



¿Cómo evitar Cambios No Autorizados?

Office of the Ohio Consumers' Counsel • 10 W. Broad St., 18th Floor, Columbus, OH 43215-3485
1-877-PICKOCC • www.pickocc.org

Actualizado en Agosto de 2004

Esta publicación se actualiza trimestralmente.

Es ilegal. Es engañoso. Es costoso. Sin embargo, recibir "cambios no autorizados" (cambiarle su proveedor de servicio telefónico sin su permiso) es algo que sucede comúnmente.

Los reglamentos de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC- Federal Communications Commission) afirman que es ilegal que una compañía cambie su servicio de larga distancia sin previa autorización suya firmada (o verbal verificada por terceros).

Para evitar recibir cambios no autorizados, los consumidores deben primero entender cómo sucede esto.

¿No autorizados Cómo sucede?

Caso #1: Un vendedor de telemarketing puede llamarle y tratar de cambiarle a otra compañía. Aunque usted diga "no", existe la posibilidad de que esta persona lo cambie de todas maneras.

Caso #2: Usted recibe un cheque por correo. Si firma y cambia este cheque en efectivo, puede estar aceptando un cambio de compañía.

Caso # 3: Al entrar a un certamen o rifa, puede tener la oportunidad de ganarse un automóvil o un viaje, o también la sorpresa (en letra pequeña) de una nueva compañía de teléfonos..

Existen otros casos de cambios no autorizados, incluso pequeñas compañías que compran servicios telefónicos de grandes compañías a precios al por mayor y luego revenden este servicio a tarifas más altas. Estos proveedores pueden tratar de confundir a los clientes asociando el nombre de la compañía grande con sus servicios y tarifas, lo que equivale a comparar manzanas con naranjas.

¿Cómo evitar esto?

Usted ya está dando los primeros pasos para evitar un "cambio no autorizado" al informarse sobre el tema. Simplemente estar alerta de que esto le puede ocurrir ya es importante. Siempre lea la letra pequeña para saber exactamente a qué se está comprometiendo. Además, asegúrese de:

- Saber quién es su compañía actual de larga distancia. Llame a su compañía de teléfonos para informarse o marque el 1-700-555-4141 y escuche la grabación.
- Verifique siempre sus facturas telefónicas para ver si su compañía ha sido cambiada o si los cargos por sus llamadas de larga distancia aumentan significativamente. Los reglamentos de la FCC (Comisión Federal de Comunicaciones – por sus siglas en inglés) y PUCO (Comisión de Servicios Públicos de Ohio) exigen que los cambios de compañía sean "clara y visiblemente" indicados en todas las facturas de teléfonos y requieren que las compañías envíen un "paquete de bienvenida" a sus clientes nuevos en un plazo de menos de 10 días.



Las compañías de teléfono de larga distancia están interesadas en que usted sea su cliente.

Y harán lo que sea para conseguirlo.

• Llame a su compañía local de teléfonos y solicite que se "congele su compañía de teléfonos" ("carrier freeze"). Normalmente, su compañía local lo cambia cada vez que una compañía de larga distancia lo solicita. Sin embargo, congelar su compañía es la única manera de bloquear un cambio sin su autorización previa.

• Cuando cambie de compañía de larga distancia, siempre póngase en contacto con su compañía local de servicios telefónicos. Al informar el cambio de compañía a su proveedor local de servicios, se asegura de que siempre llegue la información correcta en su factura.

continúa al dorso >

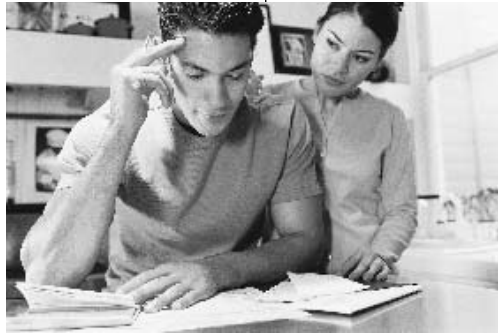
> *continued from other side*

Si su compañía fue cambiada

Llame a su compañía local de teléfonos inmediatamente y notifique al representante de servicios a clientes que no autorizó el cambio de servicio y pídale que se le devuelva a su compañía original. No es necesario pagar cargos asociados con el cambio a su compañía original de teléfonos.

Si el cambio tiene que ver con servicios de larga distancia, llame también a su compañía de larga distancia y hágales saber sobre el cambio. Pídale a la compañía que se asegure de que su cuenta está en buen estado y que no será penalizado con cargos como resultado de este cambio.

Una vez se haya verificado una queja de cambio no autorizado en la FCC o la PUCO, los consumidores que llegaron a pagarle a la compañía no autorizada tienen derecho a una compensación o a un reembolso garantizado.



A los consumidores que hayan recibido un cambio no autorizado y que no hayan pagado a la compañía no autorizada, no serán responsables de su pago por el servicio hasta 30 días después de haber ocurrido el cambio.

En situaciones en que los consumidores que han recibido el cambio no autorizado han pagado a la compañía no autorizada, el reglamento requiere que la compañía no autorizada pague el 150 por ciento de todos los cargos a su compañía autorizada, la cual a su vez está obligada a reembolsarle 50 por ciento de lo que pagó. Por ejemplo, si usted pagó US \$50 a su compañía no autorizada, la compañía no autorizada deberá pagarle a su compañía autorizada \$75. Luego, su compañía autorizada le pagaría a usted la suma de US\$ 25.

Para reportar una compañía no autorizada, o si cree que ha recibido un cambio no autorizado, puede llamar a:

- OCC 1-877-742-5622 (sin cargos)
- Fiscal del Estado 1-800-282-0515 (sin cargos)
- FCC 1-888-225-5322 (sin cargos)

La Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio (OCC), el abogado defensor de los derechos de los consumidores de servicios públicos residenciales, representa los intereses de 4.5 millones de consumidores de servicios públicos en los procedimientos ante de los reguladores a nivel estatal y federal y en las cortes. La oficina estatal también responde a las preguntas y educa a los consumidores sobre asuntos de gas natural, electricidad, teléfono y agua. Los consumidores residenciales pueden llamar a la línea gratuita del OCC al 1-877-742-5622 o pueden visitar el sitio web del OCC www.pickocc.org para recibir información sobre servicios públicos, pedir folletos o solicitar un conferenciante.

La Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio es un empleador y un proveedor de servicios con igualdad de posibilidades para todos

Para recibir más información sobre La Oficina del Representante de los Consumidores:

Call: 1-877-PICKOCC (1-877-742-5622) toll free or (614) 466-8574
Write: 10 West Broad Street, 18th Floor, Columbus, Ohio 43215-3485
E-mail: occ@occ.state.oh.us • Internet Address: www.pickocc.org