

# Cambio de su compañía telefónica preferida sin su autorización - "Slamming (en inglés)"

## Información de la FCC para el Consumidor

### Antecedentes

La igualdad de acceso permite que los abonados de servicio telefónico escojan la compañía o compañías de su preferencia para hacer sus llamadas locales y de larga distancia (incluyendo las internacionales) de su teléfono fijo tradicional. Cuando se dispone del mismo acceso, los abonados pueden escoger compañías separadas de su preferencia para cada uno de esos servicios o una para ambos. Los abonados pueden hacer llamadas locales y de larga distancia usando la compañía o compañías de su preferencia marcando 1 (o 011 para llamadas internacionales) más el código apropiado y el número de teléfono. También pueden hacer llamadas usando otras compañías telefónicas marcando un código de acceso 1010XXX. Para conocer más sobre los diferentes tipos de llamadas, visite [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/local\\_long.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/local_long.html). Los abonados pueden cambiar de proveedor o proveedores de servicio telefónico en cualquier momento, pero es posible que les cobren por el cambio.

Las compañías de telefonía celular no están obligadas a dar igualdad de acceso y generalmente escogen una compañía telefónica de su preferencia para sus abonados. Si las compañías de telefonía celular permiten el uso de códigos de acceso "para llamadas de larga distancia" 1010XXX podrían hacer un cargo a sus consumidores por este uso.

La FCC ha reglamentado detalladamente las prácticas ilegales de "slamming" para evitar que las compañías telefónicas cambien a los abonados de una compañía a otra sin su autorización. Estas normas proporcionan una solución si su proveedor de servicio telefónico ha sido cambiado sin su autorización.

### Cuáles son sus derechos si su proveedor de servicio telefónico ha sido cambiado sin su autorización

**Si su compañía telefónica ha sido cambiada y NO HA pagado la cuenta a la compañía que hizo el cambio no autorizado:**

Usted NO tiene que pagar a nadie por el servicio hasta 30 días después del cambio no autorizado de proveedor. Es decir, usted no tiene que pagarle ni a su compañía telefónica autorizada (la compañía que escogió para que le proporcione el servicio) ni a la compañía que hizo el cambio no autorizado de proveedor. Debe pagar cualquier cargo por servicio a la compañía autorizada después de los 30 días, pero a las tarifas de esa compañía no a las tarifas de la compañía no autorizada.

### Cuáles son sus derechos si su proveedor de servicio telefónico ha sido cambiado sin su autorización (Cont.-)

**Si usted YA pagó su factura de teléfono y descubre que su proveedor ha sido cambiado sin su autorización:**

La compañía (no autorizada) que llevó a cabo el cambio ilegal debe pagar a su compañía autorizada el 150% de los cargos que pagó. Además de esta cantidad, su compañía autorizada le deberá reembolsar el 50% de los cargos que pagó a la compañía no autorizada. Por ejemplo, si la compañía que hizo el cambio ilegal hizo un cargo de \$100, ésta tendrá que darle a su compañía autorizada \$150 y usted recibirá \$50 como reembolso.

Con estas normas, la FCC ha eliminado la ganancia de la compañía que hace el cambio no autorizado protegiendo a los consumidores de cargos ilegales.

(Sigue) →



## 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 su autorización verbal del cambio.
- Le entrega y obtiene su firma en una **carta** que indica por escrito que desea cambiar de compañía telefónica.
- Le proporciona un número gratuito al cual puede llamar para confirmar su deseo de cambio de compañías telefónicas.

**NOTA:** La Ley de Comunicaciones responsabiliza a las compañías telefónicas de los actos de sus agentes, incluyendo a los televendedores.

## Nuevas normas para cambios de proveedor por telemercadeo

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

Verificación por un tercero: Todas las verificaciones realizadas por un tercero deben obtener del abonado: (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 desea hacer el cambio; (5) confirmación que la persona en el teléfono entiende que está autorizando un cambio de proveedor, que no es una mejora del servicio

## Nuevas normas para cambios de proveedor por telemercadeo (cont.-)

actual, consolidación de una factura o cualquier otra descripción confusa 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).

Carta de Autorización: Cualquier LOA escrita o electrónica que se use para confirmar el pedido por telemercadeo debe incluir: (1) nombre y dirección de facturación del abonado; (2) cada número telefónico que cubre el pedido para el cambio de compañía telefónica del abonado; (3) una declaración del deseo de cambio del abonado de su compañía telefónica preferida a la nueva; (4) una declaración de que el abonado nombra a la nueva compañía como su agente de este cambio; y (5) una declaración de que el abonado entiende que puede existir un cargo por este cambio. La LOA 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 (por ejemplo, operadora local, servicio interurbano [intraLATA], servicio de larga distancia [interLATA] o llamadas internacionales), la carta de autorización debe contener declaraciones separadas con relación a esas opciones, aunque no es necesaria la carta de autorización de la agencia para cada opción.

**NOTA:** Las promociones publicitarias que envían un cheque para alentarlos a cambiar de su proveedor preferido pueden incluir una LOA, sin embargo ésta debe cumplir con normas específicas. El cheque debe incluir información necesaria para poderse cobrar, sin incluir cualquier otro material o texto promocional.

La compañía telefónica 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 al frente del cheque un aviso fácil de leer, con letra negrita de que su firma autorizará el cambio de proveedor.

→  
(Sigue)



## Nuevas normas para cambios de proveedor por telemercadeo (cont.-)

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(s) conectarán al abonado a un contestador de voz, o mecanismo similar que registra la información requerida relacionada con el cambio de proveedor incluyendo el registro automático del número del cual se originó la llamada. Dicha autorización debe provenir del número o números telefónicos involucrados en el cambio de proveedor.

## Cómo evitar que le cambien de proveedor de servicio telefónico sin su autorización.

*Sea un consumidor inteligente.*

Siempre revise inmediatamente su recibo telefónico detenidamente. Si nota el nombre de alguna compañía telefónica nueva en su recibo, llame al número que aparece en esa parte del recibo 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 coloca la fecha. Fírmela, ponga la fecha y regrésela únicamente si está seguro que desea cambiar a la compañía nueva.

Esté seguro que entiende que al cambiar el servicio de larga distancia también cambia el servicio para llamadas internacionales. Si está considerando el cambio 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.

## Cómo evitar que le cambien de proveedor de servicio telefónico sin su autorización (cont.-)

*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 y que coloque su número telefónico de casa en el Registro "No Llamar". Para mayor información sobre este registro visite

[www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp\\_tcpa.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp_tcpa.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 que ni usted ni alguna otra persona de su casa lo autorizó, notifique de *inmediato* al remitente que no se autorizó dicho cambio. Posteriormente 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 puede indicar que al firmarlo está autorizando cambiar de sus proveedores de servicio telefónico. En algunos estados, dichos formularios son ilegales y deben reportarse a la oficina estatal 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 sus proveedores de servicio telefónico.

(Sigue) →



## Cómo evitar que le cambien de proveedor de servicio telefónico sin su autorización (cont.-)

“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**.

## Qué hacer si le han cambiado su proveedor de servicio telefónico sin su autorización

Llame a la compañía que hizo el cambio ilegal y dígame que desea que solucione el problema. Si no ha pagado, infórmele que no lo hará por los primeros 30 días de servicio. Llame a su proveedor para informarle de este cambio ilegal y que desea que su servicio sea reinstalado con el mismo plan de llamadas que tenía. Indíquele también que se retiren todos los cargos de su cuenta por “cambio de proveedor”.

Puede llamar a los siguientes números **gratuitos** para verificar su proveedor o proveedores de servicio telefónico:

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

Puede presentar también una queja sin cargo. Si vive en un estado que acepte las quejas por “slamming” puede presentar su queja con la comisión estatal de servicios públicos. Podrá encontrar una lista de estados que aceptan quejas por “slamming” en [www.fcc.gov/slamming/welcome\\_spanish.html](http://www.fcc.gov/slamming/welcome_spanish.html). La información de contactos de la comisión estatal la encuentra en [www.naruc.org](http://www.naruc.org) o en las páginas azules o sección gubernamental directorio telefónico local.

Contacte a su comisión estatal de servicios públicos para saber el procedimiento preciso para las quejas.

## Qué hacer si le han cambiado su proveedor de servicio telefónico sin su autorización (cont.-)

Si no vive en un estado que acepte las quejas por cambio de proveedor sin su autorización, presente su queja con la FCC. La forma más fácil de hacerlo es mediante los formularios de quejas en línea que se encuentran en el sitio Web de la FCC en [www.fcc.gov/cgb/complaints\\_spanish.html](http://www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html). También puede presentar su queja por correo electrónico [slamming@fcc.gov](mailto:slamming@fcc.gov); fax 202-418-0035; o escribiendo a:

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

- Su nombre, dirección y un número de teléfono para localizarlo durante el día;
- El número telefónico que fue cambiado de proveedor ilegalmente;
- El nombre de la compañía telefónica de la cual se queja;
- El nombre de su compañía de telefonía **local** preferida;
- El nombre de su compañía preferida para servicio de llamadas de **larga distancia** (incluyendo las internacionales);

→  
(Sigue)



### Lo que debe incluir su queja (cont.-)

- El monto de los cargos que se disputan y si ya los pagó; y
- Una declaración completa de los hechos.

RECUERDE: Debe INCLUIR una copia de las facturas involucradas en su queja. Por favor indique en la copia el nombre de la compañía telefónica no autorizada y los cargos que se disputan.

### Para más información

Para más información sobre cambios no autorizados de proveedor de servicio telefónico visite el sitio Web de la FCC [www.fcc.gov/slamming/welcome\\_spanish.html](http://www.fcc.gov/slamming/welcome_spanish.html). Para información adicional sobre otros temas relacionados con las telecomunicaciones visite el sitio Web de la FCC [www.fcc.gov/cgb/spanish](http://www.fcc.gov/cgb/spanish), o comuníquese con el Centro para el Consumidor por correo electrónico a [fccinfo@fcc.gov](mailto: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 12<sup>th</sup> Street, SW  
Washington, DC 20554.

###

*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](mailto:FCC504@fcc.gov).*

Visite [www.fcc.gov/cgb/contacts/](http://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 procedimientos o caso sobre este asunto u otros relacionados.*

10/29/08\*

