

# HECHOS UTILIDADES

## Cambio no autorizado de proveedor de telefonía

Si su portador de telefonía local o de larga distancia es cambiado sin su autorización, es posible que haya sido víctima de slamming.



### El cambio no autorizado de proveedor es ilegal

Las leyes de Texas requieren que la compañía que hizo el cambio sin autorización pague el costo de regresar al cliente a su portadora original y proporcionar los registros de facturación a la portadora original.

Los clientes no tienen la obligación de pagar ningún cargo incurrido en los primeros 30 días después de haber sido cambiados sin su autorización. Después de los primeros 30 días, los clientes solo deberán pagar la cantidad que hubieran pagado a su portadora original si no hubieran sido cambiados sin su autorización.

Además, los clientes tienen derecho a recibir todos los beneficios (por ejemplo, millas de viajero frecuente) que hubieran recibido si no hubieran sido cambiados sin su autorización.

### Cómo prevenir el cambio no autorizado de proveedor de servicio:

- Solicite a su compañía de telefonía local Congelar su Portadora de Interconexión Primaria (PIC). Esto evitará un cambio en el servicio de larga distancia sin una solicitud por escrito.

- Lea cuidadosamente su factura telefónica todos los meses y reporte cualquier cargo que no reconozca a su compañía de telefonía local.

- Comuníquese con su compañía de telefonía local para confirmar su portadora de larga distancia preferida.

- Cerciérese de que todas las personas en su hogar sepan quién está autorizado realmente para hacer cualquier cambio a su servicio de telefonía.

- Nunca firme nada sin leerlo completamente.

- Si recibe una llamada o un aviso para "verificar" un cambio en el servicio que usted no autorizó, notifique inmediatamente a su compañía que no desea cambiar.

- Si no sabe quién es su portadora de larga distancia o si desea confirmar que siga siendo la misma, llame al 1-700-555-4141 desde su número en casa. Una grabación le indicará qué portadora de larga distancia está conectada a su línea telefónica. También puede obtener esta información por parte de su compañía de telefonía local.

Si se le cambió de proveedor sin su autorización:

Comuníquese de inmediato con su portadora original. Indíquele que no solicitó un cambio en su servicio. Pídale que notifiquen el incidente a la compañía de telefonía no autorizada. Solicite que se retiren de su factura los cargos no autorizados y que lo vuelvan a conectar con su portadora original. Comuníquese con la compañía telefónica no autorizada. Solicite información sobre cómo se hizo el cambio de servicio así como escuchar cualquier grabación que haya sobre la autorización o recibir una copia de cualquier contrato firmado. Repórtelo a la Comisión de Servicios Públicos (PUC) al número gratuito 1-888-782-8477.

### 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>

