

# CUANDO SU SERVICIO TELEFÓNICO ES CAMBIADO SIN SU PERMISO

El cambiar el servicio telefónico de un abonado sin su autorización es una práctica ilegal que en inglés se denomina “slamming”. Las nuevas normas de protección a los consumidores elaboradas por la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) contemplan una solución si su servicio telefónico ha sido cambiado sin su autorización.

## Los derechos del abonado

**Si su proveedor de servicio telefónico ha sido cambiado sin su autorización y NO HA pagado la cuenta a la compañía de teléfono que cometió el fraude:**

NO TIENE que pagarle a nadie por el servicio hasta 30 días después de haber sido engañado. Esto significa que no tiene que pagarle ni a su compañía de teléfono autorizada (la compañía que escogió para que le proporcione el servicio) ni a la compañía que le cambió de proveedor de servicio telefónico sin su autorización. Usted debe pagar todo cargo por servicio a la compañía autorizada después de los 30 días, pero a las tarifas de la compañía autorizada, no a las de la compañía que cometió el fraude.

**Si usted ya PAGÓ su recibo de teléfono y descubre que su proveedor de servicio telefónico había sido cambiado sin su autorización:**

La compañía que efectuó el fraude debe pagar a su compañía autorizada el 150% de los cargos que usted pagó. De esta cantidad, su compañía autorizada le deberá rembolsar el 50%. Por ejemplo, si la compañía que le cambió su proveedor de servicio telefónico sin su autorización le cobró \$100, dicha compañía deberá pagar a su compañía autorizada \$150 y usted recibirá \$50 como reembolso.

Con la aplicación de estas normas, la FCC le quita la ganancia a la compañías que cambian el proveedor de servicio telefónico sin autorización del abonado y protege a los consumidores de cargos ilegales en sus cuentas de teléfono.

## Nuevas normas para cambiar de compañía de teléfono mediante una

Antes de que una compañía de teléfonos pueda solicitar que se cambie el proveedor de servicio telefónico de un abonado que hizo tal pedido durante una llamada de telemarketing, la compañía debe usar al menos uno de los siguientes métodos para verificar que el cliente autorizó el cambio de compañía:

- Recibir del abonado una Carta de Autorización (LOA, por sus siglas en inglés) por escrito o por vía electrónica. Cualquier LOA emitida por escrito o por vía electrónica que se use para confirmar un cambio de compañía solicitado mediante una llamada de telemarketing debe incluir: (1) el nombre y la dirección del abonado donde se debe enviar la cuenta, (2) todos los números de teléfono involucrados en el cambio de compañía de teléfonos del abonado, (3) una declaración del abonado indicando que desea cambiar su compañía de teléfonos actual a esta nueva compañía, (4) una declaración del abonado indicando que designa a esta nueva operadora para que actúe como agente de este cambio, y



- (5) una declaración del abonado indicando que comprende que posiblemente tenga que pagar algo por dicho cambio. Esta información debe ser independiente de cualquier material promocional tal como premios, concursos, y formularios de los que vienen acompañados.

La LOA presentada por la compañía de teléfono debe limitarse estrictamente a autorizar el cambio de compañía de teléfono y debe quedar claro que es una LOA que autoriza dicho cambio. La LOA debe estar redactada en un lenguaje claro y con tamaño de letra adecuado y entendible, como la letra y tamaño de letra de cualquier material promocional. La LOA debe dejarle en claro al abonado que, una vez firmada, autorizará el cambio de compañía de teléfono.

Solo el nombre de la compañía de teléfono que establecerá las tarifas del abonado deberá aparecer en la carta de autorización. La LOA debe incluir las traducciones completas siempre que se redacte en más de un idioma.

**NOTA:** Las promociones publicitarias que usen cheques pueden incluir una LOA, sin embargo, deben cumplir con normas específicas. El cheque deberá incluir la información necesaria que lo haga un instrumento negociable y no deberá usar ningún otro idioma o material promocional. La compañía de teléfono deberá usar el lenguaje adecuado de una LOA cerca de la línea correspondiente a la firma que aparece en el reverso del cheque. Así mismo, la compañía de teléfono debe imprimir en el anverso del cheque en letra negrita, entendible, un aviso que indique que la firma del abonado autorizará el cambio de compañía de teléfono.

- Ofrecer un número de teléfono gratuito al que el abonado pueda llamar para confirmar el pedido de cambio de compañía de teléfono.
- Hacer que una tercera parte independiente verifique la autorización del cliente de cambiar de compañía de teléfono.

**NOTA:** La Ley de Comunicaciones responsabiliza a las compañías de teléfono por los actos de sus agentes, incluyendo los operadores de telemercadeo.

## Cómo evitar que le cambien de proveedor de servicio telefónico sin su autorización

### Sea un consumidor inteligente:

- Siempre revise inmediatamente su cuenta de teléfono con detenimiento.
- Conozca las maneras en las que las compañías tienen permitido cambiar legalmente su servicio de teléfono. Las normas de la FCC estipulan que las compañías deben obtener su permiso antes de efectuar el cambio. Por ejemplo, una compañía le puede enviar una LOA para verificar que usted desea cambiar su proveedor de servicio telefónico. Dicha LOA será válida únicamente si usted la firma y coloca la fecha. Debe usarse solamente para autorizar un cambio de compañía, y debe quedar en claro que es una LOA que autoriza el cambio. Fírmela solamente cuando esté seguro que desea cambiar de compañía.
- Una compañía también podría ofrecerle cambiar su servicio telefónico comercial por vía telefónica o mediante correo electrónico. Las compañías deben verificar su



autorización solicitándole que confirme su pedido de alguna manera, por ejemplo, llamando a un número gratuito específicamente para este propósito. Una compañía puede también usar una tercera parte independiente para verificar su solicitud de cambio de compañía de teléfono.

## Qué hacer en caso que le hayan cambiado de compañía de teléfono sin su autorización

### Si le han cambiado de compañía de teléfono sin su permiso:

- Comuníquese con la compañía que ha efectuado el cambio sin su autorización y pídale que resuelva el problema. Si usted no ha pagado todavía su cuenta de teléfono, díales que no pagará los primeros 30 días del servicio. Llame a la compañía autorizada (local o de larga distancia) para informarles lo sucedido. Díales que desea regresar al mismo plan de llamadas que tenía antes del engaño. Pídeles que le retiren de su cuenta todos los cargos correspondiente al cambio de compañía de teléfono.
- Puede presentar una queja. Dependiendo del lugar donde viva, usted puede presentar su queja ante su estado o la FCC. En [www.fcc.gov/slamming](http://www.fcc.gov/slamming) puede encontrar una lista de estados que aceptan quejas. Además puede verificar con la Comisión Supervisora de su estado o con el Procurador General. El número de teléfono de la Comisión Supervisora de su estado, del Procurador General, o del Despacho de Asuntos del Consumidor se encuentra en las páginas azules (sección del “gobierno del estado”) de su guía de teléfono. En la Comisión Supervisora de su estado o en el Despacho del Procurador General pueden asesorarle sobre los procedimientos adecuados para presentar quejas ante las autoridades locales. Además, el Centro de Atención al Consumidor cuenta con los números 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) para mensaje de voz y 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) para teléfono de texto, y brinda información con respecto al cambio de servicio de teléfono sin la autorización del abonado y las quejas respectivas. Si su estado no tiene disponible un sistema de quejas para este caso, llame a la FCC a los números de teléfono mencionados anteriormente y solicite instrucciones sobre cómo presentar una queja ante la FCC.

###

Haga clic en [www.fcc.gov/cgb/emailservice.html](http://www.fcc.gov/cgb/emailservice.html) para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.

010723\*

