



Cambios no autorizados de proveedor y cargos no autorizados

Category	Amount	Total
Total Airtime	27.00	27.00
*Free Airtime	27.00	0.00
Included Airtime	0.00	0.00
Chargeable Airtime	0.00	0.00
Total LD Minutes	5.00	5.00
Free LD Minutes	0.00	0.00
Chargeable LD Minutes	5.00	1.75
Roaming Minutes	1.00	0.00
Roaming Charges	0.00	0.00
Total Events	44	0.00
Event Type	0.89	1.69
	4.049	0.00
	52	0.00

¿Qué son los cambios no autorizados de proveedor?

Es cuando el servicio de telefonía fija se cambia a otra compañía sin su permiso.

¿Qué son los cargos no autorizados?

Es cuando se añaden cargos no autorizados a su factura telefónica sin su permiso.

Cambios no autorizados de proveedor

Revise cuidadosamente su factura telefónica cada mes para verificar la información y los cargos. Si, por ejemplo, el servicio no está siendo proporcionado por la empresa que seleccionó, entonces has sido víctima de un cambio no autorizado. Si ha sido víctima de un cambio no autorizado, no tiene que pagar por los primeros 30 días del servicio de la empresa que realizó la práctica. Además, informe a su compañía telefónica local autorizada que desea que se eliminen de su factura todos los cargos por cambio de operador (cargos por cambiar de compañía).

Cargos no autorizados

Si encuentra cargos por servicios a los que no se suscribió, como tonos de llamada, suscripciones o complementos de buzón de voz, es posible que haya sido víctima de cargos no autorizados. No es responsable de pagar estos cargos y puede solicitar un reembolso. También puede pedirle a su compañía telefónica que bloquee todos los cargos de terceros para evitar que esto vuelva a suceder.

Qué hacer

Si ha sido víctima de un cambio no autorizado, sigue estos pasos para restablecer el servicio con la compañía que seleccionó y corregir su factura:

1. Comuníquese con su compañía telefónica para reportar el cambio no autorizado y para que lo cambien de nuevo a su compañía preferida. Asegúrese de que no le cobren por cambiarse de nuevo. Es posible que tenga derecho a un crédito, así que pregunte sobre eso cuando llame.
2. Mantenga una lista de todas las personas con las que ha hablado sobre el tema. Haga una lista de las fechas, nombres, números de identificación de empleados y lo que cada persona acordó hacer por usted.
3. Haga que su organización TEAM presente una queja en su nombre. Esto ayudará a proteger a otras personas de ser víctimas.

continúa al dorso



California Public
Utilities Commission

505 Van Ness Ave.
San Francisco, CA 94102

800-848-5580 (Línea gratuita)
cpuc.ca.gov



Cambios no autorizados de proveedor y cargos no autorizados

continúa desde la portada

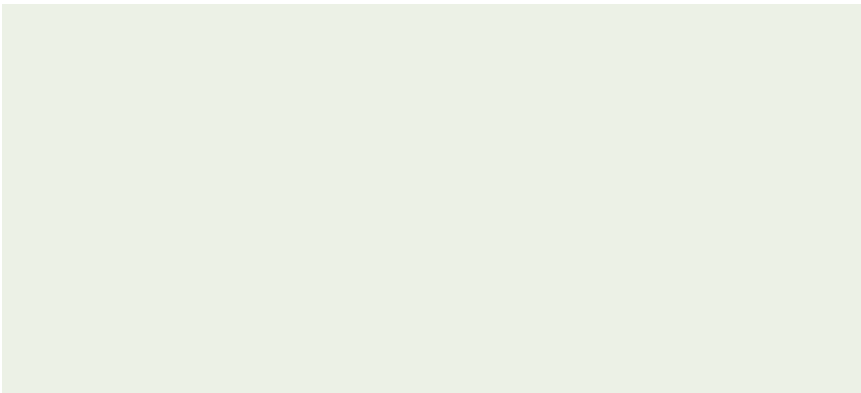


Cómo prevenir los cambios no autorizados de proveedor y cargos no autorizados

Para prevenir los cambios no autorizados de proveedor y cargos no autorizados sigue estos pasos:

- No dé información personal por teléfono a ningún desconocido que le llame.
- Pida a su empresa que registre quién está autorizado para hacer cambios en su cuenta.
- Lea todo antes de firmar. Sorteos, concursos o cheques pueden engañarlo para que autorice cambios.
- Informe de inmediato a su compañía de telefonía móvil sobre la pérdida o robo de su celular para bloquear el servicio y evitar que alguien lo use y haga cargos a su factura.
- No tiene que hablar con los vendedores telefónicos. Registre su teléfono en el registro "No Llamar" para evitar algunas llamadas de ventas por teléfono.
- Si no quiere cambiar de empresa, no diga que sí a nada de lo que le diga un vendedor telefónico. La empresa puede intentar usarlo como prueba de que aceptó la orden.

Información de contacto de CBO:



California Public Utilities Commission

Programa de Educación y Asistencia en Telecomunicaciones en Múltiples

Idiomas (TEAM)

www.cpuc.ca.gov/team-and-changes

teamandchanges@cpuc.ca.gov

Si no puede resolver su disputa con su proveedor de servicios, contacte a su TEAM CBO.