



Boletín Al Consumidor

Braulio L. Báez, Presidente



EL CAMBIO NO AUTORIZADO DE SUS SERVICIOS TELEFONICOS

Cada año, los servicios telefónicos de cientos de Floridianos son cambiados sin su autorización. En inglés se le llama "slamming". El "slamming" ocurre cuando una compañía telefónica cambia los servicios telefónicos del servicio local o el de larga distancia sin su permiso. Esto podría ocurrir como resultado de usted participar en un concurso, o al llenar un boleto de una rifa que autoriza el cambio de su servicio telefónico. La autorización se encuentra impresa en letras muy pequeñas causando que las personas no puedan percatarse de ellas. El cambio también podría ocurrir cuando un televendedor usa frases engañosas u opta por usar palabras confusas para lograr que los consumidores cambien su servicio telefónico.

Para prevenir que esto ocurriera, la Comisión de Servicios Públicos de la Florida (la Comisión), concentró sus esfuerzos para hacer más fuertes las reglas contra el cambio no autorizado de los servicios telefónicos. Desde el 1998, la Comisión comenzó a imponer multas más severas contra las compañías que continuaban en esta práctica. Mientras que las multas que fueron impuestas por la Comisión redujeron drásticamente el cambio no autorizado, puede ser que ocasionalmente los consumidores se encuentren ellos mismos como víctimas de un cambio no autorizado.

COMO PUEDE EVITAR QUE SUS SERVICIOS TELEFONICOS NO SEAN CAMBIADOS SIN SU AUTORIZACION

- ◆ Mensualmente verifique su factura telefónica. Asegúrese que la compañía que usted escogió para proveerle sus servicios telefónicos sea la correcta.
- ◆ Lea cuidadosamente todo aquello que se encuentre impreso en letras pequeñas. Esto incluye cualquier cheque, ofertas de tarjetas para llamadas, boletos de rifas o concursos.
- ◆ De usted recibir una llamada telefónica de un televendedor preguntándole si desea cambiar su servicio telefónico de larga distancia, y usted está satisfecho con su servicio actual, simplemente dígame que usted no está interesado y cuelgue el teléfono. Nunca le verifique al televendedor su nombre, el nombre de su esposo(a), o su dirección. Jamás le dé el número de su Seguro Social a los televendedores.
- ◆ Regístrese con el Departamento de Agricultura Y Servicios Al Consumidor para que lo incluyan en la lista de "Llamadas de Ventas No Solicitadas". En inglés esta lista se conoce como "No Sales Solicitation Calls". De esta manera, nadie podrá llamarlo para tratar de venderle sus productos y/o servicios. Llame al 1-800-HELP-FLA (1-800-435-7352) o visite su página en la red <http://www.800helpfla.com/nosales.html> para obtener más información. Si desea que le traduzcan la información al español llame al 1-800-352-9832. También puede registrarse libre de cargos en el "Registro Nacional De Llamadas Indeseables", conocido en inglés como "Do Not Call Registry". Para registrarse comuníquese con la Comisión Federal de Comercio llamando al 1-888-382-1222 o visite su página en la red <https://www.donotcall.gov>.
- ◆ Comuníquese con su compañía proveedora de servicios locales y solicite un Portador Preferido (conocido en inglés como "Preferred Carrier") o un "PC" que fijará su servicio. Este "PC" prohibirá que en el futuro le hagan cambios a su servicio sin su autorización.

COMO PROCEDER SI LE HACEN UN CAMBIO NO AUTORIZADO A SU SERVICIO TELEFONICO

- ◆ Comuníquese con su compañía local telefónica. Infórmele que usted no solicitó el servicio telefónico de la nueva compañía que aparece designada en su factura. Pídale que le regresen a la compañía telefónica que previamente usted tenía. Dígame que remuevan cualquier cargo que aparece en su factura como resultado del cambio no autorizado.
- ◆ Haga que su compañía local telefónica ponga en su cuenta un "PC" (portador preferido). En inglés se le llama "PC Freeze". Esto evitará los cambios no autorizados a su servicio telefónico en el futuro.
- ◆ Comuníquese con la compañía que le hizo el cambio no autorizado. Insista que usted pagará solamente los cargos impuestos por la compañía que originalmente usted escogió como proveedora de su servicio telefónico. Luego comuníquese con la Comisión al 1-800-342-3552, si este nuevo portador no le hace un ajuste a los cargos facturados.

De descubrir que su servicio de larga distancia fue cambiado sin su autorización, comuníquese con su compañía de servicio local y con la de larga distancia que usted originalmente tenía, para que su servicio telefónico sea devuelto como usted desea tenerlo. Al hacer esto las compañías no le pueden facturar cargo alguno por este cambio. De usted no estar satisfecho con las respuestas de las compañías, también puede llamar a la Comisión al 1-800-342-3552 o radicar una querrela en nuestra página en la red www.floridapsc.com.

Braulio L. Báez es Presidente de la Comisión de Servicios Públicos de la Florida (mejor conocida por sus siglas en inglés, PSC). La PSC fija las tarifas que las compañías reguladas cobran por el uso del gas natural, por servicios de electricidad y teléfono dentro del estado. En 36 de los condados, la agencia fija el precio que usted paga por el agua que consume, si la compañía que suministra su agua es privada.