

O que é *slamming*?

Slamming é quando o seu serviço de telefonia fixa é trocado para outra companhia sem a sua permissão.



Se precisar de ajuda com uma disputa sobre o seu serviço ou conta de telecomunicações, primeiro entre em contato com a sua companhia telefônica. Se o seu problema não for resolvido, você pode apresentar uma queixa pela rede no site: www.calphoneinfo.com ou ligar para **Secção de Assuntos do Consumidor e Linha Direta de Fraude dos Serviços Públicos : 1(800) 649-7570**



CPUC

Slamming— May2012—Portuguese

Slamming

COMISSÃO DE
SERVIÇOS
PÚBLICOS DA
CALIFÓRNIA





Slamming

Leia cuidadosamente a sua conta de telefone todo mês. Se, por exemplo, o seu serviço de longa distância não está sendo provido pela companhia que você escolheu, então, você foi vítima de *slamming*. Se tiver sido vítima de *slamming*, você não tem que pagar pelos primeiros 30 dias de serviço da companhia que foi *slammed*. Também, informe a sua companhia telefônica local autorizada que você quer todas as cobranças de troca de operadora (cobranças pela troca de companhia) removidas da sua conta.

Informações sobre Slamming

O que fazer se você for vítima de *slamming*

Se você foi vítima de *slamming*, faça o seguinte para voltar a obter o serviço da companhia que você escolheu e para que a sua conta seja corrigida:

- 1) Entre em contato com a sua companhia local de telefone ou com a sua companhia de longa distância preferida para denunciar a ocorrência de *slamming* e para voltar a receber o serviço da companhia de sua preferência. Certifique-se de não estar sendo cobrado pela troca. Quando telefonar, pergunte se você tem direito a um crédito.
- 2) Guarde uma lista com os nomes de todas as pessoas com quem você falou sobre o problema. Escreva as datas, nomes, números de identificação dos funcionários e o que cada pessoa concordou em fazer por você.
- 3) Apresente uma queixa à Comissão de Serviços Públicos da Califórnia (CPUC). Ligue para 1 (800) 649-7570 ou visite o site www.calphoneinfo.com. Isso ajudará a evitar que outras pessoas sejam vítimas de *slamming*.

Evite *slamming*

Para evitar *slamming*, tome estas medidas:

- Não dê informações pessoais pelo telefone a nenhum estranho que ligue para você.
- Peça à sua companhia para registrar quem está autorizado a fazer alterações na sua conta.
- Leia tudo antes de assinar. Sorteios, concursos ou cheques podem levá-lo a inadvertidamente autorizar alterações.
- Informe imediatamente a perda ou o roubo de um telefone celular à sua companhia operadora para que o seu serviço seja bloqueado, de maneira que ninguém possa usá-lo e aumentar a sua conta.
- Você não é obrigado a falar com operadores de telemarketing. Registre o seu telefone no registro "Do Not Call" para evitar algumas ligações de operadores de telemarketing.
- Se você não quiser trocar de companhia, não diga sim para nada que um operador de telemarketing lhe disser. A companhia pode tentar usar isto como prova de que você concordou com a ordem.



Você pode descobrir qual é a companhia de longa distância que está lhe provendo serviços ligando para 1-700-555-4141 do seu telefone residencial. A gravação lhe informará o nome da sua atual companhia de longa distância.

Precisa apresentar uma queixa?

As queixas podem ser enviadas para:

Slamming Complaints
Consumer Branch Affairs
California Public Utilities Commission
505 Van Ness Avenue
San Francisco, CA 94102

Favor fornecer as seguintes informações: *nome, endereço, número de telefone, endereço de email, nomes de todas as operadoras envolvidas na sua queixa, declaração dos fatos, cópia da sua conta, o que você pagou e o que você deseja que seja pago.*