

Números con prefijo 900 y otros servicios cobrados por llamada

Los servicios cobrados por llamada (Pay-per-call) ofrecen información y entretenimiento, ya sea por medio de grabaciones o en vivo, que abarcan desde resultados deportivos y pronóstico del tiempo hasta consultas psíquicas y líneas para charlar. Lamentablemente, los cobros por este servicio pueden aparecer en tu factura de teléfono aun cuando nunca accediste a pagarlos o no entendiste el costo.

- Debes conocer el costo de la llamada.** Los anuncios de servicios prestados a través de números 900 deben indicar con claridad el costo de la llamada. Si el precio es superior a los 2 dólares, esta información debe darse al usuario antes de empezar la llamada para evitar el cobro sin su aprobación.
- No todas las llamadas a los números 800 son gratuitas.** La ley prohíbe cobrar por servicios (pay-per-call) prestados por medio de números 800, a menos que se avise al usuario cuánto le costará la llamada y éste acepte que el cobro se haga a su tarjeta de crédito o a su cuenta de teléfono.
- Algunos servicios de cobro por llamada se prestan a través de números telefónicos de otros países.** Para llamar a casi todos los demás países hay que marcar el 011 primero, pero en el caso del Canadá y algunos lugares del Caribe no es necesario. Los números de dichos países pueden confundirse con números de larga distancia nacional. Dependiendo del plan de llamadas de larga distancia que tengas, estas comunicaciones pueden resultar muy caras. Si no estás seguro de adónde estás llamando o cuánto cuesta la llamada, marca el 00 y pregunta al operador de larga distancia.
- Ten mucho cuidado con los mensajes que te indican llamar a un teléfono que no reconoces.** Algunos estafadores utilizan mensajes de voz, faxes o buscaperonas para atraer a los consumidores hacia sus servicios cobrados por llamada, haciéndoles creer que se trata de un problema legal o un asunto urgente.
- Revisa cuidadosamente tu factura de teléfono.** Si sospechas que los montos cobrados por llamadas realizadas a números 900, 800 y de larga distancia internacional no son exactos, llama al número de la oficina de facturación y pide una explicación.
- Cuidado con descargar de sitios web programas peligrosos.** Algunos servicios cobrados por llamada son ofrecidos por medio de programas que se descargan de sitios en la web. Debes leer detenidamente los convenios de utilización. Estos servicios pueden generar cobros en tu factura de teléfono por llamadas internacionales.

- **Debes conocer tus derechos.** Puedes reclamar por las llamadas a números con prefijo 900 u 800 que no se hicieron desde tu teléfono y también cuando no te anunciaron debidamente el precio antes de iniciar la comunicación. Tu servicio telefónico no podrá ser suspendido porque te niegas a pagar por esas llamadas. Sin embargo, quizás tengas que negociar con la compañía de teléfonos por las llamadas internacionales que están en discusión. Para mayor información sobre tus derechos, comunícate con la Comisión Federal de Comercio por el 800-382-4357, visita www.ftc.gov, o dirígete al departamento de servicios públicos de tu estado.
- **Pregunta a tu compañía local de teléfonos sobre el servicio de bloqueo de llamadas.** Puedes evitar que se hagan llamadas desde tu teléfono a los números 900 y, si lo deseas, puedes bloquear las comunicaciones telefónicas con determinados países. Sin embargo, no es práctico bloquear el acceso a los números 800.