



Comisión Federal de  
Comunicaciones, Washington D. C.  
20554

18 de octubre de 2021

DA 21-1307

## **Guía de cumplimiento normativo para pequeñas entidades**

### **Normas relativas a servicios de llamadas interestatales de personas privadas de la libertad<sup>1</sup>**

**FCC 21-60**  
**Expediente WC n.º 12-375**  
**(WC Docket No. 12-375)**  
**Emisión: 24 de mayo de 2021**

La presente Guía se elabora de conformidad con los requisitos de la disposición Section 212 de la ley de 1996 relativa al cumplimiento normativo equitativo para pequeñas empresas (Section 212 of the Small Business Regulatory Enforcement Fairness Act of 1996). El objetivo es ayudar a entidades pequeñas —pequeñas empresas, pequeñas organizaciones (sin fines de lucro) y pequeñas jurisdicciones gubernamentales— a cumplir con las normativas actualizadas que adopta la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC o la Comisión) mediante los expedientes normativos mencionados anteriormente. La presente Guía no tiene como fin reemplazar ni derogar dichas normas, sino facilitar su cumplimiento. Si bien se intentó abarcar todas las áreas normativas que pueden ser relevantes para las pequeñas entidades, puede que no se hayan abarcado de manera exhaustiva todas las áreas. No es posible anticipar en esta Guía todas las situaciones en las que las normas deben cumplimentarse. Asimismo, la Comisión conserva discreción para adoptar abordajes con base en cada caso particular cuando corresponda, los cuales pueden apartarse de la presente Guía. Las decisiones concernientes a una pequeña entidad en particular se basarán en las leyes y normas correspondientes.

En acciones civiles o administrativas contra una pequeña entidad en las que se alegue una violación normativa, la Guía de Cumplimiento Normativo para Pequeñas Entidades podrá considerarse evidencia a los fines de la razonabilidad o adecuación de las multas, las penalidades o los daños propuestos. Las partes interesadas pueden presentar comentarios relativos a la presente Guía y a la adecuación de su aplicación en una situación particular. La FCC determinará si las recomendaciones o interpretaciones de la Guía son adecuadas en la situación dada. La FCC podrá revisar la Guía sin hacer anuncios públicos para reflejar los cambios en su abordaje al implementar una norma o para aclarar o actualizar el texto de la Guía. Para enviar sus comentarios y recomendaciones, o para obtener ayuda, contáctese con el centro de la FCC para atención del consumidor (FCC's Consumer Center):

**1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322)**  
**Servicio de TTY (teléfono de texto): 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322)**  
**Videollamadas: 1-844-4-FCC-ASL (1-844-432-2275)**  
**Fax: 1-866-418-0232**

---

<sup>1</sup> Rules for Interstate Inmate Calling Services

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>I. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>II. REQUISITOS PARA EL CUMPLIMIENTO .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1. Topes a las tarifas.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2. Topes a las tarifas por pagos de comisión por tipo de establecimiento .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3. Proceso de exención para casos particulares.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4. Topes a las tarifas internacionales .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>5. Tope a la tarifa adicional por servicios de llamada única y a las tarifas por transacciones de terceros .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>III. REQUISITOS PARA EL MANTENIMIENTO DE REGISTROS E INFORMES .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>IV. FECHA DE IMPLEMENTACIÓN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>V. ENLACES DE INTERNET .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## I. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

En las *Normas relativas a servicios de llamadas interestatales de personas privadas de la libertad*, Tercer Informe y Orden, Orden sobre Reconsideración, y Quinta Notificación Adicional de Propuesta de Reglamentación, Expediente WC n.º 12-375, FCC 21-60 (emitido el 24 de mayo de 2021) (*Tercer Informe y Orden*)<sup>2</sup>, la Comisión Federal de Comunicaciones (la Comisión o FCC) tomó medidas para reducir las tarifas de los servicios de llamadas interestatales de personas privadas de la libertad (*interstate inmate calling services*, ICS, por sus siglas en inglés). Asimismo, tomó medidas para aplicar toques a las tarifas internacionales por primera vez.

A diferencia de casi todas las personas en los Estados Unidos, los reclusos no pueden elegir a su proveedor de servicios de teléfono. En lugar de ello, deben utilizar un proveedor de servicios elegido por el establecimiento penitenciario. Generalmente, dicho proveedor casi no tiene incentivos para cobrar tarifas competitivas similares a las que pagan las personas que no están privadas de su libertad. Aunque la Comisión ya dispuso un tope provisorio a las tarifas de llamadas interestatales, los redujo aún más en el *Tercer Informe y Orden* y estableció nuevos toques provisorios a las tarifas de llamadas internacionales. Los nuevos toques provisorios a las tarifas reducirán la carga que recae sobre las personas privadas de su libertad y sobre sus familias al garantizar que las tarifas de llamadas de ICS interestatales e internacionales sean justas y razonables.

La Comisión estableció nuevos toques a las tarifas que distinguen entre prisiones (*prisons*) y cárceles (*jails*). A su vez, diferencian a las cárceles según la cantidad de reclusos. Dichos toques pueden diferir si el establecimiento penitenciario tiene o no la obligación de pagar comisiones por tipo de establecimiento en virtud de la ley o de un contrato. La Comisión también introdujo reformas al tratamiento actual de los pagos de comisiones por tipo de establecimiento. Dichas reformas permiten que se recuperen solo las partes de dichos pagos relacionadas específicamente con los servicios de llamadas de personas privadas de la libertad y establece la obligación de los proveedores de detallar por separado los cargos de comisión por tipo de establecimiento en la factura del consumidor. Asimismo, la Comisión reformó los toques a las tarifas por transacciones de terceros por servicios adicionales que corresponden a las llamadas únicas que se facturan de forma particular y las que corresponden a los cargos por transferencia o procesamiento de transacciones financieras de terceros.

## II. REQUISITOS PARA EL CUMPLIMIENTO

### 1. Topes a las tarifas (Rate Caps [47 CFR § 64.6030])

En los anteriores toques provisorios a las tarifas, la Comisión había realizado una distinción de toques a las tarifas según fueran llamadas prepagas, de débito o de cobro revertido. En el *Tercer Informe y Orden*, la Comisión eliminó esta distinción, así como los toques diferenciados a las tarifas para las llamadas de cobro revertido interestatales. Por lo tanto, actualmente, se aplican los mismos toques provisorios a las tarifas, independientemente de que la llamada sea prepaga, de débito o de cobro revertido. Sin perjuicio de ello, los nuevos toques provisorios a las tarifas varían según el tipo de establecimiento en el que se encuentre la persona privada de la libertad. De conformidad con los nuevos toques a las tarifas interestatales, todas las tarifas de llamadas interestatales desde cárceles que tengan una población diaria promedio (*average daily population*, ADP, por sus siglas en inglés) menor a 1,000 (mil) presos se limitarán a USD 0.21 por minuto. En las cárceles que tengan una ADP de 1,000 (mil) o mayor, las tarifas de llamadas interestatales se limitarán a USD 0.14 por minuto. Finalmente, en las prisiones, las tarifas de llamadas interestatales se

---

<sup>2</sup> *Rules for Interstate Inmate Calling Services*, Third Report and Order, Order On Reconsideration, and Fifth Further Notice Of Proposed Rulemaking, WC Docket No. 12-375, FCC 21-60 (rel. May 24, 2021).

limitarán a USD 0.12 por minuto.

## **2. Topes a las tarifas por pagos de comisión por tipo de establecimiento (Rate Caps for Site Commission Payments [47 CFR § 64.6110])**

La Comisión determinó nuevos componentes para los topes provisionales a las tarifas que reflejan dos tipos diferentes de pagos de comisión por tipo de establecimiento —aquellos pagos que se requieren en virtud de la ley o de reglamentaciones, y aquellos en virtud de acuerdos. El componente del tope a las tarifas relativo a la comisión por tipo de establecimiento, denominado "componente de tope a las tarifas por tipo de establecimiento", no se aplica a las cárceles que tienen una ADP menor a 1,000 (mil) dado que están sujetas al tope general de USD 0.21 por minuto.

### **2.1. Topes obligatorios a las tarifas establecidos en leyes o reglamentaciones (Rate Caps Mandated by Laws or Regulations)**

La Comisión le permite a los proveedores prestar servicios a cárceles con una mayor población, con una ADP de 1,000 (mil) o mayor, así como a prisiones, para recuperar el costo de comisiones por tipo de establecimiento que surgen de la ley. Los proveedores podrán recuperar este costo sin aumentos, como un componente aparte de los topes a las tarifas totales permitidas para llamadas interestatales e internacionales. Sin embargo, los proveedores no podrán cobrar una tarifa total interestatal superior a los USD 0.21 por minuto por llamadas interestatales, independientemente del tamaño del establecimiento. Los proveedores que presten servicios en cárceles de mayor tamaño y en prisiones podrán imponer el componente del tope a las tarifas por tipo de establecimiento al nivel requerido para cubrir los costos de las comisiones por tipo de establecimiento legalmente obligatorias —es decir, las que se requieran en virtud de una ley o reglamentación— siempre que la tarifa total acumulada que resulte de ello no exceda los USD 0.21 por minuto.

La Comisión impuso requisitos de transparencia adicionales relativos a los cargos de comisiones por tipo de establecimiento. Cuando las comisiones por tipo de establecimiento surjan de una ley o reglamentación, los proveedores deberán divulgar lo siguiente en las facturas de los consumidores:

1. Especificar la norma, ley o reglamentación estatal que establezca la naturaleza obligatoria de la obligación de pagar comisiones por tipo de establecimiento.
2. Divulgar el costo por llamada o por minuto para las comisiones por tipo de establecimiento que se basen en porcentaje de ingresos.
3. Identificar en la factura el monto total del componente de comisión por tipo de establecimiento que se cobre por llamadas interestatales e internacionales.

Puede que no sea fácil expresar como porcentaje de ingresos todos los pagos por comisiones obligatorias por tipo de establecimiento, o que no sea fácil convertirlas a una tarifa por llamada o por minuto. En dichas situaciones, los proveedores deberán cumplir con los requisitos de divulgación según su leal entender.

### **2.1. Topes obligatorios a las tarifas en virtud de contratos (Rate Caps Mandated by Contract)**

Cuando los proveedores paguen comisiones por tipo de establecimiento que no sean obligatorias en virtud de la ley pero que se acuerden por contrato con un establecimiento penitenciario, los proveedores de cárceles con mayor población y las prisiones podrán recuperar hasta USD 0.02 por minuto de los usuarios finales, en razón de los costos del establecimiento. Por lo tanto, los proveedores que tengan que pagar comisiones en virtud de un contrato para prestar servicios en cárceles con una ADP de 1,000 o mayor podrán cobrar hasta USD 0.16 por minuto total por ICS interestatales (los USD 0.14 por minuto permitidos en virtud de los nuevos topes provisionales a las tarifas más los USD 0.02 por minuto como máximo para las comisiones por tipo de establecimiento). En el caso de los proveedores que pagan comisiones por tipo de establecimiento en virtud de un contrato para prestar servicios en prisiones, la tarifa total que puede recuperarse para las ICS interestatales es de USD 0.14 por minuto total (los

USD 0.12 por minuto permitidos en virtud de los nuevos topes provisorios a las tarifas más los USD 0.02 por minuto como máximo para las comisiones por tipo de establecimiento).

La Comisión también impuso requisitos de transparencia adicionales relacionados con los cargos por comisiones por tipo de establecimiento en virtud de contratos. Cuando las comisiones por tipo de establecimiento surjan de un contrato, los proveedores deberán divulgar lo siguiente en las facturas de los consumidores:

1. Nombrar claramente los cargos relacionados a las comisiones por tipo de establecimiento en las facturas de los consumidores e indicar que este componente de la tarifa es requerido por el establecimiento penitenciario en virtud de los términos del contrato con el proveedor.
2. Mostrar los cargos como una tarifa por minuto adicional (hasta USD 0.02, según corresponda) a la tarifa por minuto del proveedor.
3. Computar el monto total atribuible a la comisión por tipo de establecimiento en virtud del contrato que se cobre al cliente por esa llamada. Esto se puede determinar al multiplicar el cargo adicional (hasta USD 0.02 por minuto, según corresponda) por el número de minutos interestatales e internacionales reflejados en esa factura.

### **3. Proceso de exención para casos particulares (Waiver Process for Outliers [47 CFR § 64.6120])**

La Comisión modificó el proceso de exención, para el cual ahora se requiere que los proveedores que deseen acceder a una exención a los actuales topes provisorios a las tarifas la soliciten con base en cada establecimiento o cada contrato.

Para que se otorgue una exención, la petición debe cumplir con lo siguiente:

1. Debe demostrarse que existe una causa suficiente para la exención a los topes de las tarifas o los precios que se aplican a determinado establecimiento, grupo de establecimientos, o en virtud de un contrato. Asimismo, debe demostrarse que el cumplimiento estricto de los topes a las tarifas o los precios correspondientes iría en contra del interés público.
2. Debe incluir una explicación específica de por qué cumple con el requisito para la exención en ese caso particular. La explicación no debería consistir únicamente en una lista de los perjuicios que experimentarían el proveedor.
3. Debe incluir toda la información financiera solicitada y demás información necesaria para verificar las declaraciones del proveedor. El proveedor también debe estar dispuesto a proporcionarle a la Comisión información adicional según sea necesario.
4. Debe incluir lo siguiente:
  - a. los costos totales de la empresa del proveedor.
  - b. los métodos que el proveedor utilizó para identificar, distribuir y asignar los costos directos e indirectos por prestar los servicios de llamadas interestatales e internacionales de reclusos entre los servicios de llamadas de reclusos que brinde y las demás operaciones de la empresa, y para asignar los costos directos e indirectos entre los distintos establecimientos penitenciarios a los que el proveedor les preste servicios.
  - c. la demanda de servicios de llamadas interestatales e internacionales de reclusos en cada establecimiento penitenciario al que el proveedor le preste servicios.
  - d. el ingreso u otra prestación que el proveedor reciba por prestar servicios de llamadas interestatales e internacionales de reclusos en cada establecimiento penitenciario para el cual desee obtener una exención.
  - e. una copia completa, sin tachaduras, del contrato de servicios de llamadas de reclusos del

establecimiento penitenciario para el cual desee obtener una exención, incluidas las modificaciones a dicho contrato.

- f. copias de la solicitud de propuestas inicial del establecimiento penitenciario y de las modificaciones a dicha solicitud, las ofertas del proveedor para tal solicitud y las respuestas subsecuentes (o una declaración de que el proveedor ya no tiene acceso a dichos documentos).
- g. una explicación por escrito de cómo y porqué las circunstancias relacionadas con ese establecimiento correccional o ese contrato respecto del cual el proveedor desea acceder a una exención difieren de las circunstancias de otros establecimientos penitenciarios a los cuales el proveedor les preste servicios, si corresponde; y
- h. una certificación de un oficial de la empresa en la que se declare que toda la información que se incluye en la solicitud de exención y en los documentos que la acompañan es completa y veraz.

#### **4. Topes a las tarifas internacionales (International Rate Caps [47 CFR § 64.6030; 47 CFR § 64.6110])**

La Comisión también implementó topes provisionales a las tarifas de llamadas internacionales. El límite provisional a las tarifas internacionales de llamadas desde un establecimiento en particular es igual al tope a la tarifa total interestatal por minuto para dicho establecimiento, más el monto por minuto promedio que el proveedor le haya pagado a los proveedores de servicios de telecomunicaciones internacionales mayoristas subyacentes para terminar las llamadas internacionales al sujeto “destino internacional” durante el trimestre calendario anterior. Los proveedores deben determinar este monto promedio por minuto que se pagó por llamadas a cada destino internacional por cada trimestre calendario para luego ajustar los topes máximos a las tarifas internacionales por minuto con base en dicha determinación en el plazo de un mes desde la finalización de cada trimestre calendario.

Para asegurarse de que los proveedores son transparentes al informarle los cargos por terminación de llamadas internacionales a los consumidores, la Comisión les requiere a los proveedores lo siguiente:

1. Divulgar en conceptos separados en la factura de servicios de llamadas de reclusos todos los cargos internacionales que se le trasladen al consumidor.
2. Divulgar de forma clara, precisa y notoria los cargos que estén en el sitio web del proveedor o a los que el consumidor pueda acceder fácilmente por otro medio razonable.
3. Retener la documentación respaldatoria de los cargos por terminación internacional que se le trasladen al consumidor. Los proveedores también deben proporcionar dicha documentación a la Comisión si esta lo solicita, incluidos los contratos correspondientes.

#### **5. Límite a tarifas adicionales por servicios de llamada única y a tarifas por transacciones de terceros (Ancillary Fee Cap for Single-Call Services and Third-Party Transaction Fees [47 CFR § 64.6020])**

La Comisión revisó sus normas relativas a los servicios de llamadas únicas y a las tarifas por transacciones financieras de terceros para establecer un límite uniforme para ambas tarifas de servicios adicionales que se cobran por servicios de llamadas interestatales e internacionales de reclusos. La Comisión limitó las tarifas por transacciones de terceros para servicios de llamadas únicas que los proveedores pueden trasladar a los consumidores a USD 6.95 por transacción.

La Comisión no les prohíbe a los proveedores celebrar contratos de reparto de ingresos con terceros, pero los proveedores no pueden trasladarles a los reclusos o a sus familias tarifas superiores a los USD 6.95 por transacción, ya sea que estén o no relacionadas con dichos acuerdos. Finalmente, pueden cobrarse

tarifas por transacciones de terceros cuando un tercero no esté directamente involucrado en una transacción en particular.

### **III. REQUISITOS PARA EL MANTENIMIENTO DE REGISTROS E INFORMES**

El *Tercer Informe y Orden* impone nuevos requisitos de mantenimiento de registros e informes respecto de los proveedores. Los proveedores deben cumplir con requisitos de divulgación en las facturas de los consumidores relacionados con las comisiones obligatorias por tipo de establecimiento establecidas por ley, y con las llamadas internacionales, según se describe en los requisitos de transparencia mencionados en las respectivas secciones anteriores. El *Tercer Informe y Orden* también establece que los proveedores que deseen solicitar una exención a la aplicación de los actuales topes provisorios a las tarifas o los topes adicionales a las tarifas deben preparar la documentación adicional correspondiente como parte de la solicitud de exención, tal como se detalla en la sección anterior.

### **IV. FECHA DE IMPLEMENTACIÓN**

La mayoría de los requisitos para los proveedores de servicios de llamadas de reclusos establecidos en el *Tercer Informe y Orden*, incluidos los nuevos topes provisorios a las tarifas, entrarán en vigencia el 28 de octubre de 2021. Sin embargo, los nuevos requisitos de divulgación de las facturas relativos a las comisiones por tipo de establecimiento y a las tarifas internacionales (47 C.F.R. § 64.6110), así como los nuevos requisitos para solicitud de exención (47 C.F.R. § 64.6120), están sujetos a la aprobación de la Oficina de Administración y Presupuesto (*Office of Management and Budget*, OMB, por sus siglas en inglés) de conformidad con la ley relativa a la reducción de los trámites administrativos (Paperwork Reduction Act). Estos requisitos no entrarán en vigencia hasta que no sean aprobados por la Oficina de Administración y Presupuesto. La Comisión anunciará la entrada en vigencia de estos requisitos mediante la publicación de un documento en el diario oficial del Gobierno federal (Federal Register).

### **V. ENLACES DE INTERNET**

Puede consultar una copia del *Tercer Informe y Orden* (*Third Report and Order*) en el siguiente enlace: <https://docs.fcc.gov/public/attachments/FCC-21-60A1.pdf>.

Puede consultar una copia del resumen del *Tercer Informe y Orden* (*Third Report and Order*, 86 Fed. Reg. 40682 (July 28, 2021)) en el siguiente enlace del diario oficial del Gobierno federal (Federal Register): <https://www.federalregister.gov/documents/2021/07/28/2021-14730/rates-for-interstate-inmate-calling-services>.