

## ¿Qué son las tarjetas telefónicas prepagadas?

Las tarjetas telefónicas prepagadas son utilizadas para hacer llamadas de larga distancia o internacionales. Sus costos varían en la cantidad de tiempo de conversación que ofrecen, e incluso sus tarifas pueden variar. Algunas están diseñadas para llamar a lugares específicos. Puede ahorrar dinero con las tarjetas prepagadas, pero tiene que comprar con inteligencia para la seguridad de adquirir una tarjeta efectiva.



### California Public Utilities Commission

#### Telecommunications Education and Assistance in Multiple-Languages (TEAM) Program

[www.cpuc.ca.gov/team-and-changes](http://www.cpuc.ca.gov/team-and-changes)

[cabteamandchanges@cpuc.ca.gov](mailto:cabteamandchanges@cpuc.ca.gov)

If you are not able to resolve your dispute with your service provider, call the Consumer Affairs Branch (800) 649-7570

## Tarjetas de Teléfono Prepagadas

COMISIÓN DE  
SERVICIOS  
PÚBLICOS DE  
CALIFORNIA





## ¿Cómo funcionan las tarjetas de teléfono prepagadas?

Impreso en la tarjeta, o envoltorio, hay un número gratuito para llamar. Una vez conectado a la línea de servicio, ingrese el Número de Identificación Personal (PIN) impreso al reverso de la tarjeta que tiene que rascar para verlo y el número al que desea llamar. Pueden deducirse cargos de servicio u otros cargos al iniciar la llamada. Los minutos o los cargos por uso se deducen de la tarjeta al empezar a hablar a donde marca.

# Tarjetas de teléfono prepagadas

## ¿Qué debo buscar en las tarjetas?

La tarjeta o su empaque debe contener:

1. El nombre de la compañía y un número de servicio al cliente de llamadas gratuitas.
2. La fecha de la expiración de la tarjeta, para estar seguro de que usted no está comprando una tarjeta que expirará antes de usarla. Las tarjetas sin fechas de caducidad son buenas hasta por un año a lo menos, desde la fecha de compra, siempre que le quede un saldo sobrante en la tarjeta. Algunas tarjetas no tienen fecha de vencimiento, y se puede agregar más tiempo (recargar) a las mismas. La tarjeta será válida por un año después del recargo de más tiempo.
3. Una explicación de lo que se le cobrará y los términos y condiciones para el uso de la tarjeta: Algunas tarjetas cobran un mínimo por cada llamada. Otras tarjetas pueden ser buenas para una sola llamada. Si esa llamada dura sólo unos minutos, perderá el resto de los minutos pagados.

## ¿Qué puedo hacer si la tarjeta no funciona como fue prometido?

Conserve la tarjeta. Puede contener información que la compañía o la Comisión de Servicios Públicos de California necesita para ayudarle a obtener un reembolso. Para presentar una queja:

1. **Llame:** Llame al número de servicio al cliente que viene en la tarjeta, explique su problema, y pida un reembolso.
2. **Lleve:** Lleve la tarjeta telefónica a la tienda donde la compró y solicite un reembolso.
3. **Presente:** Si usted todavía tiene un problema, presente una queja\* ante la Oficina de Asuntos del Consumidor de la Comisión de Servicios Públicos de California. :

-Llame: 800-649-7570.

-Quejas en línea:

<https://ia.cpuc.ca.gov/cimsapp/>  
(disponible en [www.calphoneinfo.com](http://www.calphoneinfo.com)).

\* Adjunte una copia de la tarjeta (anverso y reverso) de su queja.



## Cosas importantes de tener en cuenta:

1. No compre una tarjeta sin envoltorio.
2. Asegúrese de que el PIN no sea visible antes de comprar la tarjeta. Si se puede ver el PIN, cualquiera podría haber ya usado la tarjeta mediante el número del PIN y el número 800.
3. A menos que conozca a alguien que pueda recomendarle una tarjeta, gaste sólo en una de menor cantidad para probar si le gusta el servicio y condiciones.
4. Pregunte a la tienda si le reembolsarán el valor que pagó por la tarjeta, si el servicio telefónico no es de su satisfacción.

## ¿Qué debo considerar cuando compro una tarjeta?

Algunas tarjetas deducen muchos cargos, dejando menos tiempo del que esperaba recibir para hacer llamadas, por tanto debe ser cuidadoso al escoger una tarjeta. Para ayudarle a decidir, pregunte a amigos y familiares cuáles son sus tarjetas preferidas.