

Cambio de Servicio de Teléfono sin Autorización

(Telephone Slamming)

Mensaje para el Consumidor

Una mujer se quejó cuando le cambiaron su compañía de teléfono de larga distancia sin su permiso. Aparentemente, su hija autorizó el cambio, sin saberlo, cuando entró en un sorteo para unas vacaciones en Hawái, que le pidió su número de teléfono de casa.

Cada año miles de consumidores se quejan a la Comisión Federal de Comunicaciones (Federal Communications Commission o FCC) sobre cambios repentinos y no autorizados en su servicio de larga distancia de teléfono, una práctica conocida como "slamming". En realidad es la queja número una, en relación al teléfono, que el FCC recibe.

El FCC creó regularizaciones que requieren que compañías de teléfono obtengan la autorización de los clientes antes de cambiar su servicio. Esta autorización puede ser por escrito o verbal, sin embargo, muchas compañías astutas han inventado maneras ingenuas para obtener que los consumidores autoricen el cambio, sin que lo sepan.



- Llamadas del tele-mercadeo. Otra compañía de larga distancia puede llamarlo para preguntarle que considere cambiar, prometiéndole descuentos en su servicio de larga distancia. Aunque usted diga que no, o solamente pregunte por información, usted puede descubrir que el operador ha hecho el cambio.

COMO PREVENIR EL "SLAMMING"

- Lea con cuidado su cuenta telefónica cada mes. Asegúrese que la compañía de larga distancia que usted escogió es la misma.
- No dé ninguna información personal acerca de usted, como su número de teléfono, antes de estar seguro como esa información se va a usar.
- Lea la letra menuda antes de firmar un formulario.
- Pregúntele al solicitador que le mande información escrita y estúdiela antes de cambiar.
- Si una caridad le pide información acerca de su servicio de larga distancia, sea sospechoso.

TENGA CUIDADO

- Sorteos, concursos, y porras (sweepstakes). Lea la letra menuda con cuidado antes de remitir los formularios de entrada. Esté alerta cuando le pidan su número de teléfono y su nombre. Haciendo esto, usted puede dar autorización para cambiar su compañía de larga distancia
- Rebajas y cheques. Lea la letra menuda antes de firmar un cheque. Su firma puede autorizar el cambio.
- Causas Caritativas. Tenga cuidado si le preguntan que complete un formulario solicitando una donación como el 2% de su cuenta de larga distancia. También tenga cuidado si la caridad le ofrece entrarlo en un sorteo por un premio si completa el formulario, y usted le da su número de teléfono y firma.

SI USTED DESCUBRE QUE LE HAN CAMBIADO LA COMPAÑÍA

1. Póngase en contacto inmediatamente con su compañía y avísele. No deben cargarle por el cambio.
2. Póngase en contacto con la División de Asuntos del Consumidor llamando al: **1-800-242-5846** (si llama desde Nueva Jersey) ó **973-504-6200** ó con la División de su Condado para reportar una queja.

New Jersey Division of Consumer Affairs ▶ 800-242-5846
www.NJConsumerAffairs.gov

