

Slamming (cambio no autorizado)

Para ver si le han hecho un slamming – cambio de una compañía telefónica a otra sin su autorización – lea detenidamente la factura telefónica todos los meses. Puede que la nueva compañía le envíe una factura o que los cargos aparezcan en su factura telefónica local.

Asegúrese de que la compañía de larga distancia que aparece en la factura sea la que usted eligió. Para asegurarse de que no le hayan cambiado su servicio de larga distancia, llame al 1 (700) 555-4141 desde el teléfono de casa. Una grabación le dirá el nombre de su compañía de larga distancia actual.

Si le han hecho un cambio, siga estos pasos:

- Pregunte a todos los que viven en su casa para ver si alguien ha cambiado de compañía telefónica.
- Póngase en contacto con su compañía telefónica local o su compañía de larga distancia preferida para reportar el cambio no autorizado. Asegúrese de que no le vayan a cobrar por cambiarle a su compañía telefónica original.
- Mantenga una lista de todas las personas con quien haya hablado sobre este asunto. Escriba las fechas, los nombres, los números de ID de los empleados, y lo que cada persona dijo que iba a hacer.
- Presente una reclamación ante la California Public Utilities Commission (CPUC). Llame al 1 (800) 649-7570 o visite www.calphoneinfo.com. Así ayudará a proteger a otras personas contra los cambios no autorizados. Si usted reporta inmediatamente el cambio no autorizado a la CPUC, puede que no tenga que pagar parte de los cargos.

Cramming (cargos no autorizados)

Para ver si le han hecho un cramming – cargado en su factura telefónica artículos que usted no solicitó -- lea la factura con cuidado. Observe si hay cargos por compras que usted no haya realizado. Puede que la compañía que hizo los cargos no sea su compañía telefónica.

Si le han hecho un cargo no autorizado, siga estos pasos:


- Pregunte a los que viven en su casa si alguien ha ordenado el producto o servicio que aparece en la factura.
- Póngase inmediatamente en contacto con la compañía telefónica que envió la factura y rechace los cargos. La compañía hará investigaciones y le comunicará lo averiguado en un plazo máximo de 30 días.
- Usted no tiene que pagar los productos o servicios que no haya ordenado. Sólo tiene que pagar el resto de la factura. De lo contrario, la compañía telefónica le puede desconectar el servicio telefónico.
- Mantenga una lista de todas las personas con quien haya hablado sobre este asunto. Escriba las fechas, los nombres, los números de ID de los empleados, y lo que cada persona dijo que iba a hacer.
- Si la compañía no le resuelven el problema, presente una reclamación ante la California Public Utilities Commission (CPUC). Llame al 1 (800) 649-7570 visite www.calphoneinfo.com. Así ayudará a proteger a otras personas contra los cargos no autorizados.

Evite los cambios y cargos no autorizados

(slamming y cramming)

Para evitar los cambios y cargos no autorizados, siga estos pasos:

- Pida a su compañía telefónica local que “inmovilice” su cuenta para evitar los cambios no autorizados. Pregunte también si ofrecen bloqueo de facturas (“bill blocking”), lo cual ayuda a evitar los cargos no autorizados.
- Pida a su compañía que registre quién está autorizado a hacer cambios en su cuenta.
- Lea todo lo que firme. Los sorteos, los concursos, las postales y los cheques que le envían para depositar, le pueden inducir a cambiar de servicio o a autorizar cargos.
- No tiene que hablar con los teleoperadores de mercadeo, pero si quiere hacerlo, dígalos que quiere hablar con uno en su propio idioma. Si quiere cambiar de compañía o desea ordenar otros servicios, lo mejor es que llame directamente a la compañía telefónica.
- No llame a números de teléfono gratuitos con los que no esté familiarizado. No dé información personal a alguien que le llame por teléfono diciendo que es representante de la compañía telefónica.
- Si no quiere cambiar de compañía, no diga “sí” a nada que le diga un teleoperador. Ese “sí” puede grabarse y la compañía podría usarlo como prueba de que usted estaba de acuerdo con la orden.
- Reporte inmediatamente la pérdida o el robo de un teléfono celular a su compañía de telefonía inalámbrica, para que bloqueen su servicio de modo que nadie pueda usarlo y evitar que aumente su factura.



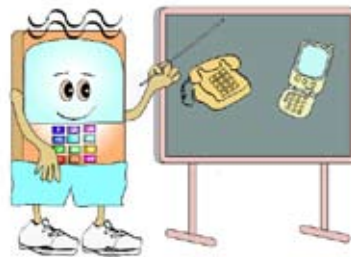
El slamming es el cambio de su servicio telefónico sin su permiso.

El cramming consiste en añadir cargos a su servicio telefónico sin su permiso.

 **calphoneinfo**
California's Consumer Education Initiative

www.calphoneinfo.com
1 (800) 649 7570 – CPUC

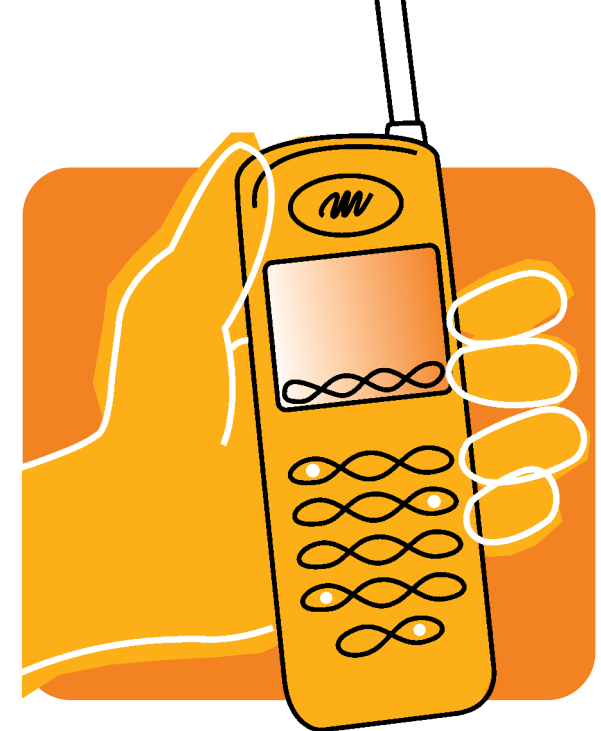
PARA MÁS INFORMACIÓN VISITE:
www.cpuc.ca.gov
www.fcc.gov
www.ftc.gov



“Yo soy Keypad Kid y te puedo ayudar a ser un consumidor de teléfonos astuto.”

Si tiene una queja pendiente con su compañía de teléfono, usted puede poner una queja en: www.calphoneinfo.com, o llame a la línea de información al 1 (800) 649-7570

Plain Talk Series
Slamming and Cramming



Cambios y cargos no autorizados (slamming y cramming)

 **calphoneinfo**
California's Consumer Education Initiative

Patrocinado por
California Public Utilities Commission
con el apoyo de compañías de teléfono y organizaciones al servicio de la comunidad.

www.calphoneinfo.com

Plain Talk Series

Spanish, Feb 2008