

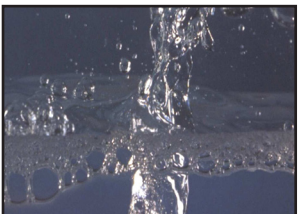
HECHOS UTILIDADES

Tarjetas prepagadas para larga distancia

Las tarjetas prepagadas de teléfono son cómodas y con frecuencia ofrecen una tarifa más baja para llamadas de larga distancia de lo que ofrecen las compañías de teléfono tradicionales.



Un número creciente de consumidores dependen de las tarjetas telefónicas prepagadas para realizar llamadas de larga distancia nacional e internacional. Las tarjetas telefónicas prepagadas permiten al usuario comprar un importe específico de tiempo de llamada en dólares y que se reduzca el costo de cada llamada del saldo de la cuenta. Las tarjetas se venden en muchas tiendas, así como por Internet, y se pueden usar desde cualquier parte. Existen muchas diferencias importantes entre las tarjetas telefónicas prepagadas que deben conocer los consumidores antes de comprar una tarjeta.



Para comprar una tarjeta telefónica prepagada Cuando busque una tarjeta telefónica prepagada, investigue la siguiente información sobre las cuotas y otros cargos que afectan sus costos reales por llamada:

- ¿Hay un recargo por cada llamada que haga?
 - ¿Hay una duración mínima de las llamadas?
 - ¿La duración de cada llamada se redondea al minuto siguiente?
 - ¿Se carga una cuota de mantenimiento a la cuenta?
- Algunos proveedores de tarjetas cargan una cuota de mantenimiento diaria, semanal o mensual que se deduce del saldo de su cuenta, lo que reduce el tiempo de llamadas disponible.
- ¿Tiene la tarjeta una fecha de vencimiento o se puede recargar siempre que se acabe el saldo de su cuenta?
 - ¿La tarjeta cobra por las llamadas ocupadas o que no se pueden completar? (Esta práctica es ilegal).
 - ¿Tiene la tarjeta toda la información impresa que debe tener (Consulte "Tarjetas de teléfono prepagadas en Texas" más adelante)? Si la información de la tarjeta no está completa, no la compre y reporte inmediatamente la compañía a la Comisión de Servicios Públicos (PUC).

Llamadas internacionales

La mayoría de los usuarios de tarjetas prepagadas hacen llamadas internacionales. Dependiendo del área específica a que se llame dentro de un país, puede haber muchas tarifas que se apliquen, incluso si una tarjeta publica tarifas por minuto muy bajas. Además, las tarifas para llamadas internacionales a teléfonos celulares generalmente son más altas que las tarifas a llamadas a teléfonos fijos.

Servicio al cliente

Como existen cientos de compañías que venden tarjetas de teléfono prepagadas, es importante conocer cómo maneja cada proveedor los problemas y quejas de los clientes. Es obligatorio que la compañía que ofrece la tarjeta tenga un número de teléfono gratuito de servicio al cliente las 24 horas del día. La tarjeta debe indicar claramente la política de reembolsos o cambio de la compañía.

Tarjetas de teléfono prepagadas en Texas

En julio de 2000, la PUC endureció las reglas que protegen a los clientes de tarjetas de teléfono prepagadas. Todas las compañías que ofrecen servicios de llamadas prepagadas o que distribuyen tarjetas de llamadas prepagadas en Texas deben registrarse con la PUC. El registro con la PUC no garantiza que nunca vaya a tener un problema con un proveedor dado, pero sí indica que el proveedor está consciente de las reglas de la PUC con respecto al servicio de llamadas prepagadas. Si tiene dudas sobre si una compañía de tarjetas prepagadas está registrada con la PUC, puede llamar al teléfono gratuito de la PUC al 1-888-782-8477 o enviarle un correo electrónico a customer@puc.texas.gov. Cada proveedor y distribuidor de tarjetas telefónicas prepagadas deberá inscribir sus tarifas y cuotas con la PUC y no puede cargar más de lo que indican las tarifas y cuotas registradas con la Comisión. Los proveedores de tarjetas telefónicas prepagadas pueden cambiar sus tarifas y cuotas, pero deben inscribir dichos cambios primero y dar acceso a los clientes a dicha información mediante un número gratuito. Las tarifas de llamadas internacionales se deben actualizar anualmente.

Todas las tarjetas de telefonía prepagadas que se venden en Texas deben contar con la siguiente información impresa en la misma:

- Un número de servicio al cliente gratuito accesible las 24 horas del día, ya sea con operadores o grabadoras de

(Continúa al reverso)

(Continuación del anverso)

mensaje. Si tiene que dejar un mensaje, el proveedor deberá intentar comunicarse con usted a más tardar al siguiente día hábil después de que le deje el mensaje.

- Un número gratuito que permita a los clientes preguntar acerca de las tarifas internacionales
- La tarifa máxima por minuto en llamadas locales, intraestatales e interestatales y todas las cuotas y cargos sobre la tarifa por minuto
- El nombre de la compañía de tarjetas telefónicas como está registrado en la PUC
- El valor total de la tarjeta cuando está llena
- Instrucciones sobre cómo usar correctamente la tarjeta
- La fecha o política de vencimiento de la tarjeta. Una tarjeta sin fecha o política de vencimiento se considera activa indefinidamente.

Información adicional en las tarjetas prepagadas:

- La misma información del consumidor debe estar impresa en algún exhibidor en el punto de ventas, así como en la tarjeta de llamadas prepagadas o la cubierta de la tarjeta prepagada.
- Las tarjetas pueden ser bilingües, siempre y cuando toda la información esté impresa tanto en inglés como en el segundo idioma.
- La fuente debe ser legible y no menor a ocho puntos.
- Cuando realice una llamada con una tarjeta de teléfono

preparada, el proveedor del servicio deberá anunciar el número de minutos total, incrementos de facturación o dólares restantes en la cuenta antes de realizar la llamada.

- Cuando menos un minuto (u otro incremento de facturación) antes de que se agote el valor de la tarjeta, deberá informar el proveedor que la tarjeta se va a terminar.
- No se le podrá cobrar un recargo más de una vez por llamada, ni se le podrá cobrar por alguna llamada que esté ocupado o no se complete.

Quejas más comunes:

A medida que crece la industria de las tarjetas telefónicas prepagadas, están saliendo a la luz algunos problemas. Según la Comisión Federal de Comercio, las quejas más comunes de los consumidores incluyen:

- Números de acceso o PIN que no funcionan
- Emisores que salen del mercado y dejan a los titulares de tarjetas con una tarjeta que no sirve
- Números de servicio al cliente que siempre están ocupados o simplemente no funcionan
- Números de acceso gratuito que siempre están ocupados e impiden usar la tarjeta
- Tarifas más altas a las publicadas
- Cargos, impuestos y recargos de conexión ocultos
- Tarjetas que cargan minutos o unidades incluso cuando no se conecta con la persona a que está llamando

PREGUNTAS:

Llame a: 1-888-782-8477, en Austin 512-936-7120
(TTY 512-936-7136) (FAX 512-936-7003)

Escriba a: PUC - Customer Protection Division
P.O. Box 13326, Austin, TX 78711-3326



Correo electrónico : <http://www.puc.texas.gov/consumer/complaint/Complaint.aspx>