

FCC Aviso al Consumidor

Cuando su compañía de teléfonos suspende el servicio o se declara en quiebra

Las operadores nacionales que incluyen a las compañías de telefonía fija tradicional y algunas compañías de cable que dan servicio telefónico, deben cumplir con las normas autorizadas por la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) si planean suspender, reducir o alterar el servicio telefónico que ofrecen por alguna razón, incluyendo la quiebra. El objetivo de estas normas es proteger al consumidor de cambios abruptos o de la terminación del servicio telefónico de una operadora sin la oportunidad de convenir el servicio de otro proveedor.

En algunos casos, aún si la compañía telefónica se declara en quiebra, seguirá proporcionando el servicio. Es posible que la compañía pueda salir de la bancarrota y seguir dando servicio a sus clientes por muchos años.

Las normas de la FCC exigen que las compañías de teléfonos que van a suspender, reducir o alterar el servicio:

- entreguen a los abonados afectados una notificación por escrito de cualquier suspensión, reducción o alteración planeada del servicio, la cual debe indicar específicamente que el abonado tiene el 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 alterar el servicio; y
- continúen dando el servicio por un mínimo de 31 días después de que la FCC de a conocer la Notificación Pública informando sobre la suspensión, reducción o alteración de los servicios buscando los comentarios sobre estas acciones propuestas.

La FCC puede extender la fecha de terminación del servicio. Para el servicio de llamadas internacionales, las operadoras deben notificarles a sus clientes con 60 días de anticipación de la suspensión, reducción o alteración del servicio. La compañía de teléfonos debe también presentar una copia de la notificación a la FCC el día o después del día de notificarles a los clientes afectados.

Si objeta el plan de su proveedor de suspender, reducir o alterar el servicio, puede presentar sus comentarios u objeciones a la FCC en respuesta a la Notificación Pública donde se anunció esta propuesta. Esta notificación declarará la fecha límite que aplica y los procedimientos para presentar

(Sigue)



dichos comentarios. La FCC considerará sus objeciones u otros comentarios al evaluar la solicitud de su compañía de teléfono de suspender, reducir o alterar sus servicios. Normalmente, la FCC autorizará la solicitud del proveedor de realizar estas acciones a menos que los clientes de la compañía de teléfonos no puedan recibir servicios similares o un servicio sustituto razonable de otro proveedor.

Transferencia de clientes

A veces, durante los procedimientos de quiebra o por otros motivos comerciales, una compañía de teléfonos puede vender o transferir su base de abonados a otra compañía. Las normas de la FCC establecen varias protecciones a los consumidores en estos casos, que son las siguientes:

- la nueva compañía de teléfonos debe notificar al abonado con 30 días de anticipación sobre la transferencia, incluyendo información sobre sus tarifas y servicios ; y
- los abonados pueden aceptar la nueva compañía o escoger otra

Los abonados que son transferidos a una nueva compañía sin una notificación adecuada tienen derecho a una reparación judicial según las normas de la FCC sobre el cambio de compañía sin autorización del abonado (“slamming”). Para más información sobre las normas de la FCC o como presentar su queja, visite la página Web de la FCC en www.fcc.gov/slamming/welcome_spanish.html.

Presentación de una queja

Si tiene alguna queja (excepto las quejas por “slamming”) sobre la suspensión, reducción o alteración de un servicio de una operadora, puede presentar una queja con la FCC. No tendrá que pagar por hacerlo. La queja puede ser presentada electrónicamente, llenando el formulario que se encuentra en línea en www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html. También lo puede hacer con nuestro Centro al Consumidor por correo electrónico en fccinfo@fcc.gov; por teléfono llamando al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) voz o al 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, D.C. 20554.

Lo que debe incluir su queja

La mejor manera de proporcionar toda la información que la FCC necesita para procesar su queja es completando el formulario en línea. Si no usa el formulario de quejas electrónico, su queja debe indicar, como mínimo:

(Sigue)



- su nombre, dirección, correo electrónico y teléfono donde se le pueda localizar;
- el número telefónico y números de cuenta del servicio objeto de su queja;
- los nombres y números telefónicos de las compañías involucradas en su queja;
- si aplica, el monto de los cargos que se disputan, ya sea que usted pagó, o que recibió un reembolso o ajuste de su recibo, la cantidad de cualquier ajuste o reembolso que haya recibido, una explicación si los cargos en disputa están relacionados con servicios además de los servicios de teléfono de su residencia o negocio; y
- los detalles de su queja y de cualquier información relevante adicional.

¿Qué sucede en el caso de la suspensión del servicio de una compañía de telefonía celular o de telefonía por Internet (VoIP)?

La FCC ha aprobado normas específicas para los proveedores de telefonía celular o de VoIP que suspenden, reducen o alteran el servicio. Los procedimientos por este motivo pueden estar especificados en su contrato de servicio con este tipo de proveedores. Si un proveedor de telefonía celular o VoIP suspende, reduce o altera su servicio sin causa o notificación de forma que lo deja sin un servicio alternativo, puede presentar una queja con la FCC como se describió anteriormente. Las leyes estatales pueden ofrecerle protección adicional. Por tanto, puede también contactar a su comisión estatal de servicios públicos o agencia de protección al consumidor. La información sobre las comisiones estatales de servicios públicos la puede encontrar en Internet en <http://www.naruc.org/commissions.cfm>. La información de contactos para su comisión estatal de servicios públicos y agencia de protección al consumidor se encuentra en la sección de gobierno o en las páginas azules de su directorio telefónico local.

Para más información

Para más información sobre las normas de la FCC que aplican a la suspensión, reducción o alteración del servicio telefónico o cualquier otro tema sobre telecomunicaciones, visite el sitio Web de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en www.fcc.gov/cgb, o contacte al Centro del Consumidor usando la información proporcionada arriba en la sección de presentación de quejas.

###

Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escríbanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a FCC504@fcc.gov.

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

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

10/21/08*

