



*Una Guía para Ayudar al Consumidor a
Entender los Cargos Residenciales*

NAVEGANDO SU FACTURA TELEFÓNICA

Algunas veces, las facturas telefónicas pueden ser confusas. Para ayudarle a entenderlas, la Comisión de Servicios Públicos de la Florida ha creado este folleto para definir los diferentes cargos, cuotas e impuestos que usted seguramente encontrará en su factura mensual. Sin embargo, estos cargos pueden variar de una compañía a otra, y de una ciudad a otra.

Para asegurarse de que usted no pague por servicios que no ordenó o no necesita, la Comisión de Servicios Públicos de la Florida le recomienda que se tome su tiempo para familiarizarse con los cargos en su factura telefónica. Revise su factura cada mes y no dude en solicitar una explicación de cualquier cargo que usted no entienda.

Si hay un cargo que no entiende, llame a su compañía local de teléfono. Si después de hablar con ellos, todavía no lo entiende, llame a la Comisión de Servicios Públicos de la Florida por el teléfono gratuito 1-800-342-3552. Estamos aquí para asistirlo en todas sus necesidades relacionadas con los servicios públicos.



NAVEGANDO SU FACTURA TELEFÓNICA

Una Guía para Ayudar al Consumidor a Entender los Cargos Residenciales

CARGOS TELEFÓNICOS LOCALES

CARGO DE LA FCC POR LA PORTABILIDAD DEL NÚMERO TELEFÓNICO A NIVEL LOCAL

Este cargo algunas veces es listado como Sobrecargo por la Portabilidad del Número Telefónico (conocido en inglés como *Number Portability Surcharge*) o Cuota de la Empresa de Servicio por la Portabilidad del Número Telefónico (*Service Provider Number Portability Fee*). Las empresas telefónicas locales fijan esta cuota para recuperar los costos asociados con el mejoramiento de sus sistemas para permitir a sus usuarios retener sus números telefónicos actuales cuando se cambian a otra empresa telefónica local dentro de la misma zona telefónica. La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) permite que las empresas carguen esta cuota para cubrir esos costos, pero no les exige que lo hagan.

CARGO POR LA LÍNEA RESIDENCIAL

Algunas veces es listado como Servicio Telefónico Local (*Local Phone Service*) o Línea Residencial (*Residential Line*). Este es el cargo mensual básico por servicio telefónico local. Puede ser una tarifa fija o una tarifa fija más un cargo por consumo.

CARGO POR EL NÚMERO PARA EMERGENCIAS 911

También puede aparecer listado como Sobrecargo por Emergencia 911 (*Emergency 911 Surcharge*) o Servicio Telefónico de Emergencia (*Emergency Telephone Service*). Este cargo es recaudado y pagado a la ciudad o condado donde vive el usuario. Los fondos son usados para pagar por los servicios de emergencia 911 aunque el usuario nunca haya hecho una llamada al 911.

CARGO DE LA FCC PARA ACCESAR LA RED DE TELECOMUNICACIONES

También conocido como Sobrecargo por la Línea al Suscriptor (*Subscriber Line Charge*) o Sobrecargo por Acceso a la Red Interestatal (*Interstate Access Surcharge*). Esta es una cuota que la Comisión Federal de Comunicaciones permite que las empresas telefónicas locales carguen a sus usuarios para compensar a estas empresas parte de los costos en los que incurren para proveer una línea telefónica. La FCC no exige a las empresas que carguen esta cuota al usuario y el dinero no va a la FCC.

SOBRECARGO POR EL DECRETO DEL SISTEMA DE ACCESO A LA RED DE TELECOMUNICACIONES

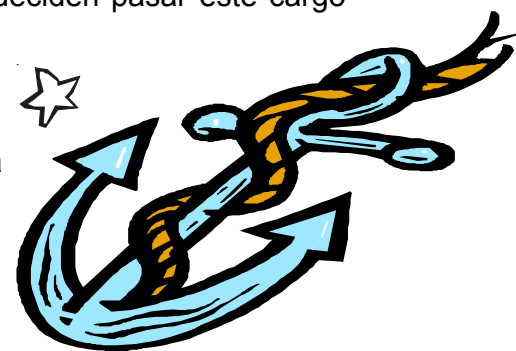
Conocido también como el Sobrecargo de Relevado de las Telecomunicaciones (*Telecommunications Relay Surcharge*) o Servicio de Relevado de las Telecomunicaciones (*Telecommunications Relay Service*). Esta cuota es usada para suministrar dispositivos de telecomunicación y servicios de relevado a los residentes de la Florida con impedimentos en la audición o el habla. La cuota total, usada para pagar por los dispositivos y servicios, es remitida a una corporación sin fines de lucro establecida por la ley de la Florida.

CARGO PARA EL FONDO UNIVERSAL DE SERVICIO

Algunas veces listado como Fondo Universal Federal de Servicio (*Federal Universal Service Fund*) (*USF*) o *FED USF*. El propósito de este cargo es asegurar el acceso a los servicios de telecomunicaciones a precios asequibles para los usuarios de servicios telefónicos con bajos ingresos o que viven en áreas donde el costo para suministrar el servicio telefónico es muy alto. También provee descuentos en telecomunicaciones y acceso a la red (*Internet*) para escuelas y bibliotecas, y servicios avanzados para proveedores de servicios de salud en áreas rurales. El Congreso ha ordenado que todas las empresas de servicios telefónicos que provean servicio interestatal contribuyan con el USF. Aun cuando no es requerido por la FCC, muchas empresas telefónicas deciden pasar este cargo directamente al consumidor.

SERVICIOS OPCIONALES

Estos son servicios "adicionales" escogidos por el usuario, tales como llamada en espera (*call waiting*), identificación de la persona que llama (*caller ID*), bloqueo de llamada (*call blocking*), mensaje en voz (*voice mail*), etc.



CARGOS TELEFÓNICOS DE LARGA DISTANCIA

CARGOS DE LARGA DISTANCIA

Es una lista de los cargos totales por llamadas de larga distancia. Generalmente se da una información detallada de cada llamada en una página por separado. La factura de llamadas de larga distancia incluye la fecha de cada llamada, el número de teléfono donde se originó la llamada, el número al cual se llamó larga distancia, la ciudad donde se encuentra el número de larga distancia, la cantidad de minutos que duró cada llamada, y el cargo total por cada llamada. Los usuarios pueden escoger que se les facture directamente en lugar de que aparezcan los cargos por llamadas de larga distancia en la factura de teléfono local.

CARGO PARA EL FONDO UNIVERSAL DE SERVICIO

Algunas veces listado como Fondo Universal Federal de Servicio (*Federal Universal Service Fund*) (*USF*) o *FED USF*. El propósito de este cargo es asegurar el acceso a los servicios de telecomunicaciones a precios asequibles para los usuarios de servicios telefónicos con bajos ingresos o que viven en áreas donde el costo para suministrar el servicio telefónico es muy alto. También provee descuentos en telecomunicaciones y acceso a la red (*Internet*) para escuelas y bibliotecas, y servicios avanzados para proveedores de servicios de salud en áreas rurales. El Congreso ha ordenado que todas las empresas de servicios telefónicos que provean servicio interestatal contribuyan con el USF. Aun cuando no es requerido por la FCC, muchas empresas telefónicas deciden pasar este cargo directamente al consumidor.

CARGO MÍNIMO POR USO

Algunas empresas de larga distancia cargan a sus usuarios con una cuota mínima mensual por el servicio de larga distancia, hagan o no llamadas de larga distancia.

CARGOS POR PLAN DE LLAMADAS

La mayoría de las empresas de larga distancia ofrecen planes que varían en precio, desde unos pocos dólares hasta \$25 al mes, para dar a sus usuarios más opciones en tarifas de larga distancia. Las empresas que ofrecen tarjetas para llamar y planes para "marcar alrededor" (*dial-around*) (como esos planes "10-10" que usted ve por la TV) también pueden cargar una cuota mensual para usar sus servicios.

IMPUESTOS

IMPUESTO FEDERAL INTERNO INDIRECTO

Este es un impuesto del tres por ciento ordenado por el gobierno federal (no la comisión Federal de Comunicaciones). Es un impuesto sobre todos los servicios de telecomunicaciones incluyendo los servicios locales, de larga distancia y móviles.

IMPUESTO DE SERVICIO DE COMUNICACIONES

Este es un impuesto unificado que reemplaza a los impuestos locales y estatales que aparecían anteriormente en la factura de teléfono. El Impuesto de Servicios de Comunicaciones aparece en la factura como:

- A. Impuesto Local de Servicios de Comunicaciones (*Local Communications Service Tax*) – Este impuesto reemplaza lo que antes era facturado como impuestos locales/ciudad, y cuotas de franquicia.
- B. Impuesto Estatal de Servicios de Comunicaciones (*State Communications Services Tax*) - Este impuesto reemplaza lo que antes era facturado como el Impuesto de la Florida sobre Ingresos Brutos, impuesto estatal sobre las ventas, e impuesto local opcional.

Nuestro formulario de reclamos está en la red 24 horas al día.
www.floridapsc.com



**LA COMPETENCIA
LLAMA A SU PUERTA**

Comisión de Servicios Públicos de la Florida



Usted puede llamar a la División de Conformidad Regulator y Ayuda al Consumidor de la Comisión de Servicios Públicos de la Florida por el **1-800-342-3552**, o enviar sus preguntas por fax al 1-800-511-0809.

También puede comunicarse con la PSC por la siguiente dirección de correo electrónico:

contact@psc.state.fl.us.

Vea nuestra página en la Red en www.floridapsc.com, o escribanos:

Comisión de Servicios Públicos de la Florida
División de Conformidad Regulator y Ayuda al Consumidor
2540 Shumard Oak Boulevard
Tallahassee, Florida 32399-0865