

# PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE LA LISTA DE TEXAS DE NO LLAMAR (TEXAS NO CALL LIST)

## ¿QUÉ ES LA LISTA PARA NO RECIBIR LLAMADAS DE TELEMERCADEO?

A partir del 1 de enero de 2002, los residentes de Texas pueden reducir el número de llamadas de telemarketing que reciben por su teléfono residencial añadiendo su nombre, dirección y número telefónico a la Lista de No Llamar (No Call List) auspiciada por el estado. La Lista de No Llamar está administrada por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (Texas Public Utility Commission). Una vez que su nombre ha estado en la Lista de No Llamar, en un plazo de sesenta días, muchos negocios que venden a través del telemarketing serán prohibidos de llamarle. Sin embargo, existen ciertas excepciones que permite a algunas empresas que hacen llamadas de telemarketing de seguir llamándolo, aún si su nombre se encuentra en la Lista de No Llamar.

## ¿CÓMO ME REGISTRO?

Existen tres maneras de registrarse en la Lista de No Llamar:

**Por teléfono:** Llame gratuitamente al 1-866-896-6225. Este sistema automático le permite llamar las 24 horas al día, los 7 días de la semana.

**Por Internet:** Regístrese por Internet visitando al [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com). Esta página Internet

también es disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

**Por correo:** Obtenga un formulario de solicitud al [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com), o para pedir un formulario, llame gratuitamente al 1-866-896-6225, o escriba a TEXAS NO CALL, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032.

## ¿CUÁNTO TIEMPO SE LLEVA REGISTRARME?

El registrarse es un proceso rápido y sencillo y puede ser terminado en 5 a 10 minutos.

## ¿CUÁNTO CUESTA REGISTRARSE?

Existe una tarifa de 2 dólares con 25 centavos por cada número que usted registra para ser incluido en la Lista de No Llamar. Su número(s) permanecerá en la lista durante tres años desde la fecha en que fue publicado en la lista. Después de que el plazo de tres años haya transcurrido, usted podrá renovarlo por otros tres años.

## ¿CÓMO PUEDO REALIZAR EL PAGO?

Si usted se registra por teléfono o por Internet, usted debe pagar con una tarjeta de crédito Visa o Mastercard. Si usted se registra por correo, usted puede pagar con un cheque, giro postal (money order), o tarjeta de crédito.



ATTORNEY GENERAL OF TEXAS  
GREG ABBOTT

## **¿CUÁL ES LA INFORMACIÓN QUE DEBO PROPORCIONAR?**

Para poder registrarse, usted DEBE proporcionar su nombre, dirección y número de teléfono. Usted también tiene la opción de proporcionar su dirección de correo electrónico.

## **¿EL AÑADIR MI NÚMERO DE TELÉFONO A LA LISTA DE NO LLAMAR ELIMINARÁ TODAS LAS LLAMADAS DE TELEMERCADERO?**

No. La Lista de No Llamar no va a eliminar todas las llamadas de telemarketing, pero sí debería de disminuir el número de llamadas que usted recibe. Incluso si usted se registra en la Lista de No Llamar, quizás reciba algunas llamadas de telemarketing. Por ejemplo, las provisiones de no llamar no se aplican a llamadas hechas sin fin de lucro, llamadas que solicitan apoyo político, y llamadas para preguntar su opinión, siempre y cuando no intenten venderle algo. Además, las personas que son licenciadas por el estado (y de seguros) están eximidas de las provisiones, siempre y cuando no completen la transacción hasta una reunión cara a cara. Las provisiones no se aplican a las empresas con las cuales usted actualmente tiene una relación establecida de negocios, o con las cuales usted haya tenido una relación comercial en los últimos 12 meses. Pero si usted recibe una llamada de cualquier persona o empresa que cae dentro de una de las exenciones, usted puede pedirle que lo añada a la Lista de No Llamar de aquella empresa, y consecuentemente ellos no pueden llamarle otra vez.

## **¿LAS LLAMADAS DE TELEMERCADERO VAN A TERMINAR INMEDIATAMENTE? / ¿CUÁNDO DEBO DE SUPONER QUE LAS LLAMADAS SE DETENDRÁN?**

La Lista de No Llamar se publica cada tres meses (1 de enero, 1 de abril, 1 de julio, y 1 de octubre). Una vez que su número haya sido añadido a la Lista de No Llamar, las

compañías de telemarketing tienen 60 días, a partir de la fecha en la que un número aparece en la lista, para poner al día sus datos internos y eliminar el número. Por ejemplo, si usted se registra el 1 de enero de 2002, usted probablemente no comenzará a ver resultados hasta el principio de junio de 2002.

## **¿QUÉ SUCEDE SI AÚN SIGO RECIBIENDO LLAMADAS LUEGO DE LOS 60 DÍAS?**

Lo primero que usted podría hacer es pedirle a la persona que realizó la llamada de telemarketing que ponga su nombre en la Lista de No Llamar de la compañía. De esta manera, incluso si la compañía cae bajo una de las exenciones, ellos estarán prohibidos de llamarle otra vez. Además, usted puede también presentar una queja ante la Procuraduría General, así como ante la Comisión de Servicios Públicos.

## **¿CÓMO PRESENTO UNA QUEJA? / ¿DÓNDE DEBO PRESENTAR LA QUEJA?**

Si usted sigue recibiendo llamadas de telemarketing y constituye una violación de la Lista de No Llamar, usted puede presentar una queja ante la Procuraduría General así como ante la Comisión de Servicios Públicos.

Para presentar una queja ante la Procuraduría General, usted puede llamar gratuitamente a la División de Protección Al Consumidor al (800) 621-0508 y solicitar un formulario de queja. Usted también puede presentar una queja a través de nuestra página Internet al [www.oag.state.tx.us](http://www.oag.state.tx.us).

Para presentar una queja ante la Comisión de Servicios Públicos, usted puede llamar a su División de Protección Al Consumidor al 1-888-782-8477 (TTY 1-800-735-2988). Usted también puede llenar un Formulario de Queja por Internet al [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com), o puede ponerse en contacto con la comisión vía correo electrónico al [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us).

## ¿QUÉ INFORMACIÓN NECESITO AL PRESENTAR UNA QUEJA?

Al presentar una queja, por favor incluya la siguiente información:

- La identidad del negocio.
- La fecha(s) y hora(s) a la que llamaron.
- El número de teléfono al que llamaron.
- La fecha en la que usted se registró en la Lista de No Llamar.
- Si usted ha realizado o no negocios con esa compañía. Si lo ha hecho, la fecha y día de la última vez que hizo negocios con ellos.

## ¿PUEDO REGISTRAR MI NÚMERO TELEFÓNICO COMERCIAL?

No, la Lista de No Llamar sólo se aplica para teléfonos residenciales.

## ¿QUÉ SUCEDE SI TRATO DE REGISTRARME PERO MI LLAMADA NO PASA?

El sistema recientemente ha sido incrementado para contar con la capacidad de responder al gran volumen de llamadas. Este incremento en la capacidad reducirá la probabilidad que los residentes de Texas obtengan una señal ocupada. Pero en aquellos momentos en los que las llamadas exceden el límite de la capacidad, quizás obtengan una señal de ocupado. Si la línea está ocupada, por favor intente de nuevo un poco más tarde o intente registrarse a través de la Internet.

## ¿MANTIENEN MI INFORMACIÓN DE MANERA CONFIDENCIAL?

Su nombre, dirección, y el número telefónico serán proporcionados a aquellos que comprenden la Lista de No Llamar. Cuando las empresas de telemarketing comprenden la Lista de No Llamar, deben conformarse con cumplir las reglas de la Lista de No Llamar, y no pueden vender o transferir la lista a cualquier otra persona o entidad.

## ¿CÓMO PUEDE SER USADA MI INFORMACIÓN?

Su dirección de correo electrónico será usada únicamente por la Comisión de Servicios Públicos para que se le envíe información sobre la Lista de No Llamar, y sus datos no serán usados por un tercero.

## ¿POR QUÉ NECESITO UNA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO AL REGISTRARME?

El proporcionar su dirección de correo electrónico es estrictamente opcional. Su dirección de correo electrónico será usada únicamente por la Comisión de Servicios Públicos para que se le envíe información sobre la Lista de No Llamar. La Comisión de Servicios Públicos no puede darle sus datos a un tercero.

## ¿VOY A RECIBIR UN AVISO QUE ME INFORMA QUE MI REGISTRO ESTÁ A PUNTO DE EXPIRAR?

Sí, un aviso para renovar su registro le será enviado 60 días antes que expire su registro.

## ¿PUEDO PRESENTAR UNA DEMANDA O PUEDO ENTABLAR UNA ACCIÓN LEGAL POR MÍ MISMO?

Si ciertas condiciones son cumplidas usted puede presentar su propia demanda civil contra una empresa de telemarketing que le llama dos o más veces, en violación de las leyes. Primero, usted debe notificarle a la empresa sobre la presunta violación. Usted debe también, dentro de los 30 días después de la fecha de la llamada, presentar una queja verificada ante la Comisión de Servicios Públicos, la Procuraduría General, o ante la agencia estatal que le dio la licencia a la persona que hace la llamada. Finalmente, usted sólo puede ejercer su propia acción si la agencia ante la cual usted presentó la queja no cumple en iniciar una medida correctiva, dentro de los 121 días después que la queja fue presentada.

Si usted ejerce una acción y el tribunal encuentra que la empresa de telemercadeo ha violado intencionalmente las leyes de la Lista de No Llamar, la corte puede concederle daños y perjuicios en una cantidad que no exceda a los 500 dólares por cada violación.

## **¿QUÉ ES LA LISTA DE NO LLAMAR DE ELECTRICIDAD?**

Como parte de la ley de reestructuración de electricidad, que fue aprobada en 1999, la Legislatura de Texas ha creado la Lista de No Llamar de Electricidad (Electric No Call List) para aquellas personas que no desean recibir llamadas de Proveedores de Electricidad. Esta lista es similar a la Lista de No Llamar, pero sólo se aplica a las compañías eléctricas. La diferencia es que en esta lista sí se pueden añadir teléfonos comerciales.

## **¿EXISTE ALGÚN BENEFICIO POR REGISTRARME A LA LISTA DE NO LLAMAR DE ELECTRICIDAD?**

Si usted se registra en la Lista de No Llamar de Texas, quizás usted no tenga que registrarse a la otra. Los Proveedores de Electricidad deben de cumplir con las normas de la Lista de No Llamar, a menos que caigan bajo ciertas exenciones (por ejemplo, si tienen historial de negocios con usted).

## **INTENTÉ REGISTRARME POR INTERNET PERO NO ACEPTAN MI TARJETA DE CRÉDITO. ¿QUÉ DEBO HACER?**

Debido a ciertos problemas técnicos, la página Internet no reconoce ciertas tarjetas de crédito. Hemos contactado a la Comisión de Servicios Públicos y proveedor de la página Internet para tratar de resolver este problema. Mientras tanto, usted puede registrarse por teléfono o correo.

## **NO PUEDO IMPRIMIR EL FORMULARIO DE APLICACIÓN EN LA PÁGINA INTERNET. ¿QUÉ DEBO HACER?**

En algunos casos, puede haber un problema técnico entre la página Internet, su servidor, y su impresora. Usted puede tratar de usar un servidor o impresora diferente. Si aún así no puede obtener el formulario, usted puede pedir el formulario por teléfono o por correo.

## **INFORMACIÓN PARA PONERSE EN CONTACTO**

### **POR CORREO**

Office of the Attorney General  
Consumer Protection Division/010  
P. O. Box 12548  
Austin, Texas 78711-2548

### **POR INTERNET**

**Página Internet:** [www.oag.state.tx.us](http://www.oag.state.tx.us)

### **POR TELÉFONO**

#### **Operador central**

(512) 463-2100

#### **División de Protección al Consumidor**

(800)621-0508

#### **Oficinas Regionales**

Austin.....(512) 463-2070

Dallas.....(214) 969-5310

El Paso.....(915) 834-5800

Houston.....(713) 223-5886

Lubbock.....(806) 747-5238

McAllen.....(956) 682-4547

San Antonio.....(210) 225-4191

### **INFORMACIÓN PÚBLICA Y ASISTENCIA**

(512) 463-2007

(800) 252-8011

REV 07/04