

# FCC Aviso al Consumidor

## Cuando su compañía de telefonía fija se declara en quiebra

El hecho de que una compañía de telefonía fija haya presentado una solicitud de declaración de quiebra no significa que dejará de prestar servicio. Muchas compañías siguen proporcionando servicio ininterrumpido a sus abonados mientras están en quiebra.

La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) tiene los siguientes reglamentos para proteger a los consumidores si una compañía quiere discontinuar o reducir sus servicios telefónicos:

- Las reglas de la FCC prohíben una terminación repentina del servicio telefónico de los abonados.
- Las reglas de la FCC requieren que una compañía de teléfono entregue a los abonados afectados una notificación por escrito de cualquier discontinuación del servicio planeada. La notificación debe indicar específicamente que el abonado tiene el derecho de presentar comentarios ante la FCC.
- Después de notificarles a los abonados afectados, la compañía de teléfono debe solicitar permiso de la FCC para interrumpir el servicio. Al recibir la solicitud, la FCC publica un aviso para el público pidiendo comentarios sobre la solicitud.
- No se permite que la compañía de teléfono corte el servicio antes de un mínimo de 31 días después de la publicación de la FCC de su aviso informando al público sobre la acción propuesta. La FCC puede extender la fecha para la interrupción del servicio.
- En cuanto al servicio telefónico internacional, los abonados deben recibir el aviso 60 días antes de la interrupción del servicio. La compañía de teléfono también tiene que presentar una copia del aviso ante la FCC en o después de la fecha en que se notifica a los abonados afectados.

Normalmente la FCC autoriza la solicitud de una compañía de discontinuar o reducir servicios a menos que los abonados de la compañía no puedan recibir servicios semejantes o encontrar un sustituto razonable de otra compañía de teléfono.

A veces durante los procedimientos de quiebra, una compañía de teléfono puede vender o transferir su base de abonados a otra compañía. Si eso sucede, los abonados se encuentran protegidos por los reglamentos de la FCC como se describe a continuación:

(Sigue)  
→



- La nueva compañía de teléfono debe notificar al abonado con 30 días de anticipación sobre la transferencia, que debe incluir información sobre sus tarifas y servicios.
- El abonado puede aceptar la nueva compañía o escoger otra (pero es posible que un abonado que haya firmado un contrato a largo plazo tenga que pagar una multa para poder escoger otra compañía; el abonado debe revisar el contrato).
- Un abonado que es transferido a una nueva compañía sin notificación adecuada tiene derecho a una reparación judicial según las reglas de la FCC sobre el cambio de compañía de larga distancia sin autorización del abonado (slamming). (Para más información sobre slamming, visite la página Web de la FCC, [www.fcc.gov/slamming](http://www.fcc.gov/slamming).)

Las leyes estatales pueden ofrecer protecciones adicionales. Los consumidores deben comunicarse con la comisión de servicios públicos de su estado para más información. La dirección de su comisión de servicios públicos puede encontrarse en la guía telefónica local bajo "government" o en Internet en: [www.naruc.org/resources/state.shtml](http://www.naruc.org/resources/state.shtml).

### **Si su compañía de telefonía fija busca discontinuar el servicio**

Si usted es un abonado de una compañía de telefonía fija que ha buscado la aprobación de la FCC para discontinuar o reducir el servicio telefónico y objeta la acción propuesta, puede presentar sus objeciones y/o comentarios ante la FCC. La FCC publicará un aviso público anunciando cuándo se deben recibir dichos comentarios y a dónde se deben mandar. La FCC considerará sus comentarios y/o objeciones al evaluar la solicitud de su compañía de teléfono de discontinuar o reducir sus servicios.

### **Quejas**

Si usted tiene una preocupación o queja en cuanto a su compañía de teléfono, puede presentar una pregunta o una queja ante la FCC por correo electrónico ([fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov)); Internet ([www.fcc.gov/cgb/complaintfiling.html](http://www.fcc.gov/cgb/complaintfiling.html)); teléfono 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) voz; 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY, o por correo.

Su carta de queja debe incluir:

- nombre, dirección, y número de teléfono donde usted puede ser localizado durante horas de oficina;
- el número de teléfono que corresponde a la queja;
- toda la información específica posible sobre la queja;
- una descripción de las medidas que tomó para resolver la queja;
- los nombres y números de teléfono de los empleados de la compañía con quienes habló en su intento por resolver la queja, y las fechas en las que habló con estos empleados;
- copias de las facturas que muestran los cargos en disputa (en la copia de la factura, haga un círculo alrededor de los cargos en disputa); y
- la solución que solicita (como un ajuste de cargos).

(Sigue)



Si presenta su queja por correo, envíela a:

Federal Communications Commission  
Consumer & Governmental Affairs Bureau  
Consumer Inquiries and Complaints Division  
445 12<sup>th</sup> Street, SW  
Washington, DC 20554

###

*Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible  
(texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escribanos o llame a la dirección o  
teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a [FCC504@fcc.gov](mailto:FCC504@fcc.gov).*

*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.*

*Este documento tiene com o único propósito el educar al consumidor y no afectará  
ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.*

021115

