

¿Qué es *slamming*?

Es cuando su servicio de teléfono de línea tradicional es cambiado a otra compañía sin su autorización.



Si necesita ayuda para una resolución de su servicio o cuenta de telecomunicaciones, primero contacte a su compañía de teléfono. Si el problema no se resuelve, puede presentar una queja en línea en: www.calphoneinfo.com O llamar a la **Oficina de Asuntos del Consumidor y Línea Directa de Fraude de Servicios Públicos** al: **1(800) 649-7570**



CPUC

Slamming— May 2012—Spanish

Slamming

COMISIÓN DE
SERVICIOS
PÚBLICOS DE
CALIFORNIA





Slamming

Lea su cuenta de teléfono atentamente cada vez para verificar la información y cargos. Si, por ejemplo, su servicio de larga distancia no es proporcionado por la compañía que usted ha seleccionado, quiere decir que ha sido cambiado sin autorización. Si es así, no tiene que pagar por los primeros 30 días del servicio de la compañía no autorizada. También, dígame a la compañía local autorizada que desea que eliminen de su cuenta todos los cargos por cambio de proveedor (cargos por el cambio de compañía).

Lo que debe saber sobre Slamming

Qué debe hacer si lo han cambiado sin su autorización

Tome estos pasos para que le devuelvan el servicio con la compañía que usted escogió y para que corrijan su cuenta:

- 1) Contacte a su compañía local o su compañía preferida de larga distancia para reportar el cambio no autorizado y para que lo devuelvan a la compañía de su preferencia. Verifique que no le cobren por cambiarlo. Quizás tenga derecho a un crédito, por lo que debe preguntar cuando llame.
- 2) Mantenga una lista de todas las personas con las que habló sobre el problema. Detalle fechas, nombres, números de identificación del empleado, y que es lo que acordó cada persona en hacer.
- 3) Presente una queja ante la Comisión de Servicios Públicos de California. Llame al 1 (800) 649-7570 o visite www.calphoneinfo.com. Lo ayudará a proteger a otras personas contra *slamming*.

Prevenga que lo cambien sin su autorización

Para prevenirlo, tome estos pasos:

- No dé ninguna información personal por teléfono a cualquier extraño que lo llame.
- Pídale a su compañía que registre quién está autorizado a hacer cambios en su cuenta.
- Lea todo antes de firmar. Los *sweepstakes*, concursos o cheques pueden engañarlo a que autorice cambios.
- Informe de inmediato sobre su celular extraviado o perdido a su compañía de servicio móvil para que bloquee su servicio para que nadie lo pueda usar y le recargue la cuenta.
- No tiene que contestarle a los vendedores por teléfono. Inscriba su teléfono en el registro "Do Not Call" para evitar sus llamadas.
- Si no desea cambiar de compañía no diga sí a nada que le ofrece un vendedor telefónico. La compañía puede intentar usarlo como evidencia que usted aceptó la orden.



Puede averiguar qué compañía de larga distancia le está sirviendo, llamando al 1-800-555-4141 del teléfono de su casa. La grabadora le dirá el nombre de la compañía de larga distancia.

¿Necesita presentar una queja?

Se puede enviar por correo a :

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

Por favor brinde la siguiente información: *nombre, dirección, teléfono, correo electrónico, nombres de todos los proveedores involucrados en su queja, declaración de los hechos, lo que ha pagado y lo que desea pagar.*