



**¿QUE ES UN CAMBIO
NO AUTORIZADO DE SU SERVICIO
TELEFONICO DE LARGA DISTANCIA?**

Un cambio no autorizado de su servicio telefónico ocurre cuando otra compañía que no es la de su predilección cambia su servicio telefónico -- usualmente su servicio de larga distancia -- sin su autorización. Esto podría ocurrir si usted llenó un formulario de apuestas o rifa que autoriza el cambio en letras de impreso muy pequeñas, o cuando un solicitador de mercadeo usa un lenguaje engañoso o confuso para que el consumidor cambie su servicio telefónico.

**¿QUE ACCION HA TOMADO LA COMISION
DE SERVICIOS PUBLICOS PARA DISUADIR
LOS CAMBIOS NO AUTORIZADOS
DEL SERVICIO TELEFONICO?**

En el año 1998, la Comisión de Servicios Públicos fortaleció sus reglas y comenzó a otorgar multas más severas a las compañías que continúan haciendo cambios indebidos de los servicios telefónicos. Las nuevas reglas son unas de las más estrictas en el país, y las mismas han servido como modelo a un sin número de otros estados al ellos crear sus propias reglas.

Nuestro formulario de reclamos
está en la red 24 horas al día
www.floridapsc.com

Si tiene alguna pregunta, puede llamar a la
División de Conformidad Regulator y
Ayuda al Consumidor
La Comisión de Servicios Públicos
de la Florida (CSPF) al
1-800-342-3552,
enviar sus preguntas por fax al
1-800-511-0809,
o comunicarse con la CSPF a través
de la siguiente dirección de correo electrónico:
contact@psc.state.fl.us.
Vea nuestra página en la Internet en
www.floridapsc.com,
o escriba a la
Comisión de Servicios Públicos de la Florida
División de Conformidad Regulator y
Ayuda al Consumidor
2540 Shumard Oak Boulevard
Tallahassee, Florida 32399-0850

9/2000



**LIBRE COMPETENCIA
PARA LLAMADAS
TELEFONICAS**

Comisión de Servicios Públicos



**¡PROTEJASE!
LUCHE EN CONTRA DEL**

**CAMBIO
NO AUTORIZADO**

**DE SU SERVICIO
DE LARGA DISTANCIA
TELEFONICA**

**PUEDA SER QUE LISTED
HAYA ESCUCHADO
RECIENTEMENTE SOBRE
EL CAMBIO NO AUTORIZADO
DE SERVICIO DE LARGA
DISTANCIA TELEFONICA**

Entérese de lo que significa
y así podrá protegerse
de ser la próxima víctima.

COMO EVITAR EL CAMBIO NO AUTORIZADO DE SU SERVICIO DE LARGA DISTANCIA TELEFONICA



Cada mes revise meticulosamente su factura telefónica. Asegurese que la compañía de larga distancia que usted escogió sea la que aparece impresa en la factura telefónica.



Siempre lea cuidadosamente los mensajes impresos en letras pequeñas en todo documento. Esto incluye las ofertas que hagan por medio de cheques, tarjetas para llamadas telefónicas, apuestas o rifas.



De recibir usted una llamada solicitando que cambie su escogido de compañía de servicio de larga distancia, y usted está satisfecho con el servicio prestado, dígame que no está interesado en su oferta. Proceda a colgar su teléfono. Nunca ofrezca información a la persona que le llame solicitando verificar su nombre, el nombre de su esposo (a), o su dirección. Nunca diga su número de seguro social al que lo solicite por teléfono.



Inscríbese en el listado de "Llamadas No Solicitadas" que ofrece el Departamento de Agricultura y Servicios al Consumidor. De ésta forma nadie le llamará solicitando que usted compre los productos y/o los servicios que le ofrecen. Llame al 1-800-435-7352 para más detalles. Personas que hablan español pueden llamar al 1-800-352-9832.



Llame a su compañía telefónica local y solicite que se "congele" su escogido de compañía de servicios de larga distancia. Esto evitará cualquier cambio que en el futuro sea presentado a su cuenta telefónica, sin su autorización.



Si le llaman proponiendole un servicio o una oferta demasiado ventajosa... pienselo bién... tal vez sea un chanchullo o una oferta fraudulenta.

LO QUE DEBE HACER SI SU SERVICIO DE LARGA DISTANCIA TELEFONICA ES COMBIADO SIN SU AUTORIZACION

Lláme a su compañía telefónica local. Indíquele que usted no solicitó que le cambiaran su compañía proveedora de servicios de larga distancia. La "nueva" compañía que aparece impresa en su factura no es la elegida por usted. Solicite que le regresen su servicio de larga distancia a la compañía de su predilección. A la vez solicite que remuevan los cargos facturados por el cambio indebido.

Mi compañía telefónica local es: _____

Su número telefónico es: _____

Anotaciones: _____

Indíquele a su compañía telefónica local que usted desea que su cuenta de servicios de larga distancia sea "congelada" con su escogido predilecto. Esto evitará que se hagan cambios a su servicio telefónico sin su permiso.

Anotaciones: _____

Comuníquese con la compañía de larga distancia que le hizo el cambio de servicio telefónico indebidamente. Insista, que usted pagará únicamente la tarifa que su proveedor de predilección le factura. De ésta compañía no estar de acuerdo en proveerle un ajuste a su factura, llame a la Comisión de Servicios Públicos de la Florida a la línea de reclamos libre de cargos 1-800-342-3552.

La compañía que me hizo un cambio telefónico indebidamente es: _____

Su número telefónico es: _____

Anotaciones: _____

Lláme a su compañía de servicios de larga distancia que usted escogió. Informele que otra compañía telefónica de larga distancia cambio sus servicios telefónicos sin su autorización. Solicite que ellos le provean los servicios nuevamente sin cargo alguno.

Mi compañía correcta es: _____

Su número telefónico es: _____

Anotaciones: _____

Si usted considera en cualquier momento que su reclamo del cambio no autorizado de servicios de larga distancia no está resuelto a su satisfacción, lláme a la Comisión de Servicios Públicos. El teléfono libre de cargos es **1-800-342-3552**. Nuestra red está disponible para radicar reclamos también. Envielas a www.floridapsc.com.

Anotaciones: _____

ACCIONES TOMADAS POR LA COMISION DE SERVICIOS PUBLICOS EN CONTRA DE LOS CAMBIOS NO AUTORIZADOS

En el año 1998, la Comisión de Servicios Públicos aprobó las reglas mas estrictas de la nación para combatir los cambios no autorizados. Los siguientes son algunos de los cambios provistos por las nuevas reglas:

 El consumidor deberá ser notificado a través de la primera o segunda página de su próxima factura telefónica cuando su proveedor de servicios local, larga distancia local, o larga distancia haya sido cambiado.

ACCIONES TOMADAS POR LA COMISION DE SERVICIOS PUBLICOS continuación

 Solamente el consumidor a cargo de la cuenta telefónica, u otra persona autorizada de por lo menos 18 años de edad que resida en su hogar puede autorizar cambios en el servicio telefónico residencial.

 Una compañía no puede enviarle por correo una tarjeta postal designada como "respuesta negativa," que resulte en un cambio indebido a menos que dicha tarjeta postal sea devuelta a ellos.

 Una compañía no puede usar un formulario donde el consumidor acceda a un cambio de servicio de larga distancia, tal como boletos de apuestas o de rifas.

 Las compañías que continuen haciendo cambios no autorizados se riesgan que su certificado operacional de negocios sea cancelado en el estado de la Florida. También están sujetas a multas que alcanzarán la cantidad de \$25,000 diarios por cada infracción cometida.

De no estar satisfecho con la respuesta que recibe de la compañía que le hizo el cambio de servicios telefónicos indebidamente, o tiene una pregunta o un problema relacionado con el asunto en cuestión, póngase en contacto con la Comisión de Servicios Públicos de la Florida, División de Conformidad Regulador y Ayuda al Consumidora través de nuestro teléfono libre de cargos **1-800-342-3552**, o por carta electrónica enviándola a contact@psc.state.fl.us. En la red también encontrará nuestro formulario de reclamo en www.floridapsc.com. Este está accesible las 24 horas del día.