

## Servicio Telefónico en Centros Penitenciarios

Atendiendo a su misión de velar por la existencia de tarifas telefónicas exactas, razonables y justas, para todos los estadounidenses, la Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communications Commission, FCC* por sus siglas en inglés) está abocada a refrenar las tarifas excesivamente altas y abusivas, para llamadas efectuadas por quienes intentan mantenerse en contacto con sus seres queridos que cumplen penas carcelarias.

En la mayoría de los casos, las opciones de llamadas telefónicas disponibles para los reos se limitan a una o más de las siguientes: llamadas por pagar (*collect calls*, en inglés) llamadas pagadas vía cuentas de débito y llamadas con el uso de cuentas pre-pagadas. De igual forma, lo típico es que las personas que están en prisión no tengan la opción de elegir al proveedor de sus llamadas de larga distancia. Estos factores, combinados con tarifas de larga distancia sin restricciones, a menudo han derivado en cuentas telefónicas excesivamente altas, no razonables, pagadas por las familias de los reos.

### Nuevos límites a tarifas telefónicas interestatales para llamadas desde centros penitenciarios

El 22 de octubre de 2015, la FCC adoptó una medida (<https://www.fcc.gov/document/fcc-takes-next-big-steps-reducing-inmate-calling-rates>, en inglés) destinada a establecer límites tarifarios para las llamadas locales y de larga distancia dentro de un mismo estado, originadas en centros penitenciarios. Asimismo, redujo en 50 por ciento el límite existente para llamadas de larga distancia interestatales desde las cárceles. La FCC también eliminó resquicios legales, prohibiendo la mayoría de las tarifas adicionales impuestas por los proveedores de servicios telefónicos para centros penitenciarios (*ICS*, por sus siglas en inglés). Asimismo, la FCC fijó estrictos límites para algunas tarifas que aun permite. Lo anterior, dado que las actuales tarifas pueden aumentar, en aproximadamente 40 por ciento, el precio de una sola llamada, efectuada desde un centro penitenciario.

Se había planeado que las nuevas normas para las tarifas telefónicas de centros carcelarios entraran en vigencia el 17 de marzo de 2016, en el caso de las prisiones en que los reclusos cumplen sentencias de más largo plazo. Y para el 20 de junio de 2016, en el caso de las cárceles locales o temporales, donde los reos cumplen penas de más corto plazo o están a la espera de procesos judiciales. Sin embargo, las normas fueron suspendidas parcialmente por la Corte de Apelaciones del Distrito de Columbia, en Estados Unidos (*U.S. Court of Appeals for the District of Columbia Circuit*, en inglés). Lo anterior, derivado de la presentación de una solicitud para que el tribunal reexamine las nuevas normas. De manera que por el momento, está pendiente una resolución al respecto.

Como lo ha aclarado ya el tribunal, la suspensión mencionada retrasará la implementación de los nuevos límites establecidos para los precios de las tarifas telefónicas y de los límites a los precios cobrados por el servicio de llamadas telefónicas individuales. Sin embargo, la corte solo aplicó suspensiones a dichas normas en particular. Hay otras normas que prohíben tarifas agregadas. Estas últimas no fueron suspendidas y entrarán en vigencia como estaba planeado originalmente.

### Los límites vigentes para las tarifas de llamadas interestatales desde recintos penitenciarios

Desde el 11 de febrero de 2014, los límites de la FCC para las tarifas de llamadas interestatales son:

- \$0.25 por minuto para llamadas por cobrar (*collect calls*, en inglés).

- \$0.21 por minuto para llamadas con cuentas de débito o pre-pagadas.

Los cobros que excedan estos límites de precios temporales, para llamadas efectuadas por reclusos, constituyen una transgresión a las normas federales.

### Cobros por servicios complementarios

La Comisión también ha establecido límites para las tarifas por servicios complementarios que los proveedores están autorizados a cobrar a los usuarios de servicios telefónicos en recintos penitenciarios (ICS, por sus siglas en inglés). Específicamente, la Comisión prohibió todos los cobros por servicios complementarios, con excepción de los siguientes:

Cargos por Servicios Complementarios Permitidos e Impuestos	Monto Límite por Uso / Instrucción
Impuestos aplicables y pagos reglamentarios.	El proveedor debe traspasar estos cobros directamente al consumidor, sin sobrecargos.
Tarifas por cargos automatizados <sup>1</sup>	\$3.00
Tarifa por agente en vivo. Por ej.: pago telefónico o creación de cuenta con el uso opcional de operador (a) en vivo.	\$5.95
Cuenta impresa/tarifas detalladas en cuenta impresa (se prohíbe cobrar por cuentas y detalles enviados electrónicamente).	\$2.00
Montos mínimos y máximos en cuentas pre-pagadas.	Se prohíbe fijar mínimos en los montos de prepago de cuentas y se prohíbe fijar máximos inferiores a \$50 en los montos de prepago de cuentas.
Tarifas por transacciones financieras de terceros (por ej: <i>MoneyGram</i> ; <i>Western Union</i> ; tarifas de procesamiento de tarjetas de crédito y de transferencias desde cuentas de economato de terceros).	El proveedor debe traspasar estos cobros al usuario final, directamente, sin sobrecargos.

Como ya se ha indicado, las normas de la Comisión que prohíben sobrecargos a las llamadas individuales y a los servicios relacionados han sido suspendidas y no están incluidas en el cuadro de más arriba. Las normas para cobros por servicios complementarios están vigentes para llamadas originadas en recintos penitenciarios destinados a sentencias de largo plazo, a partir del 17 de marzo de 2016. Y en las cárceles locales o de permanencia temporal, a partir del 20 de junio de 2016.

### Llamadas con uso de TTY

Adicionalmente, la Comisión ha actuado para proteger a las personas con discapacidades que son usuarias de servicios ICS, limitando los cobros por llamadas ICS que involucren el uso de TTY (teléfonos de texto). Las tarifas por minuto para llamadas de TTY a TTY tienen un límite tarifario de 25 por ciento de las tarifas que los proveedores pueden cobrar por llamadas ICS tradicionales. Y a los proveedores no se les permite efectuar cobros por llamadas de TTY a teléfonos de voz o de teléfonos de voz a TTY.

<sup>1</sup> Los cargos automatizados incluyen cargos vía respuesta de voz interactiva (IVR), web o quiosco.



## Otras disposiciones relacionadas con los proveedores de ICS

Más aun, ningún proveedor de servicios de llamadas desde recintos penitenciarios puede bloquear llamadas por cobrar, por el solo hecho de no tener una relación de negocios establecida previamente con el proveedor de servicios telefónicos del tercero que recibe la llamada, a menos que el proveedor también ofrezca las opciones de llamadas vía cuenta de débito, de pre-pago o de pre-pago para llamadas por pagar (*collect calls*, en inglés).

Las normas de la FCC exigen que: cuando un recluso efectúa una llamada por pagar (*collect call*), cada proveedor de servicios de operador (a) debe identificarse ante la persona que recibe la llamada, antes de conectarla. Cada proveedor de servicios de operador (a) también debe dar a conocer, antes de conectar la llamada, la forma en que la persona que la recibe puede obtener los precios de las tarifas. Adicionalmente, el proveedor de servicios de operador (a) debe permitir, a la persona que recibe la llamada, poner fin a la misma sin aplicar cargo alguno, antes de conectar la llamada. Estas normas sólo se aplican a llamadas de proveedores de servicios de operador (a) interestatales.

## Presentación de quejas

Si usted o un miembro de su familia piensan que se les ha cobrado excesivamente por una llamada efectuada con un proveedor de servicios de llamadas desde centros penitenciarios, usted puede presentar una queja ante la FCC. Usted tiene múltiples opciones para presentar una queja ante la FCC:

- Presente una queja en línea en <https://consumercomplaints.fcc.gov> (en inglés).
- Por teléfono: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322); TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322); ASL 1-844-432-2275
- Por correo, escribiendo a (por favor, incluya su nombre, dirección, información de contacto y tantos detalles como pueda, sobre su queja):

Federal Communications Commission  
Consumer and Governmental Affairs Bureau  
Consumer Inquiries and Complaints Division  
445 12th Street, S.W.  
Washington, DC 20554

## Otros recursos

La mayoría de los estados cuentan con normas similares para llamadas ICS efectuadas dentro de un mismo estado. Para presentar quejas sobre tarifas aplicadas a llamadas por cobrar (*collect calls*, en inglés) dentro de un mismo estado, efectuadas desde teléfonos públicos en centros penitenciarios, póngase en contacto con la comisión de servicios públicos del estado donde la llamada se originó y concluyó. Puede encontrar las direcciones postales de las comisiones públicas de servicios en [www.naruc.org/Commissions](http://www.naruc.org/Commissions) (en inglés) o en las páginas azules o sección de gobierno de su guía telefónica local.

## Formatos accesibles

Para solicitar este artículo en formato accesible - Braille, letra grande, documento Word o de texto o audio – escribanos o llámenos a la dirección o números telefónicos de más arriba, o envíenos un correo electrónico a [fcc504@fcc.gov](mailto:fcc504@fcc.gov).

Última edición: 24 de marzo de 2016

