



Alarma de Consumidor

¡Reglamentos contra el cambio de compañía telefónica sin autorización (slamming) protegen a los consumidores!

La Comisión de Servicio Público de Michigan (MPSC) y la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) han emitido reglas para proteger a los consumidores contra los cambios de compañía telefónica sin autorización (slamming). Los cambios de compañía telefónica sin autorización es la práctica ilegal de cambiar el servicio telefónico a los consumidores sin el permiso de ellos. Este cambio ilegal puede ocurrir tanto para los servicios locales como de larga distancia.

He aquí información valiosa acerca de las reglas contra los cambios de compañía telefónica sin autorización (slamming).

Sanciones

- ◆ Según la ley de Michigan, la Comisión del Servicio Público de Michigan (MPSC) puede cobrarle una multa a las compañías telefónicas de hasta \$50,000 por cada cambio, por los delitos de cambio de servicio sin autorización, si en una audiencia formal ante la MPSC, se determina que a un cliente se le ha cambiado la compañía telefónica sin su autorización. La Comisión también puede permitir que el cliente afectado cobre por daños y perjuicios y reciba un pago de entre 10 y 50 por ciento de la multa.
- ◆ Si se encuentra que una compañía ha violado los reglamentos de cambios de servicio sin autorización, ésta puede perder su licencia para proveer servicio telefónico en Michigan.

Hasta la fecha, la Comisión de servicio público de Michigan le ha cobrado multas a catorce compañías por más de \$2 millones y ha aprobado arreglos y montos de restitución a los clientes de hasta \$10,000, de acuerdo a su reglamento contra cambios de compañía telefónica sin autorización. La FCC ha presentado cerca de \$2.4 millones en confiscaciones durante el último año.



Métodos autorizados de cambio

Su servicio de teléfono no puede cambiarse legalmente de una compañía a otra, a menos que se use uno de los siguientes métodos para iniciar y verificar el cambio:

- (1) La compañía obtiene su autorización a través de una carta firmada, provista por la nueva compañía, que indica, por escrito, que usted desea cambiar de compañía telefónica.
- (2) La compañía hace que una tercera parte independiente verifique su autorización oral para efectuar el cambio;
- (3) La compañía le provee un número de llamada gratuita para que usted llame y confirme la solicitud de cambio de compañías;
- (4) La compañía obtiene su autorización verbal a través del uso de una llamada en conferencia tripartita con la compañía de teléfono local en donde no se divulga información propietaria o confidencial. **(Su compañía de teléfono local tiene prohibido tratar de persuadirle para que no cambie de compañías telefónicas o de comercializar otros servicios durante esta llamada en conferencia)**

Tenga presente que su servicio local, local de larga distancia, y de larga distancia se consideran servicios separados y, por lo tanto, para hacer el cambio se necesita autorización para cada uno de ellos.

Bloqueo para cambios de compañía telefónica sin autorización (slamming)

Su compañía telefónica local debe ofrecerle la oportunidad de inscribirse en un programa de protección contra cambios de servicios no autorizados, en donde un “bloqueo” del servicio de larga distancia y local se coloca en su cuenta, impidiendo el cambio sin autorización. Los clientes que eligen esta protección están sujetos a procedimientos de verificación similares a los que se indicaron más arriba, y la compañía local debe proveer verificación independiente para el servicio local y de larga distancia.

Si su compañía telefónica es cambiada sin su autorización (slamming)

Llame a las compañías telefónicas locales y de larga distancia con las cuales desea hacer negocio y explíqueles:

- que usted no solicitó el servicio de la nueva compañía.
- que su servicio debe ser reconectado a la compañía que tiene su autorización.
- que usted desea volver al mismo plan de tarifas que tenía antes del cambio sin autorización.

Llame a la compañía que cambió su servicio sin autorización y cierre la cuenta. Infórmele a la compañía que usted desea que todos los cargos se facturen al mismo valor que usted le habría pagado a su compañía de teléfono autorizada. Si usted no está satisfecho con la respuesta que recibió de su compañía autorizada o de la compañía que le cambió el servicio sin autorización, póngase en contacto con la Comisión del Servicio Público de Michigan (MPSC) para presentar una queja llamando al 800.292.9555, o en choura@michigan.gov, o <http://www.michigan.gov/mpsccomplaints>.

Si el proveedor de servicio telefónico del cliente se cambia por cualquier razón, la Comisión del Servicio Público de Michigan (MPSC) requiere que la compañía de teléfono local y la nueva compañía le notifiquen al cliente el cambio dentro de los 10 días, a partir de la fecha del cambio, con el propósito de ayudar al cliente a que identifique el cambio de servicio.

