Guía para el Consumidor

"Slamming": cuando su compañía telefónica cambia sin su autorización

"Slamming" es la práctica ilegal de cambiar, sin permiso del consumidor, su compañía telefónica de línea fija tradicional para los servicios de llamadas locales, interurbanas o de larga distancia. Las normas contra el *slamming* también prohíben los retrasos injustificados por parte de su compañía telefónica local en la ejecución de un cambio autorizado por usted. Las normas contra el *slamming* de la Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communications Commission, FCC* por sus siglas en inglés) ofrecen soluciones si a usted le han cambiado de compañía telefónica sin autorización, desalentando *el slamming* al eliminar las ganancias y protegiendo a los consumidores de cambios ilegales. La Ley de Comunicaciones (Communications Act, en inglés) y las normas de la FCC hacen responsables a las compañías telefónicas por las acciones de sus empleados, incluyendo a sus televendedores. La oficina encargada de la aplicación de normas de la FCC (*FCC's Enforcement Bureau,* en inglés*)* también puede adoptar acciones contra quienes cometen *slamming*.

Cómo puede protegerse del "slamming"

- *Siempre examine detenida y exhaustivamente su cuenta telefónica inmediatamente, al recibirla.* Si ve el nombre de una nueva compañía telefónica en su cuenta, llame al número telefónico que aparece en esa porción de la cuenta y pida explicaciones.
- *Manténgase al tanto de los métodos que las compañías telefónicas pueden usar para cambiarle de* compañía *telefónica dentro del marco legal.* Las normas de la FCC exigen a las compañías telefónicas obtener su permiso expreso para efectuar dicho cambio.
- *Asegúrese de comprender que al cambiar su servicio de larga distancia, también estará cambiando su servicio internacional.* Pregunte si la nueva compañía ofrece el plan de llamadas internacionales que usted mantiene con su compañía proveedora de llamadas internacionales en la actualidad.
- *Pídale a su compañía telefónica local que "congele" ("freeze" en inglés) su cuenta,* para evitar que otras personas, ajenas a usted, cambien su elección autorizada de compañía telefónica. Así se requerirá su autorización, escrita o verbal, para dejar sin efecto la congelación de su cuenta.

Qué hacer si ha sido víctima de "slamming"

Si le han cambiado de compañía telefónica sin su permiso:

- Llame a la compañía que realizó el cambio ilegal y dígale que quiere que le resuelvan el problema y que en base a las normas de la FCC usted no tiene la obligación de pagar por los primeros 30 días de ese servicio.
- Llame a la compañía que operaba con su permiso para informarle del cambio ilegal y dígale que usted quiere regresar al mismo plan de llamadas que tenía antes de ser víctima de *slamming*.
- Asimismo, dígale a su compañía autorizada de servicios de llamadas locales que usted quiere que todos los cargos por el cambio de proveedor (los cargos por cambio de compañía) sean eliminados de su cuenta.

Federal Communications Commission · Consumer and Governmental Affairs Bureau · 445 12th St. SW. Washington, DC 20554
1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) · TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) · Fax: 1-866-418-0232 · www.fcc.gov/espanol

Si usted ha sido víctima de *slamming* pero no ha pagado la cuenta de la compañía que realizó el cambio ilegal, usted NO ESTÁ OBLIGADO a pagar a la compañía que cometió el *slamming* hasta 30 días después de efectuado el cambio no autorizado. Usted tampoco necesita pagarle a su compañía telefónica autorizada, por ningún cambio, durante los primeros 30 días. Luego de 30 días, usted debe pagarle a su compañía telefónica autorizada por el servicio, pero a los precios que ésta cobra, no a los precios que cobra la compañía que efectuó el cambio ilegal o *slamming*.

Si usted ha sido víctima de *slamming*, pero lo descubre luego de HABER pagado la cuenta de la empresa que efectuó el cambio ilegal, esa compañía debe pagarle a su compañía autorizada el 150 por ciento de los cargos que usted le pagó a la compañía que efectuó el *slamming*. De ese monto, su compañía autorizada le reembolsará el 50 por ciento de los cargos que usted le pagó a la empresa que cometió el cambio ilegal. Como alternativa, usted puede pedirle a su compañía autorizada que recalcule y reenvíe su cuenta utilizando sus propias tarifas, en lugar de las tarifas de la compañía que efectuó el cambio no autorizado.

Métodos autorizados para cambio de proveedor

No es legal que su servicio telefónico cambie de una compañía telefónica que usted ha autorizado 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 verifique que usted efectivamente autorizó verbalmente el cambio.
- Proporcione y obtenga su firma en una carta que indique por escrito que usted desea cambiar de compañía telefónica.
- Proporcione un número telefónico al que usted pueda llamar gratuitamente para confirmar su orden de cambio de compañías telefónicas autorizadas.

Cómo presentar una queja por "slamming"

Si usted vive en Alaska, Arizona, Delaware, Florida, Georgia, Hawaii, Illinois, Missouri, New Mexico, Pennsylvania, Rhode Island, Tennessee, Virginia, West Virginia, Wisconsin o Virgin Islands, usted puede presentar una queja por *slamming* ante la FCC. Tiene múltiples opciones para hacerlo:

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

  Federal Communications Commission
  Consumer and Governmental Affairs Bureau
  Consumer Inquiries and Complaints Division
  445 12th Street, S.W.
  Washington, DC 20554

Usted DEBE incluir una copia de la cuenta que es objeto de su queja**.** Por favor, indique en la copia de la cuenta el nombre de la compañía telefónica que efectuó el *slamming* y los cargos en disputa.

En los estados restantes, además del Distrito de Columbia y Puerto Rico, son las comisiones de servicios públicos las encargadas de procesar las quejas por *slamming* que ocurren en sus

jurisdicciones. Si usted vive en un estado o territorio que procesa quejas por *slamming*, visite el sitio web de la comisión de servicios públicos correspondientes, para obtener información sobre cómo presentar una queja.

Formatos accesibles

Para solicitar esta guía en formato accesible – Braille, letra grande, documento en Word o documento de texto o de audio – escríbanos o llámenos a la dirección o numeros telefónicos de más arriba o envíenos un correo electrónico a fcc504@fcc.gov.

Última edición: 7 de noviembre de 2015