

Cuando su compañía de teléfono suspende el servicio

La Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communications Commission*, FCC, por sus siglas en inglés) ha dispuesto normas para proteger a los usuarios, cuando sus proveedores descontinúan, reducen o inhabilitan sus servicios telefónicos por alguna razón, incluyendo la quiebra de la compañía telefónica. Estas normas fueron creadas para resguardar a los usuarios de cambios abruptos o suspensiones del servicio telefónico y para darles tiempo de coordinar la obtención de los mismos con otro proveedor.

Los proveedores de servicios telefónicos a clientes en Estados Unidos tienen la obligación de cumplir con lo siguiente, cuando planean descontinuar, reducir o inhabilitar los servicios que proveen:

- Notificar de sus planes por escrito a los usuarios e informarles sobre su derecho de presentar comentarios ante la FCC.
- Después de notificarles a los abonados afectados, deben solicitar el permiso de la FCC para suspender, reducir o inhabilitar el servicio.
- Continuar dando el servicio por un número mínimo de días (31 días para los proveedores no dominantes y 60 días para los proveedores dominantes) después de que la FCC dé a conocer la notificación pública informando sobre la propuesta del proveedor. La FCC podría extender la fecha de suspensión del servicio.

Los proveedores de llamadas internacionales deben notificarles a sus clientes con 60 días de anticipación.

Potenciación de los clientes: lo que puede hacer

Si usted se opone al plan de su proveedor de descontinuar, reducir o inhabilitar el servicio, puede presentar sus comentarios u objeciones a la FCC en respuesta a nuestra notificación pública. Esta notificación declarará la fecha límite que corresponde aplicar y los procedimientos para presentar dichos comentarios. La FCC considerará sus objeciones y otros comentarios al evaluar la solicitud de su compañía telefónica.

Normalmente, la FCC autorizará la solicitud del proveedor, a menos que los clientes de la compañía de teléfonos no puedan recibir servicios similares o un servicio sustituto razonable por parte de otro proveedor.

Transferencia del servicio a otro proveedor

Si un proveedor vende o transfiere su base de usuarios a otra compañía, las normas de la FCC establecen lo siguiente:

- La nueva compañía de teléfonos debe notificar al usuario con 30 días de anticipación sobre la transferencia, incluyendo información sobre sus tarifas y servicios.
- Los usuarios pueden aceptar la nueva compañía o escoger otra.

Si su cuenta ha sido transferida a una nueva compañía sin la notificación adecuada usted podría estar protegido por la FCC en conformidad con las normas sobre el cambio de compañía sin autorización del usuario (*slamming*). Averigüe más en [https://www.fcc.gov/consumers/guides/"slamming"-cuando-su-compania-telefonica-cambia-sin-su-autorizacion](https://www.fcc.gov/consumers/guides/).

Servicio móvil o de VoIP

Si un proveedor de servicios móviles o de telefonía por Internet (*Voice Over Internet*, VoIP, en inglés) descontinúa, reduce o inhabilita su servicio sin causa o notificación y le deja sin alternativa de servicios telefónicos, usted puede presentar una queja ante la FCC.

Presentación de quejas

Usted tiene múltiples opciones para presentar una queja ante la FCC:

- Presente una queja en línea (en inglés) <https://consumercomplaints.fcc.gov>
- Por teléfono: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322); TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322); ASL: 1-844-432-2275
- Por correo postal (por favor, incluya su nombre, dirección, información de contacto y tantos detalles como pueda respecto a su queja):

Federal Communications Commission
Consumer and Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
45 L Street NE
Washington, DC 20554

También puede contactar a su comisión estatal de servicios públicos o a la agencia de protección del consumidor. Es posible que las leyes de su estado ofrezcan protección adicional para los servicios de telefonía móvil y de VoIP. Para obtener información de contacto, consulte en www.naruc.org/about-naruc/regulatory-commissions/ (en inglés) o en la sección gubernamental o páginas azules de la guía telefónica.

Formatos accesibles

Para solicitar este artículo en formato accesible - Braille, letra grande, Word o documento de texto o de audio – escríbanos o llámenos a la dirección o teléfonos de más arriba o envíe un correo electrónico a fcc504@fcc.gov.

Última edición: 27 de junio de 2016

