

B. Atención al cliente del RMV

Además de los Centros de servicios de atención completa y limitada del RMV que figuran en este apéndice, el RMV ofrece dos excelentes recursos de información para ofrecerle un servicio mejor: el centro de atención telefónica y el sitio web.

Centro de atención telefónica para clientes

La información grabada del RMV está disponible las 24 horas del día. Hay información disponible sobre licencias, registros, títulos, suspensiones, asuntos médicos y ubicaciones del RMV. Entre las 9 a. m. y las 5 p. m., de lunes a viernes, puede hablar con un representante del RMV para:

- Hacer consultas generales.
- Solicitar que le envíen formularios por correo.
- Concertar un examen práctico de manejo para la licencia de conducir.
- Proporcionar información relacionada con un cambio de domicilio o un cambio de localización de un taller mecánico.
- Realizar transacciones comerciales con tarjeta MasterCard, Visa, Discover o American Express, entre ellas:
 - Renovación de un registro de vehículo.
 - Pago de una multa por infracción de tránsito, por ejemplo, una multa por conducir a exceso de velocidad.
 - Solicitud de un historial de conducción.
 - Solicitud de un duplicado de la licencia, una Tarjeta de Identificación de Massachusetts o una Tarjeta de Identificación para Adquirir Bebidas Alcohólicas.
 - Pago de tarifas de restablecimiento de licencias suspendidas.
 - Solicitud de un duplicado del registro del vehículo.

Centro de atención telefónica del RMV: 857-368-8000 (desde los códigos de área de Massachusetts 339/617/781/857 o fuera de Massachusetts) 800-858-3926 (desde los demás códigos de área de Massachusetts) o en el correo electrónico AskRMV@state.ma.us
Las personas sordas o con dificultades auditivas pueden llamar al número gratuito 877-RMV-TDDD (1-877-768-8833).
Horario del centro de atención telefónica: De lunes a viernes de 9 a. m. a 5 p. m.
Dirección de Internet: www.mass.gov/rmv

Sitio web del RMV

El RMV mantiene su propio sitio web galardonado, www.mass.gov/rmv, para los clientes que tienen acceso en línea. Los clientes pueden preparar ciertos trámites de permisos/licencias/tarjetas de identificación, programar un examen práctico de manejo, pagar cuotas de su licencia/examen práctico de manejo, renovar una licencia de Clase D o Clase M, renovar una Tarjeta de Identificación de Massachusetts, renovar un registro de vehículo, pagar multas por infracciones de tránsito, solicitar duplicados de los registros de vehículos, solicitar placas especiales, verificar si hay placas personalizadas disponibles, cambiar el domicilio, solicitar un duplicado de la licencia de conducir o la Tarjeta de Identificación de Massachusetts, solicitar un duplicado de título, descargar formularios, verificar la emisión del certificado de educación vial, verificar el estatus de un registro o título, verificar los tiempos de espera en el Centro de servicios del RMV, cambiar la condición de donante de órganos, y cancelar placas. Los trámites en línea se pueden pagar con una tarjeta MasterCard, Visa, Discover o American Express. También hay información general disponible sobre la mayoría de los temas del Registro.

Las listas de verificación de los trámites comunes del centro de servicios también están disponibles en el sitio web. Enumeran los requisitos y la documentación que necesitará para completar con éxito su trámite en un centro de servicios.

1-866-MASSRMV

Los clientes que deseen renovar su registro, concertar un examen práctico de manejo de Clase D o consultar los tiempos de espera del Centro de servicios del RMV pueden hacerlo al llamar a nuestro número automático: 1-866-MASSRMV.

Advertencia sobre sitios web no oficiales que imitan el sitio web del RMV de Massachusetts

Los residentes de Massachusetts que busquen el sitio web del RMV (Registro de Vehículos Motorizados) o que intenten realizar trámites del RMV en línea deben asegurarse de que están utilizando el sitio web "oficial" del RMV en www.mass.gov/rmv.

Varios sitios web de terceros de apariencia similar no relacionados con el RMV han engañado a los clientes del RMV al ofrecer servicios o información del RMV. Generalmente los clientes se topan con estos sitios apócrifos a través de los motores de búsqueda en línea. **¡NO SE DEJE ENGAÑAR!** Los clientes del RMV deben tener mucho cuidado y evitar cualquier sitio web apócrifo que cobre tarifas por prestar los servicios del RMV en línea o por proporcionar información básica o formularios del RMV. Algunos de estos sitios web incluso pueden contener avisos legales impresos sobre su relación con el RMV en el sitio.

También es conveniente evitar cualquier sitio que utilice la frase "Departamento de Vehículos Motorizados" o la sigla "DMV". Esa frase y la abreviatura "DMV" **NO** tienen relación con el Registro de Vehículos Motorizados en Massachusetts. Recuerde: www.mass.gov/rmv.

Si usted confía en cualquier información relacionada con vehículos motorizados o licencias de conducir provista en estos sitios web, accede a los servicios que dicen ofrecer o paga una tarifa por un supuesto "servicio" (ya sea en línea o por correo), **lo hace bajo su propio riesgo**. La información que proporcionan puede ser incorrecta y es posible que su información personal y financiera no esté segura en las manos de los operadores de estos sitios web apócrifos.

El RMV se enorgullece del hecho de que sus clientes puedan realizar al menos 28 trámites diferentes de manera segura en el sitio web "oficial" del RMV y puedan obtener información valiosa "gratuita". Por ejemplo, puede disponer sin costo de toda la información del actual "Manual del conductor" del RMV (que cuesta \$5) al hacer clic y abrir la versión en línea desde "Formularios y manuales" si no desea comprar una copia.

Las "políticas del sitio" del RMV (ubicadas en la parte inferior de las páginas web del RMV) explican cómo el RMV utiliza y protege su información personal y financiera cuando se la proporciona. Tenga en cuenta que el **RMV no se hace responsable** del contenido o de las acciones realizadas por los sitios web apócrifos de terceros.