



Cargos telefónicos ocultos

Actualizada enero 2007

Esta publicación es actualizada cada trimestre.

¿Considera usted los cargos extra y las tarifas ocultas antes de usar el teléfono en la habitación de un hotel, de llamar desde un teléfono público, o de efectuar una llamada por cobrar? Si no lo hace, usted no está solo. La Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio (OCC), el defensor de los consumidores residenciales de servicios públicos, ha elaborado esta hoja de datos para llamar su atención sobre algunos de los cargos ocultos, así como para ofrecerle consejos que le ayudarán a evitar cuentas de teléfono inesperadamente altas.

Teléfonos en las habitaciones de los hoteles

Las llamadas telefónicas realizadas desde su habitación podrían ocasionar cargos altos añadidos a su cuenta de hotel. Los cargos varían según el hotel. Si bien las llamadas de habitación a habitación y a la recepción del hotel normalmente son gratuitas, muchos hoteles cobran una tarifa por llamadas locales gratuitas a números "800" y de larga distancia.

Las llamadas locales podrían ascender a \$1.50 por llamada y podría haber tarifas adicionales por minuto.

Las llamadas de código de área gratuito también podrían conllevar cargos del hotel, incluso si está llamando al número "800" de una tarjeta de llamada. Muchos hoteles que cargan las llamadas de código de área gratuito le cobran una tarifa similar a la de una llamada local.

Las llamadas de larga distancia pueden incluir varios cargos, incluyendo una tarifa por minuto, un cargo por conexión e impuestos. También pueden aplicarse una tarifa mínima y otros sobrecargos del hotel o de la compañía telefónica.

Connection charge	\$2.25
First minute billed at the direct-dial, operator-assisted rate	\$0.40
Additional nine minutes @ \$.58 per minute rate	\$5.22
Hotel surcharge	\$0.16
Tax	\$0.08
Total	\$8.11
Average cost per minute	\$0.81

Lo que puede hacer para ahorrar dinero

- ▶ Consulte el directorio del hotel o hable con alguien de la recepción. Al comienzo de su estadía, asegúrese de informarse sobre el costo de una llamada común basado en el uso que piensa hacer del teléfono de la habitación. Asegúrese de pedir información sobre los impuestos y posibles sobrecargos.
- ▶ Las tarjetas de llamada prepagada podrían ser una alternativa atractiva. Hay tarjetas disponibles con tarifas de 10 centavos o menos por minuto. Las tarjetas prepagadas pueden conllevar cargos propios ocultos, por lo tanto cerciórese de leer las letras pequeñas antes de adquirir una tarjeta.
- ▶ Las tarjetas de llamada de su compañía telefónica de larga distancia podrían estar disponibles a una tarifa por minuto más baja que la del hotel. Los cargos que resulten del uso de esa tarjeta serán añadidos a la cuenta telefónica de su hogar.
- ▶ Puede haber teléfonos de cortesía en el vestíbulo del hotel, eliminando así los cargos del hotel por llamadas a un número de código de área gratuito.
- ▶ Los teléfonos celulares pueden ayudarle a evitar muchos de los cargos asociados con las llamadas desde la habitación de un hotel. Recuerde que podrían aplicarse cargos de **continúa al dorso >**

> **continuación del otro lado**

roaming y larga distancia, dependiendo de su plan de servicio.

Tarjetas de llamada prepagadas

La publicidad promueve tarjetas de llamadas prepagadas desde tres centavos por minuto; sin embargo, esas tarifas atractivas a menudo no incluyen tarifas y sobrecargos ocultos. Los cargos y las tarifas varían según la compañía de tarjetas de llamadas.

Pueden aplicarse tarifas de conexión de hasta \$3 por llamada. Estas tarifas se deducen de los minutos disponibles o unidades remanentes en la tarjeta y se aplican al conectarse una llamada, incluyendo aquellas que contesta el correo de voz.

Pueden aplicarse tarifas mensuales o mensuales por mantenimiento. Estas tarifas son deducidas de los minutos disponibles o unidades remanentes en la tarjeta y se aplican sólo al hacer una llamada.

Los sobrecargos de los teléfonos públicos pueden ascender a incluso 75 centavos por llamada.

Facturación en incrementos de dos o tres minutos. Por ejemplo, si su compañía de tarjeta de llamada factura en incrementos de tres minutos, una llamada de un minuto y diez segundos será cobrada como una llamada de tres minutos.

Los minutos pueden vencer después de un determinado período de tiempo.

Lo que puede hacer para ahorrar dinero

- ▶ Lea las letras pequeñas. Las fechas de vencimiento, las prácticas de facturación y tarifas extra deben estar estipuladas en las tarjetas, empaques, publicidad o sitio web de la compañía. Si tiene preguntas, comuníquese con la compañía para informarse sobre los detalles antes de adquirir la tarjeta.
- ▶ Haga los cálculos. Basado en la tarifa por minuto y en las posibles tarifas que se apliquen, calcule cuánto tendría que pagar por una llamada típica. Averigüe también cuánto le costaría una llamada de un minuto en caso de comunicarse con una máquina contestadora o si marca un número equivocado.

- ▶ Obtenga información sobre el servicio al cliente. Sepa cuándo está disponible el servicio al cliente en caso que necesite ayuda con un problema de facturación o un crédito por un número telefónico que haya marcado mal.

Llamadas por cobrar

Las llamadas por cobrar son cobradas al consumidor que recibe y acepta la llamada. Muchas compañías telefónicas anuncian servicios de llamadas por cobrar como una manera de ahorrar dinero, pero una revisión más a fondo revela que ese tipo de llamadas puede ser costoso.

Las tarifas de llamadas a cobrar pueden ser de 65 centavos o más por minuto.

Podrían aplicarse sobrecargos de \$3.99 o más a cada llamada.

Podrían aplicarse cargos por asistencia del operador de hasta \$6.50 si usted hace la llamada por cobrar usando la ayuda de un representante de la compañía de teléfonos.

Se cargan tarifas de servicio universal para ayudar a financiar programas del gobierno federal que reducen el costo del servicio telefónico local para los consumidores de bajos ingresos, escuelas y bibliotecas.

Lo que puede hacer para ahorrar dinero

- ▶ Haga preguntas antes de aceptar la llamada para informarse sobre la tarifa por minuto y si se aplicará algún sobrecargo. Esta información debe ser proporcionada si usted la solicita.
- ▶ Lea las letras pequeñas de los anuncios de llamadas por cobrar y pida información a la compañía que provee el servicio. Las compañías pueden no anunciar el costo total de su servicio.
- ▶ Las tarjetas de llamadas prepagadas son una manera de evitar el pago de ciertos sobrecargos y muchas ofrecen tarifas bajas por minuto. Al igual que con los servicios de llamadas por cobrar, usted debe pedir información sobre posibles tarifas adicionales e impuestos que pudieran aplicarse.

continúa en la proxima página >

> **continuación de la página anterior**

- ▶ Los números personales 1-800 son una opción que usted puede ofrecer a sus amigos y familiares. Pida información a la compañía de larga distancia sobre sus tarifas y compárelas con otras opciones.
- ▶ Los teléfonos celulares se han convertido en una alternativa popular con muchos planes que ofrecen tarifas mensuales competitivas, sin cargos de larga distancia.

Para obtener ayuda

Si tiene alguna pregunta sobre cargos telefónicos ocultos o sobre otros asuntos relacionados con el servicio telefónico, puede llamar gratuitamente al OCC, al 1-877-742-5622, o visitar el sitio web en www.pickocc.org. El OCC también tiene hojas de datos disponibles sobre otros asuntos importantes tales como los derechos de los usuarios del servicio telefónico, desconexión y reconexión del servicio telefónico, y nociones sobre los cargos mensuales.

La Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio (OCC), el abogado defensor de los derechos de los consumidores de servicios públicos residenciales, representa los intereses de 4.5 millones de consumidores de servicios públicos en los procedimientos ante de los reguladores a nivel estatal y federal y en las cortes. La oficina estatal también responde a las preguntas y educa a los consumidores sobre asuntos de gas natural, electricidad, teléfono y agua. Los consumidores residenciales pueden llamar a la línea gratuita del OCC al 1-877-742-5622 o pueden visitar el sitio web del OCC www.pickocc.org para recibir información sobre servicios públicos, pedir folletos o solicitar un conferenciante.

Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio es un empleador y un proveedor de servicios con igualdad de posibilidades para todos

Para recibir más información sobre La Oficina del Representante de los Consumidores

Llame: 1-877-PICKOCC (1-877-742-5622) gratis o al (614) 466-8574
Escriba: 10 West Broad Street, 18th Floor, Columbus, Ohio 43215-3485
Correo electrónico: occ@occ.state.oh.us * Sitio web: www.pickocc.org