Formulario 501 de queja del consumidor**Sólo para quejas sobre cambio de proveedor sin autorización "slamming"**

Para que su queja sobre "slamming" sea procesada, usted DEBE adjuntar una copia de su factura(s) telefónica o de la carta/paquete de bienvenida al servicio en el que aparezca el nombre de la compañía que supuestamente no ha sido autorizada y los cargos en disputa.

1. Fecha de hoy: _____

2. Nombre: _____

3. Inicial del segundo nombre: _____

4. Apellido: _____

5. Calle/Apartado Postal:

6. Ciudad: _____

7. Estado: _____

8. Código postal: _____

9. ¿Está usted presentado la queja en nombre de un familiar, cliente, empresa u organización?

Check one: Sí NOSi responde "sí", proporcione la siguiente información sobre el representado9a. Nombre /Nombre de la empresa:
_____9b. Inicial del segundo nombre:

9c. Apellido: _____

9d. Su relación con dicha persona o su cargo dentro de la empresa/organización:

9e. Calle: _____

9f. Ciudad: _____

9g. Estado: _____ 9h. Código postal: _____

FCC Form 501
October 2004
Page 2

10. Esta queja está relacionada con (marque una opción)

- Servicio telefónico residencial
 Servicio telefónico comercial/emp

11. Liste los números telefónicos (hasta un máximo de 6) que son parte de la queja--incluyendo el código de área:

11a. () (_ _ _ - _ _ _) () (area code) (phone number) (extension)

11b. () (_ _ _ - _ _ _) () (area code) (phone number) (extension)

11c. () (_ _ _ - _ _ _) () (area code) (phone number) (extension)

11d. () (_ _ _ - _ _ _) () (area code) (phone number) (extension)

11e. () (_ _ _ - _ _ _) () (area code) (phone number) (extension)

11f. () (_ _ _ - _ _ _) () (area code) (phone number) (extension)

12. Liste los números telefónicos (hasta un máximo de 6) que son parte de la queja--incluyendo el código de área:

() (_ _ _ - _ _ _)

13. Nombre del proveedor **LOCAL** de servicio telefónico autorizado:

14. Nombre del proveedor de servicio telefónico autorizado de **LARGA DISTANCIA** del que se hizo el cambio de servicio:

15. Nombre de la compañía sobre la que está presentando la queja:

16. ¿Ha regresado a su compañía de teléfono autorizada? Sí or NO

17. Cantidad de los cargos en disputa: \$ _____

18. ¿Ha pagado los cargos en disputa?: Sí or NO

19. ¿Reajustó la empresa de facturación los cargos en disputa?: Sí or NO

20. Si responde "sí" ¿cuál fue la cantidad del reajuste o reembolso?

\$ _____

21. Explique brevemente lo ocurrido. Si fuese posible incluya fechas

AVISO DE LA FCC REQUERIDO POR LA LEY DE PRIVACIDAD

La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC por sus siglas en inglés, de aquí en adelante referida por "FCC" o "Comisión") está autorizada bajo la Ley de Comunicaciones de 1934 y sus enmiendas, para reunir la información que se solicita en los formularios de la FCC 475, 475-B, 501 y/o 1088. La información que usted proporciona cuando completa uno de estos formularios está amparada por el aviso del sistema de archivos (SORN), FCC/CGB-1, "Quejas y averiguaciones informales" ("Informal Complaints and Inquiries File"). La Comisión está autorizada para solicitar esa información del consumidor por las secciones 151, 154, 206, 208, 225, 226, 227, 228, 255, 258, 301, 303, 309(e), 312, 362, 364, 386 y 507 de la Ley de Comunicaciones de 1934 y sus enmiendas; Código de Estados Unidos 47 U.S.C. 151, 154, 206, 208, 225, 226, 227, 228, 255, 258, 301, 303, 309(e), 312, 362, 364, 386 y 507; las secciones 504 y 508 de Ley de Rehabilitación, 29 Código de Estados Unidos (U.S.C.) 794; y 47 Código de Regulaciones Federales (C.F.R.) §§ 1.711 *et seq.*, 6.15 *et seq.*, 7.15 *et seq.* y 64.604.

Conforme el aviso del sistema de archivos FCC/CGB-1, la FCC puede revelar información proporcionada por el consumidor de la siguiente manera:

1. Quejas contra emisoras, empresas de comunicaciones, proveedores de programas, servicios de satélite, empresas de telemercado, etc. - cuando un archivo en este sistema se trata de una queja informal contra una emisora, empresa de comunicaciones, proveedor de programas, servicio de satélite, empresa de telemercado, etc., dicha queja se podrá remitir a la empresa o proveedor demandado, etc., para obtener respuesta a la misma, según lo dispone la sección 208 de la Ley de Comunicaciones de 1934 y sus enmiendas;
2. Revelación del nombre del reclamante - cuando una orden u otro documento emitido por la Comisión incluye la consideración de quejas informales presentadas contra emisoras, empresas de comunicaciones, proveedores de programas, servicios de satélite, empresas de telemercado, etc., y es presentado por la FCC a fin de poner en práctica o hacer cumplir la Ley de Comunicaciones, un reglamento pertinente u otra orden de la FCC, el nombre del reclamante se podrá publicar en dicha orden o documento. Si el reclamante, al presentar su queja, peticona de manera explícita que la Comisión no publique su

nombre, se concederá dicha petición y el nombre del reclamante no se revelará en la orden o el documento emitido por la comisión;

3. Adjudicación y litigio - si, previa una revisión cuidadosa, la agencia determina que los archivos son tantos pertinentes como necesarios para un litigio, y considera que el uso de dicho archivos tiene un propósito compatible con el propósito por el que se compilaron originalmente, entonces una corte u otro organismo de arbitraje podrá usar dichos archivos en cualquier acto, siempre y cuando: (a) la agencia o cualquier componente de la misma; o (b) cualquier empleado de la agencia en su capacidad oficial; o (c) cualquier empleado de la agencia en su capacidad particular que la agencia ha acordado representar; o (d) el Gobierno de Estados Unidos, sea una de las partes en el litigio o tenga algún interés en el mismo;
4. Acciones de cumplimiento por la FCC - cuando un archivo en este sistema se trata de una queja informal presentada contra una emisora, una empresa de comunicaciones, un proveedor de programas, un servicio de satélite, una empresa de mercadeo, *etc.*, la queja se podrá remitir al demandado para obtener una respuesta, conforme lo dispone la sección 208 de la Ley de Comunicaciones de 1934 y sus enmiendas. Cuando una orden u otro documento emitido por la Comisión incluye la consideración de quejas informales presentadas contra emisoras, empresas de comunicaciones, proveedores de programas, servicios de satélite, empresas de telemercadeo, *etc.*, y es presentado por la FCC a fin de poner en práctica o hacer cumplir la Ley de Comunicaciones, un reglamento pertinente u otra orden de la FCC, el nombre del reclamante se podrá publicar en dicha orden o documento. Si el reclamante, al presentar su queja, peticiona de manera explícita que la Comisión no publique su nombre, se concederá dicha petición y el nombre del reclamante no se revelará en la orden o el documento emitido por la comisión;
5. Cumplimiento de leyes e investigación - cuando hay un indicio de una violación o una violación posible de un estatuto, una regulación, un reglamento o una orden, se podrán compartir los archivos de este sistema con las autoridades federales, estatales o locales pertinentes, ya sea con el propósito de obtener información adicional relevante a una decisión de la FCC o de referir el archivo para la investigación, el cumplimiento de leyes o la interposición de acción judicial por parte de otra agencia;
6. Peticiones del Congreso - cuando una oficina congresional lo solicita en respuesta a una solicitud por escrito hecha a dicha oficina, a fin de incorporarlo a sus propios archivos;
7. Administración y supervisión del sistema en todos los sectores del Gobierno - cuando así lo solicita la Administración Nacional de Archivos y Registros ("NARA", por sus siglas en inglés) con el propósito de realizar inspecciones de la administración de archivos, amparadas por la autoridad del Código de Estados Unidos, 44 U.S.C. 2904 y 2906; cuando se comunica con el Departamento de Justicia de Estados Unidos a fin de obtener la opinión de dicho departamento con respecto a la obligación de revelar información conforme lo dispuesto en la Ley de Libertad de Información; o cuando se comunica con la Oficina de Gestión y Presupuesto ("Office of Management and Budget") a fin de obtener la opinión de dicha oficina con respecto a las obligaciones dispuestas en la Ley de Privacidad; y
8. Actos que atentan contra la seguridad de datos federales - a las agencias, entidades y personas apropiadas, cuando (1) la Comisión sospecha o ha

confirmado que la seguridad o confidencialidad de la información en el sistema de archivos ha sido comprometida; (2) la Comisión ha determinado que, como resultado del compromiso sospechado o confirmado, existe un riesgo de perjudicar intereses económicos o de bienes, del robo de identidad o de fraude, o de daños a la seguridad o integridad de este sistema o de otros sistemas o programas (ya sean mantenidos por la Comisión o por otra agencia o entidad) que dependen de la información comprometida; y (3) la revelación hecha a dichas agencias, entidades y personas es necesaria y razonable para ayudar en los esfuerzos de la Comisión para responder al compromiso sospechado o confirmado, y así prevenir, minimizar o remediar dichos daños.

En cada uno de estos casos, la FCC determinará si la revelación de información en este aviso del sistema de archivos es compatible con el propósito por el que dichos archivos fueron compilados originalmente. Por añadidura, la información de este aviso de sistema de archivos está disponible para la inspección pública tras la supresión de toda información que podría identificar al reclamante o corresponsal, por ejemplo, nombre, dirección, teléfono y/o dirección de correo electrónico.

EL AVISO ANTERIOR ES UN REQUISITO DE LA LEY DE PRIVACIDAD DE 1974, LEY PÚBLICA 93-579, 31 DE DICIEMBRE DE 1974, 5 U.S.C. 552 a(e)(3).

AVISO DE LA FCC REQUERIDO POR LA LEY DE REDUCCIÓN DOCUMENTARIA CON RESPECTO AL FORMULARIO 501

La Comisión Federal de Comunicaciones está autorizada por la Ley de Comunicaciones de 1934 y sus enmiendas, para reunir la información personal que solicitamos en este formulario. Este formulario se usa para quejas que se tratan de disputas sobre slamming (cambios de proveedor de servicio telefónico sin autorización) entre consumidores y empresas de telecomunicaciones que se presentarán ante las comisiones estatales pertinentes, o ante esta Comisión en casos en el que el estado no ha optado por administrar nuestras reglamentos, en lugar de ante empresas autorizadas. Si opinamos que podría haber una violación o violación de un estatuto, o de una regulación, un reglamento o una orden de la FCC, su queja se podrá remitir a la agencia federal, estatal o local responsable por investigar los hechos, interponer acción judicial, y hacer cumplir o poner en práctica dicho estatuto, reglamento, regulación u orden. Se calcula que responder la solicitud le llevará al corresponsal un promedio de 15 minutos, incluyendo el tiempo que necesitará para repasar las instrucciones, buscar en fuentes de datos existentes, reunir y registrar los datos requeridos, y completar y revisar la solicitud. Si usted tiene algún comentario sobre este cálculo, o sobre cómo podemos mejorar la solicitud y disminuir la carga que le causa, lo puede enviarnos por correo postal o electrónico. Si envía sus comentarios por correo electrónico, diríjase a PRA@fcc.gov e incluya la leyenda "Proyecto de Reducción Documentaria (3060-0968)" ("Paperwork Reduction Project (3060-0968)") en la comunicación. Si envía sus comentarios por correo postal, dirija la comunicación a la siguiente dirección: Federal Communications Commission, OMD-PER, Paperwork Reduction Project (3060-0968), Washington, DC 20554. **NO ENVÍE LOS FORMULARIOS COMPLETADOS A LAS ARRIBA MENCIONADAS DIRECCIONES.**

Recuerde: No tiene obligación de responder una solicitud de información patrocinada por el gobierno federal, y el gobierno no podrá realizar o patrocinar dicha solicitud, si ésta no muestra un número de control OMB válido y en vigor, o si no muestra un aviso al respecto. Se le ha asignado a esta solicitud un número de control OMB de 3060-0968.

El Aviso anterior es un requisito de la Ley de Privacidad de 1974, P.L. 93-579, 31 de diciembre de 1974, 5 U.S.C. 552a(e)(3), y de la Ley de Reducción Documentaria de 1995, P.L. 104-13, 1 de octubre de 1995, 44 U.S.C. 3507.