



INFORMACIÓN IMPORTANTE

Sus derechos como cliente al seleccionar una compañía telefónica

La ley prohíbe a las compañías telefónicas cambiarlo de un proveedor de servicio telefónico a otro, sin su consentimiento. Esta práctica es conocida como *“slamming.”*

Si una compañía lo cambia de proveedor sin su autorización, la ley de Texas requiere que dicha compañía haga lo siguiente:

1. Pagar los cargos relacionados con el regreso a su compañía telefónica original dentro de los siguientes cinco días laborables a partir de su solicitud.
2. Proporcionar todos los registros de facturación a su compañía telefónica original dentro de los siguientes diez días laborables a partir de su solicitud.
3. Pagarle a su compañía telefónica original todos los cargos que usted habría pagado si no lo hubieran cambiado de proveedor sin su autorización.
4. Reembolsarle dentro de 30 días laborables cualquier cantidad que usted haya pagado por cargos durante los primeros 30 días después de que lo cambiaron de proveedor, y cualquier otra cantidad que exceda la que usted hubiera pagado a su compañía telefónica original por cargos, después de los primeros 30 días siguientes al cambio (slam).

Se requiere que su compañía telefónica original le proporcione todos los beneficios, tales como las millas de viajero frecuente que usted normalmente habría recibido por el uso telefónico durante el período en que lo cambiaron de proveedor.

Si usted ha sido cambiado de proveedor de servicio telefónico sin su consentimiento, puede volver inmediatamente a su compañía original, llamando a la compañía telefónica local. Usted también debe reportar el cambio sin su consentimiento (slam) escribiendo o llamando a la Comisión de Servicios Públicos de Texas al P.O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326, 1.512.936.7120. También puede llamar gratuitamente en Texas al 1.888.782.8477, fax: 1.512.936.7003 o escribir a la siguiente dirección electrónica: customer@puc.state.tx.us Las personas con problemas de habla y audición que tienen teléfonos de texto (TTY), pueden comunicarse con la comisión al 1.512.936.7136.

Puede prevenir que lo cambien de proveedor sin su autorización al solicitar a la compañía telefónica local que congelen (freeze) su compañía telefónica preferida. Una vez hecho esto, se necesita que usted dé su consentimiento formal para levantar dicho congelamiento antes de que su servicio telefónico pueda ser cambiado a otro proveedor. El congelamiento se puede aplicar a su servicio local toll, de larga distancia, o a ambos. La Comisión de Servicios Públicos de Texas le puede dar más información acerca de los congelamientos y sus derechos como cliente.