

Cambio Ilegal de Compañía Telefónica Autorizada Sin Consentimiento - "Slamming"

Información para el Consumidor

"Slamming" es la práctica ilegal de **cambiar**, sin permiso del consumidor, su compañía telefónica de **línea fija** tradicional para los servicios de llamadas locales, interurbanas o de larga distancia. Las normas contra el slamming también prohíben los retrasos injustificados por parte de su compañía telefónica local en la ejecución de un cambio, autorizado por usted. Las [normas contra el slamming](#) (en inglés) de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) ofrecen soluciones si usted ha sido cambiado sin autorización, desalientan el slamming, eliminando las ganancias y protegen a los consumidores de cambios ilegales. La Oficina para el Cumplimiento de las Normas de la FCC también puede adoptar acciones contra quienes cometen slamming.

Alternativas de Servicio Telefónico

La igualdad de acceso permite que los suscriptores de servicios telefónicos escojan la compañía o compañías de su preferencia para hacer sus llamadas locales y de larga distancia (incluyendo las internacionales, excepto en Hawaii) desde su teléfono **de línea fija** tradicional. Cuando se dispone de igualdad de acceso, usted puede elegir compañías telefónicas autorizadas distintas para cada tipo de llamada o una sola compañía para todas las llamadas. Para cualquier llamada local gratuita, de larga distancia o internacional, usted puede usar una compañía telefónica distinta a su compañía autorizada, usando el código de acceso 1010XXX. Para conocer más sobre los diferentes tipos de llamadas, visite www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/local_long.html. Usted puede cambiar su compañía o compañías autorizadas en cualquier momento, pero es posible que le cobren por el cambio.

Usted puede solicitar a su compañía telefónica local que "congele" su cuenta para que nadie más que usted cambie su selección de compañía telefónica autorizada. Tras "congelar" la cuenta, usted debe autorizar por escrito o verbalmente, a su compañía telefónica local si quiere dejar sin efecto el congelamiento de su cuenta.

Qué hacer si usted ha sufrido "Slamming"

Si su compañía telefónica autorizada ha sido cambiada sin su permiso, llame a la compañía que realizó el cambio ilegal y dígame que quiere que le resuelvan el problema y que en base a las reglas de la FCC no es necesario que usted pague por los primeros 30 días de ese servicio. Llame a su compañía autorizada para informarles del cambio ilegal y dígame que usted quiere regresar al mismo plan de llamadas que tenía antes de sufrir el slamming. Asimismo, dígame a su compañía autorizada local que usted quiere que todos los cargos por el cambio de proveedor (los cargos por cambio de compañías) sean eliminados de su cuenta.

Usted puede llamar a los siguientes números gratuitos para verificar cuál es su compañía o compañías telefónica (s) autorizada (s):

Qué hacer si usted ha sufrido "Slamming" (Cont.)

- **1-700-555-4141** para servicios de larga distancia e internacional.
- **1+your area code+700-4141** para servicios de llamadas locales.

Si usted ha sufrido slamming pero no ha pagado la cuenta de la compañía que realizó el cambio ilegal, usted **NO ESTÁ OBLIGADO** a pagar a la compañía que cometió el slamming hasta 30 días después que efectuó el cambio no autorizado. Usted tampoco necesita pagar a su compañía telefónica autorizada por ningún cambio, hasta en 30 días. Luego de 30 días,

(Sigue)



Qué hacer si usted ha sufrido “Slamming” (Cont.)

usted debe pagarle a su compañía telefónica autorizada por el servicio, pero a los precios que ésta cobra, no a los precios que cobra la compañía que efectuó el cambio ilegal.

Si usted ha sufrido slamming, pero lo descubre luego de HABER pagado la cuenta de la empresa que cometió el slamming, esa compañía debe pagarle a su compañía autorizada el 150 por ciento de los cargos que usted le pagó a la compañía que efectuó el slamming. De ese monto, su compañía autorizada le reembolsará el 50 por ciento de los cargos que usted le pagó a la empresa que cometió el cambio ilegal. Por ejemplo, si usted pagó \$100 dólares a la compañía que efectuó el slamming, esa compañía tendrá que pagarle \$150 dólares a su compañía autorizada y usted recibirá \$50 en reembolso. Como alternativa, usted puede pedirle a su compañía autorizada que recalcule y reenvíe su cuenta utilizando sus tarifas, en lugar de las tarifas de la compañía que efectuó el cambio no autorizado.

Cómo presentar una queja por slamming

Si usted ha sufrido un cambio ilegal, aparte de contactar a las compañías telefónicas involucradas, usted puede presentar una queja. No necesita pagar por hacerlo. Las comisiones de servicio público en treinta y siete estados, en el Distrito de Columbia y en Puerto Rico procesan las quejas por slamming que surgen en esos estados y la FCC maneja las quejas de los 13 estados restantes y de un territorio (Alaska, Arizona, Delaware, Georgia, Hawaii, Illinois, Missouri, New Mexico, Pennsylvania, Rhode Island, Virginia, West Virginia, Wisconsin y Virgin Islands). Si usted vive en un estado o territorio que procesa quejas por slamming, usted puede obtener la dirección para presentar su queja en www.fcc.gov/slamming/welcome_spanish.html o en el sitio en Internet de la comisión pública de su estado o territorio.

Si usted vive en uno de los 13 estados o

Cómo presentar una queja por slamming (Cont.)

territorios mencionados más arriba, presente su queja por slamming ante la FCC. La manera más fácil de presentar su queja es usando el formulario electrónico de quejas que se encuentra en www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html. Cuando presente una queja vía electrónica usted debe tener la facilidad de adjuntar una copia escaneada de su cuenta telefónica, la carta de bienvenida o una notificación de recolección de pagos que muestre el nombre de la empresa que presuntamente efectuó el cambio ilegal y los cargos en disputa. Usted también puede enviar el formulario para quejas sobre slamming, Form 501, por correo electrónico y una copia escaneada de la cuenta, carta de bienvenida o notificación de recolección de pagos, a slamming@fcc.gov. Por último, usted puede enviar las copias de su formulario Form 501 una vez que lo haya llenado y otros documentos, por fax, al 202-418-0035 o por correo a:

Federal Communications Commission
Consumer & Governmental Affairs Bureau
ATTN: SLAM TEAM, Room CY-A257
445 12th Street, SW
Washington, DC 20554.

Atención: NO USE el formulario Form 501 de la FCC para presentar quejas sobre el servicio de acceso a Internet (incluyendo VoIP y banda ancha), servicio inalámbrico o números para llamadas gratuitas. Presente esas quejas usando el formulario general de quejas de la FCC, Form 2000.

Lo que debe incluir su queja por “Slamming”

Si usted no usa el formulario electrónico Form 501
(Sigue)



Lo que debe incluir su queja por “Slamming” (Cont.)

501, su queja por slamming debe incluir como mínimo:

- Su nombre, dirección y un número de teléfono para localizarlo durante el día.
- El número o números telefónicos que fueron cambiados de proveedor ilegalmente.
- El nombre de la compañía telefónica de la cual se queja.
- El nombre de su compañía de telefonía **local** autorizada.
- El nombre de su compañía autorizada para el servicio de llamadas de **larga distancia** (incluyendo las internacionales).
- El monto de los cargos en disputa y si ya los pagó.
- Una breve descripción de lo ocurrido.

RECUERDE: Usted DEBE incluir una copia de la cuenta de la que usted se queja. Por favor, indique en la copia de la cuenta el nombre de la compañía telefónica que cometió el slamming y los cargos en disputa.

Métodos autorizados para cambio de proveedor

Su servicio telefónico no puede **legalmente** ser cambiado de una compañía telefónica elegida a una nueva compañía a menos que el nuevo proveedor verifique el cambio mediante uno de los métodos siguientes:

- A través de una tercera parte independiente que verifica que usted autorizó verbalmente el cambio.
- Le entrega y obtiene su firma en una carta que indica por escrito que desea cambiar de compañía telefónica.

Métodos autorizados para cambio de proveedor (Cont.)

- Le proporciona un número de llamadas gratuitas al cual puede llamar para confirmar su orden de cambio de compañías telefónicas autorizadas.

ATENCIÓN: La Ley de Comunicaciones y las normas de la FCC contra el slamming responsabilizan a las compañías telefónicas de la conducta de sus agentes, incluyendo a sus televendedores.

Normas de verificación de cambios por telemarketing

Antes de que una compañía telefónica pueda solicitar el cambio que usted aceptó durante una llamada de telemarketing, la compañía debe verificar su decisión de efectuar el cambio: (1) conectando al abonado con un tercero para verificación; (2) enviándole a usted una Carta de Autorización (LOA, por sus siglas en inglés) para que la firme y devuelva; o (3) proporcionándole a usted un número gratuito para que confirme su decisión electrónicamente. Los requisitos para cada método de verificación son:

Verificación por un tercero: Todas las verificaciones realizadas por un tercero deben obtener de usted: (1) la fecha de la verificación (2) su identidad; (3) confirmación que la persona al teléfono está autorizada para hacer el cambio; (4) confirmación de que la persona al teléfono (usted) desea hacer el cambio; (5) confirmación que la persona en el teléfono (usted) entiende que está autorizando un cambio de proveedor que no es una mejora del servicio actual, ni consolidación de una cuenta, ni cualquier otra descripción potencialmente engañosa de la transacción; (6) los nombres de las compañías telefónicas afectadas por el cambio (excluyendo el nombre de la compañía desplazada); (7) los números telefónicos para el cambio; (8) los tipos de servicios involucrados y (9) datos de verificación apropiados (tales como fecha de nacimiento y número de seguro social del abonado).

(Sigue)



Normas de verificación de cambios por telemarketing (Cont.)

Carta de Autorización: Cualquier LOA escrita o electrónica que se use para confirmar el pedido por telemarketing debe incluir: (1) su nombre y dirección de facturación; (2) cada número telefónico que cubre el pedido para el cambio de compañía telefónica del abonado; (3) una declaración indicando su intención de cambiar de su compañía telefónica autorizada a la nueva compañía; (4) una declaración indicando que usted nombra a la nueva compañía como agente de este cambio y (5) una declaración indicando que usted entiende que puede existir un cargo por este cambio. La LOA también debe ser independiente de cualquier material promocional – como premios y formularios para participar en concursos. Hasta donde la jurisdicción permita la selección de proveedores adicionales para llamadas locales, locales gratuitas o de larga distancia, la LOA debe contener declaraciones separadas con relación a esas opciones, aunque no se necesita una LOA por cada opción.

ATENCIÓN: Las promociones publicitarias que envían un cheque para alentar a cambiar de compañías telefónicas pueden incluir una LOA, pero deben cumplir con normas específicas. El cheque debe incluir información necesaria para poder ser cobrado, sin incluir cualquier otro material o texto promocional.

La compañía telefónica a la que usted se está cambiando debe colocar el texto requerido de la LOA cerca de la línea correspondiente a la firma que aparece en la parte posterior del cheque. Además, la compañía debe imprimir en el lado anterior del cheque un aviso fácil de leer, con letra en negrita indicando que su firma autoriza un cambio en la selección de su compañía telefónica autorizada.

Número telefónico gratuito para la confirmación electrónica: Las compañías telefónicas que elijan confirmar electrónicamente una venta deben tener uno o más números gratuitos exclusivamente para este fin. Las llamadas al número o números le conectarán a un contestador de voz o mecanismo similar que graba la información requerida relacionada con el cambio de compañía telefónica

Normas de verificación de cambios por telemarketing (Cont.)

autorizada elegida, incluyendo el registro automático del número telefónico desde el cual se originó la llamada. Dichas llamadas de autorización deben provenir del número o números telefónicos que se cambiarán a la nueva compañía.

Cómo protegerse del “Slamming”

Sea un consumidor cauteloso.

Siempre revise inmediatamente su recibo telefónico detenidamente. Si nota el nombre de alguna compañía telefónica nueva en su cuenta, llame al número que aparece en esa parte de la cuenta y pida una explicación.

Conozca la forma en que las compañías tienen permitido cambiar legalmente su proveedor de servicio telefónico. Las normas de la FCC estipulan que las compañías deben obtener su permiso antes de efectuar el cambio. Por ejemplo, si una nueva compañía le envía una LOA para verificar que usted desea cambiar su proveedor de servicio telefónico, dicha LOA es sólo válida si usted la firma y agrega la fecha. Firmela, ponga la fecha y regrésela únicamente si está seguro que desea cambiar a la compañía nueva.

Asegúrese de comprender que al cambiar el servicio de larga distancia también cambia el servicio para llamadas internacionales. Si está considerando cambiar de compañías telefónicas que dan servicio de larga distancia, asegúrese de preguntar si alguno de los planes que tiene ahora para llamadas internacionales con su proveedor los ofrece también la nueva compañía.

Sea firme con los televendedores.

Si recibe alguna llamada de un televendedor relativa al cambio de su proveedor de servicio telefónico y no está interesado en cambiar, dígaselo. También puede pedirle que elimine su número de su lista telefónica para promociones

(Sigue)



Cómo protegerse del “Slamming” (Cont.)

y que coloque su número telefónico residencial en el registro “No Llamar.” Para obtener más información sobre este registro visite www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp_t_cpa.html.

Lea detenidamente todo el material que recibe por correo.

Si recibe una carta pidiéndole que “verifique” que ha cambiado su proveedor de servicio telefónico y ni usted ni alguna otra persona de su casa lo autorizó, notifique de inmediato al remitente que no se autorizó dicho cambio. Luego, inmediatamente llame a su compañía telefónica actual para confirmar que desea seguir recibiendo su servicio.

Lea la letra pequeña de cualquier formulario de participación para rifas o sorteos antes de llenarlo.

El formulario podría indicar que al firmarlo está autorizando cambiar de proveedores de servicio telefónico. En algunos estados, dichos formularios son ilegales y deben denunciarse a la comisión de servicio público del estado o a la oficina del Procurador General.

Sea cuidadoso al contestar “encuestas” por teléfono.

Sea cuidadoso al contestar “encuestas” telefónicas. Si la persona que contesta dice “sí” a alguna de las preguntas del “encuestador,” las respuestas pueden grabarse y usarse posteriormente como verificación de que autorizó el cambio de proveedores de servicio telefónico.

“Congele” los servicios de su actual proveedor de servicio telefónico.

Al congelar su servicio permite que su actual compañía de telefonía local sepa que no desea cambiar de proveedor a menos que reciba su autorización escrita o verbal.

Para más información

Para obtener más información sobre cambios no autorizados de proveedor de servicio telefónico visite el sitio de la FCC en Internet www.fcc.gov/slamming/welcome_spanish.html. Para obtener información adicional sobre otros temas relacionados con las telecomunicaciones visite el sitio de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor de la FCC en Internet www.fcc.gov/cgb/spanish o comuníquese con el Centro de la FCC para el Consumidor por correo electrónico a fccinfo@fcc.gov; llamando al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) voz o 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY; por fax al 1-866-418-0232; o escribiendo a:

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



###

Para obtener 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 correo electrónico a FCC504@fcc.gov.

Para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión, visite www.fcc.gov/cgb/contacts/.

Este documento tiene como único propósito educar al consumidor y no afectará ningún procedimientos o caso sobre este asunto u otros relacionados.

10/05/09*

