados, tales como “cargo mensual” o “cargo mínimo mensual”; y
- Otros cargos de compañías locales o de larga distancia por servicios que ellas proveen, pero que, como en los otros ejemplos, pueden considerarse facturación inexacta y/o fraudulenta si no han sido previamente autorizados.

Aunque los cobros no autorizados aparecen típicamente en las cuentas de teléfono locales de los consumidores, también pueden aparecer en cuentas emitidas por compañías de teléfono de larga distancia y por compañías que proveen otros tipos de servicio que incluye telefonía celular, telefonía digital, y servicio de buscapersonas.



Reglamentación de la FCC para cuentas veraces

La reglamentación de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) exige que las compañías de teléfono creen cuentas claras para el consumidor. Esta reglamentación les permite a los consumidores, al leer su cuenta de teléfono, determinar fácilmente qué servicios han sido prestados, quién los prestó y los cargos aplicados por dichos servicios. Las compañías de teléfono también deben incluir un número telefónico gratuito para los consumidores que tengan preguntas relacionadas con la facturación.

Esta información básica hace posible que los consumidores se protejan a sí mismos de la facturación inexacta y/o fraudulenta y de otro tipo de fraudes en telecomunicaciones. También les ayuda a tomar decisiones informadas al buscar el mejor servicio telefónico que satisfaga sus necesidades.

Cómo protegerse y ahorrar dinero

- Revise detenidamente su cuenta de teléfono cada mes. Trate a su servicio telefónico igual que a cualquier otra compra o servicio importante. Revise sus cuentas mensuales tan detalladamente como revisa los estados mensuales de su tarjeta de crédito y de su cuenta bancaria.
- Pregúntese lo siguiente a medida que revisa su cuenta de teléfono:
 - 1) ¿Reconozco todos los nombres de las compañías enumeradas en mi cuenta?
 - 2) ¿Qué servicios prestaron las compañías enumeradas?
 - 3) ¿Incluye mi cuenta cargos por llamadas que no realicé y servicios que no autoricé?
 - 4) ¿Son las tarifas y las descripciones las mismas que la compañía me cotizó?
- Es posible que le cobren por una llamada que efectuó o por un servicio que utilizó, pero la descripción de la llamada o del servicio que aparece en su cuenta de teléfono puede ser confusa. Si usted desconoce a qué servicio le corresponde un cargo que aparece en su cuenta, antes de hacer el pago, pídale a la compañía que efectuó el cobro que le explique la naturaleza del servicio provisto.
- Asegúrese de saber qué servicio le fue suministrado, incluso si se trata de cargos pequeños. Quienes efectúan cobros ilegales tratan de evitar ser detectados cargando a la cuenta de miles de consumidores montos de \$2.00 ó \$3.00.
- Lleve un registro de los servicios telefónicos que usted ha autorizado y usado – incluyendo las llamadas hechas a los números 900 y a otros tipos de servicios de información telefónica. Estos registros pueden serle de gran ayuda cuando las descripciones de su cuenta sean confusas.
- Lea detenidamente todos los formularios y materiales de promoción – incluyendo la letra pequeña – antes de suscribirse a servicios telefónicos o antes de autorizar que otros servicios sean facturados en su cuenta de teléfono.
- Las compañías de teléfonos compiten por hacerlo su cliente. Utilice su poder adquisitivo con prudencia, busque opciones y compare precios. Si cree que los cargos de una compañía son muy altos o que sus servicios no satisfacen sus necesidades, comuníquese con otras compañías y trate de obtener una mejor oferta.



Lo que debe hacer si cree que le están cobrando injustamente

Tome las siguientes medidas si en su cuenta de teléfono aparecen cargos desconocidos:

- Llame inmediatamente a la compañía que efectuó el cargo por llamadas que usted no realizó o por servicios que usted no autorizó o utilizó. Pida a la compañía que le explique la naturaleza del cargo. Solicite la corrección de su cuenta.
- Llame a su compañía de teléfono local. La reglamentación de la FCC establece que las compañías de teléfono coloquen en las cuentas un número gratuito al que puedan llamar los clientes que tengan inquietudes sobre facturación. Explique sus inquietudes sobre el cobro y pregunte acerca del procedimiento para retirar de su cuenta los cargos incorrectos.
- Si la compañía de teléfono local ni la compañía en cuestión retira el cobro indebido de su cuenta de teléfono, usted puede presentar una queja a la agencia reguladora encargada del área particular de su inquietud:
 - 1) Para cargos en su cuenta de teléfono por servicios no relacionados con el teléfono, dirija su queja a la Federal Trade Commission (FTC). Llame al 1-877-FTC-HELP o use el formulario de quejas de la FTC en línea en [https://rn.ftc.gov/dod/wsolcq\\$.startup](https://rn.ftc.gov/dod/wsolcq$.startup). (Un ejemplo de servicios no relacionados con servicio telefónico es el servicio de "contenido", como las líneas de los adivinos).
 - 2) Para cargos por servicios telefónicos provistos dentro de su estado, usted debe comunicarse con la comisión reguladora de su estado. Puede encontrar esta información en la sección de servicios gubernamentales de su directorio telefónico.
 - 3) Para cargos relacionados con servicios telefónicos entre dos estados o internacionales, debe comunicarse con la FCC. Las quejas sobre estos asuntos deben dirigirse por escrito, por teléfono o por correo electrónico a la FCC. Puede contactar a la FCC en:

Federal Communications Commission
Consumer & Governmental Affairs Bureau
Consumer Complaints
445 12th Street, SW
Washington, D.C. 20554

Teléfono: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5333)
TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322)
Fax: (202) 418-0232
Correo electrónico: fccinfo@fcc.gov

###

Haga clic en www.fcc.gov/cgb/emailservice.html para recibir información sobre éste u otros temas de interés al consumidor a través del servicio electrónico de la Comisión.

010809

