

Usted tiene el derecho de elegir su compañía de larga distancia y nadie puede cambiársela sin su permiso.

Al decidirse por cierta compañía, usted la está designando como su “compañía de larga distancia principal.” Pero, ¿y qué si un buen día la cuenta del teléfono indica que otra compañía de larga distancia le está enviando la factura?

¿Qué pasó con mi servicio de larga distancia?

Si usted no dio permiso para que le cambiaran la compañía de larga distancia, ha sido víctima de un tipo de fraude telefónico conocido como piratería o “slamming” en inglés; y está prohibido tanto por las leyes federales como estatales. Las reglas de protección para el consumidor de la Comisión Federal de Comunicaciones (Federal Communications Commission, FCC) lo pueden ayudar si ha sido víctima del piratería.

Es importante que revise todas las cuentas telefónicas detenidamente para que no pague cargos de una compañía no autorizada. La FCC diseñó un proceso para ayudar a las víctimas que ya hubieran pagado la cuenta y a las que advierten el problema antes de pagar. Sería mucho mejor para usted si se da cuenta del cambio antes de pagar.

Si todavía no pagó la cuenta

Si usted advierte que es víctima de piratería antes de pagar la cuenta, no tendrá que pagar ninguna de las llamadas de larga distancia hechas 30 días a partir del cambio ilegal. **No tiene que pagarle a la compañía pirata NI a la compañía que había elegido.** Las llamadas realizadas después de ese período de gracia de 30 días tendrá que pagarlas con

la tarifa de la compañía que usted había elegido; no las de la compañía pirata.

LA HISTORIA DE JEAN

El 20 de julio, Jean recibe una cuenta de teléfono



por correo que contiene cargos de larga distancia por llamadas hechas entre el 15 de junio y el 15 de julio. Ella advierte que las llamadas a partir del 1° de julio fueron facturadas por una compañía llamada Pirata Malvado y como no la reconoce,

llama al teléfono indicado en la factura.

Representante: “Hola, me llamo Frank de Pirata Malvado, ¿en qué puedo serle útil?”

Jean: “Hubo un error. Yo no di permiso para que Pirata Malvado sea mi compañía. La compañía que yo elegí es Claro y Barato. ¡Su compañía me pirateó! Yo conozco los derechos que me otorgan los reglamentos de la FCC sobre el piratería y no tengo que pagar por las llamadas entre el 1° y 15 de julio.”

Representante: “Señora, usted hizo esas llamadas; las tiene que pagar.”

Jean: “Se equivoca. No soy responsable por esas llamadas. Adiós.”

Jean llama entonces a su compañía autorizada.

Representante: “Hola, me llamo George. Gracias por llamar a Claro y Barato. ¿En que puedo servirle hoy?”

Jean: “Llamo para informarle que Pirata Malvado me pirateó. ¡Las tarifas de ellos son el triple que las de ustedes! Yo voy a pagar las llamadas que hice desde el 15 de junio y hasta el 1° de julio, cuando ellos tomaron mi cuenta. Quiero que se me restablezca el servicio con Claro y Barato y que se retiren de mi cuenta los cargos por cambiar de compañía.”

Representante: “Haré el cambio inmediatamente. El

total de las llamadas que hizo entre 15 al 30 de junio es \$15. No se le cobrará el cambio. Lamento el problema que le ha causado.”

Jean: “No es culpa suya. Los culpables son los de Pirata Malvado.”

Si ya pagó la cuenta

Si usted ya pagó la cuenta del teléfono cuando se da cuenta que lo han pirateado, el pirata tiene que pagarle a su compañía autorizada el 150 por ciento del pago que recibió de usted. Su compañía autorizada puede quedarse con dos tercios de esa cantidad y usted recibe un tercio como reembolso. El gobierno requiere que el pirata le regrese el dinero y algo más para que no haya ganancia en el piratería.

LA HISTORIA DE SANSÓN

Sansón tuvo un par de meses muy ocupados y no tuvo tiempo de mirar detenidamente la cuenta de teléfono. Se limitó a escribir el cheque por el monto pagadero. Este mes, notó que todos los cargos de larga distancia eran de una compañía que no reconoce, Pirata Malvado.

Sansón había elegido Claro y Barato para las llamadas de larga distancia por eso se preguntó qué era lo que ocurría. Revisó las cuentas de los últimos dos meses y encontró cargos de Pirata Malvado que eran muchos más altos que los de Claro y Barato.

Sansón llamó a su compañía autorizada, Claro y Barato, para ver si lo podían ayudar.



Representante: “Hola, habla Joanne de Claro y Barato, ¿en qué puedo servirle?”

Sansón: “Me equivoqué y le pagué \$100 a otra compañía por llamadas de larga distancia. Creo que me piratearon hace un par de meses.”

Representante: “Nuestros expedientes demuestran que usted cambió a Pirata Malvado hace tres meses.”

Sansón: “El cambio lo hicieron sin mi autoridad.”

¿Puede hacer algo para ayudarme?”

Representante: “Sí, la ley requiere que Pirata Malvado nos reembolse \$100 más otros \$50 de multa. Cuando recibamos el dinero, le daremos un reembolso de \$50.”

¿Cómo fue que me piratearon?

A veces las personas que son pirateadas no recuerdan haber hecho nada para causarlo. Pero muchas víctimas caen en dos trampas comunes:

- Los llama un telemercader y les pregunta si están interesados en recibir materiales sobre un servicio de larga distancia nuevo. Aunque usted diga que no, podrían grabarle la voz cuando dice que sí a otra pregunta no relacionada y usar eso como prueba que usted aprobó el cambio de compañía.
- Si usted recibe un cheque por correo de otra compañía de larga distancia, léalo detenidamente antes de depositarlo. Cuando usted firma y deposita el cheque en su cuenta, podría estar aceptando el cambio de compañía de larga distancia.

¿Cómo puedo evitar ser pirateado?

Usted puede evitar ser pirateado leyendo detenidamente todo lo que firma; frente, dorso y letra pequeña. No le dé su número de teléfono o información personal como dirección, número de Seguro Social o de cuentas de banco o tarjetas de crédito a nadie que le quiera vender algo o a

telemercaderes.

Siempre revise su cuenta de teléfono lo más detenidamente posible.

Si le preocupa ser pirateado, considere congelar el servicio de larga distancia con su compañía de teléfono local. De esta forma su compañía de larga distancia no puede ser cambiada hasta que usted notifique a su compañía de teléfono local por escrito. Así estará protegido pero le será más difícil cambiar rápidamente a otra compañía que le ofrezca tarifas más baratas.

Para cambiar legalmente su servicio de larga distancia, la compañía debe tomar por lo menos uno de los pasos que siguen para verificar que usted ha dado su permiso:

- Obtener una “carta de autorización” escrita o electrónica de usted, conocida también como “carta de agencia” o LOA, siglas en inglés, que incluye su nombre y dirección, el número de teléfono que desea cambiar, una declaración que usted desea cambiar a la compañía designada y la información sobre los cargos de cambio que apliquen.
- Proporcionar un número sin cargo para que usted llame a confirmar su deseo de cambiar de compañía.
- Verificar su deseo de cambiar a través de un tercero independiente.

La ley lo protege de las trampas

Anteriormente, muchos piratas usaban formularios de concursos engañosos para engañar a la gente e inscribirlos en otra compañía de larga distancia. Con frecuencia, el cliente no se daba cuenta que estaba aceptando otra compañía de larga distancia. La FCC ahora requiere todos los materiales publicitarios, como los formularios de concursos, no pueden figurar en la misma hoja que la carta obligatoria de autorización.

Los usuarios que no hablan inglés han sido el blanco de los piratas que tratan de confundirlos con alguna invitación atractiva en su idioma de preferencia adjunta a una carta de autorización en inglés. Ahora la ley requiere que los formularios de autorización de larga distancia que contienen otro idioma además del inglés deben ser acompañados por una carta de autorización en el mismo idioma.

Las compañías de larga distancia siguen teniendo permitido usar cheques como incentivo para cambiar. Sin embargo, los cheques que incorporan una carta de autorización deben tenerla cerca del renglón de firma al dorso del cheque. Sobre el frente del cheque debe haber un aviso que, al firmarlo, usted está autorizando el cambio de compañías.

Cómo quejarse del pirateo

En la mayoría de los casos, su compañía autorizada podrá tramitar su queja de pirateo y conseguirle el reembolso si fuera necesario. Si no está satisfecho con la respuesta de su compañía, puede presentar una queja ante el organismo estatal o federal regulador apropiado o, dependiendo de dónde viva, ante el organismo regulador de servicios públicos de servicios públicos de su estado o con la FCC. Puede averiguar si su estado acepta quejas si visita el sitio web de la Oficina de Información del Consumidor de la FCC (www.fcc.gov/cib), o llamando a la FCC al (888) 225-5322; TTY: (888) 835-5322.

También puede informar sobre pirateo a la oficina del procurador de su estado. Por Internet, en el sitio de web de la Asociación General de Procuradurías Generales (National Association of Attorneys General) www.naag.org, podrá encontrar la información para comunicarse por cada estado.

Cuando presente una queja de pirateo, incluya la siguiente información:

- Su nombre y dirección
- Su número de teléfono
- El nombre de la compañía que lo pirateo
- El nombre de su compañía autorizada
- Una descripción de lo ocurrido
- Copias de facturas del teléfono que contienen los cargos en disputa
- Si pagó o no alguno de los cargos en disputa

Consumer Action

Sitio web: www.consumer-action.org

717 Market St., Suite 310
San Francisco, CA 94103
(415) 777-9635

523 West Sixth St., Suite 1105
Los Angeles, CA 90014
(213) 624-8327

Se hablan chino, inglés y español.

Deje recado por teletipo a toda hora:
(415) 777-9456

Correo electrónico: info@consumer-action.org

Acerca de esta publicación

Esta publicación fue creada por Consumer Action a través de un subsidio de la Fundación de Protección del Consumidor de California (California Consumer Protection Foundation), que administra los \$25 millones del Fondo Colaborador de la Comunidad (Community Collaborative Fund, o CCF) que resultó de la fusión de GTE California y Bell Atlantic, ahora conocida comercialmente como Verizon.

© Consumer Action 2002



¡Pir ateo!

Qué puede hacer si le cambian el servicio de larga distancia sin su permiso

Una Publicación de
consumer action