

# HECHOS UTILIDADES

## ¿Cuáles son mis derechos como consumidor de telecomunicaciones?

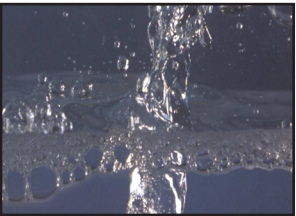
Usted tiene el derecho a elegir un proveedor de telecomunicaciones. Sin importar qué proveedor de telecomunicaciones elija, la Comisión de Servicios Públicos (PUC) protegerá sus derechos.



- Si piensa que sus derechos han sido violados, llame a la Línea Directa del Consumidor de la PUC al número gratuito 1-888-782-8477.

### Sus derechos incluyen:

- No discriminación: Además de las prohibiciones estándar contra la discriminación, un proveedor de telecomunicaciones no puede negar el servicio ni discriminar en la comercialización de su servicio de telecomunicaciones con base en el nivel de ingresos de un cliente ni en la ubicación en un área con dificultades económicas.



- Cambio no autorizado de proveedor y Cargos no autorizados:

Slamming es cambiar su proveedor de servicios de telecomunicación sin su autorización. Cramming es añadir cargos a su factura de telefonía por servicios opcionales sin su autorización. Tanto slamming como cramming son prácticas ilegales.

- Resolución de controversias: Los proveedores de telecomu-

nicaciones deberán investigar con prontitud las quejas de los clientes y los clientes tienen el derecho de presentar quejas acerca de un proveedor de telecomunicaciones a la Comisión de Servicios Públicos.

- Privacidad de la información: Los proveedores de telecomunicaciones no pueden liberar ninguna información específica de los clientes a otros proveedores de telecomunicaciones ni a otras compañías sin su permiso.
- Además, todos los proveedores de telecomunicaciones deben seguir una serie de protecciones a los clientes y proporcionar:
  - Un Contrato de Condiciones de Servicio. Este es su contrato. Le informa de los términos y condiciones del contrato de un proveedor de telecomunicaciones.
  - Una divulgación sobre sus "Derechos como Consumidor". Esta le informa sus protecciones estándar como cliente según lo ordena la PUC.

### PREGUNTAS:

Llame a: 1-888-782-8477, en Austin 512-936-7120  
(TTY 512-936-7136) (FAX 512-936-7003)

Escriba a: PUC - Customer Protection Division  
P.O. Box 13326, Austin, TX 78711-3326

Correo electrónico: : <http://www.puc.texas.gov/consumer/complaint/Complaint.aspx>

