

# “Slamming” (Cambio no autorizado): ¿Qué sabe usted de su compañía telefónica?

¿Sus facturas telefónicas son a veces más altas de lo que esperaba? ¿Ha encontrado nombres de compañías telefónicas desconocidas en su factura de teléfono?



## Comunidad por los derechos en telecomunicaciones

### ¿Qué es “Slamming”?

“Slamming”, o cambio no autorizado, ocurre cuando su compañía telefónica de manera ilegal hace cambios en su servicio telefónico sin su permiso. Esta estafa telefónica puede ocurrir con compañías que proporcionan servicios de larga distancia o servicios locales.

**Usted está en su casa cenando cuando el teléfono suena y al contestar se desarrolla la siguiente conversación:**



### ¿Cuándo se produce esta estafa telefónica o “slamming”?

Esta engaño ocurre normalmente sin que el cliente se de cuenta que está siendo estafado.

Existen muchas formas en las que una compañía telefónica puede intentar estafar a clientes.

A continuación le mostramos algunas de las maneras en las que usted puede ser estafado:

- ◆ Alguien le llama y le pregunta si desea participar en una encuesta. La persona con la que habla graba la conversación y si usted contesta “sí” a alguna de las preguntas, la compañía puede usar esa grabación como “prueba” de que usted aceptó el cambio a un nuevo servicio telefónico.
- ◆ Una compañía le invita a participar en un sorteo, rifa o algún otro tipo de concurso. La compañía le pedirá que llene una tarjeta con algunos de sus datos

personales. En alguna de las secciones a llenar en la tarjeta habrá un acuerdo por el cual usted accede a cambiar su compañía telefónica. Este acuerdo puede estar escrito en letra pequeña por lo que mucha gente firma estas tarjetas sin saber que van a cambiar de compañía. La compañía usará esta tarjeta como prueba de su consentimiento al cambio de compañía.

- ◆ La compañía le engaña diciéndole que obtendrá algún regalo si llama a un determinado número gratuito.

*Continúa...*

**Póngase en contacto con su Organización Comunitaria Local**

\*referirse al glosario en la pagina siguiente

**¡Póngase en Acción!**

- ◆ La compañía llama a su casa y habla con algún miembro de la familia y le pide su permiso para realizar el cambio de servicio.

- ◆ Una compañía le manda un cheque, a menudo con una etiqueta que dice “rebate” (reembolso) o “gift” (regalo). En letra pequeña en el dorso del cheque donde puede pasar desapercibido aparece escrito que usted desea contratar un nuevo servicio.

- ◆ La compañía le cambia a un nuevo servicio sin ni siquiera llamarle.

## ¿Cómo puedo protegerme de estos engaños?

- ◆ Lea todo lo que firme.
- ◆ Llame a su compañía de teléfono local y pida un \*PIC freeze (no acceso a cambios).

- ◆ Sea claro y directo con la gente que le llame por teléfono.

- ◆ Pregunte a la compañía si puede hablar con alguien en su propio idioma.

- ◆ No llame a números gratuitos a menos que sepa a quién está llamando.

- ◆ Realice por escrito todas las peticiones de cambio de servicios.

- ◆ No llame a alguien que le llamó (por ejemplo a través de “caller ID” (identificación de llamadas) si no sabe quién fue.

- ◆ No dé sus datos personales a las personas que le llamen por teléfono.

## ¿Qué puedo hacer si soy víctima de una estafa telefónica?

- ◆ Si todavía no ha pagado su factura, usted **NO** tiene que pagar por esos cambios durante los primeros 30 días después de la estafa. ¡**TENGA CUIDADO!** Puede que existan requisitos importantes o periodos de pago especiales a los que debe someterse antes de poder congelar el pago de una factura que esta bajo investigación. VEA LA HOJA INFORMATIVA acerca de las pólizas de “**No Desconectar**”.

- ◆ Póngase en contacto con la compañía que le estafó y pida que le cambien de nuevo al proveedor de servicios que tenía antes.

- ◆ Si no puede ponerse en contacto con la compañía que hizo el cambio sin autorización, llame a su compañía telefónica local.

- ◆ Si usted **TIENE** que pagar su factura de inmediato, póngase en contacto con su Organización Comunitaria Local para que le ayude a que le devuelvan su dinero o a realizar una queja. Usted puede tener derecho a un reembolso de hasta un 50% de lo que la compañía le estafó.

## Consejos

- ◆ Lea todas sus facturas de teléfono atentamente y lo más pronto posible, especialmente si hay nuevos pagos o pagos más altos de lo común. (Vea la hoja informativa “**Cómo leer su factura de teléfono**”).

- ◆ Guarde todas sus facturas telefónicas.

- ◆ Guarde toda la documentación de sus contactos con su compañía telefónica.

- ◆ Sea estricto con los teleoperadores de ventas.

- ◆ Pida por escrito toda aquella información facilitada por los teleoperadores de ventas.

## Glosario

**Slammer (Estafador)**-Un “Slammer” (estafador telefónico) es una persona, compañía o negocio que cambia su servicio telefónico sin su permiso.

**PIC Freeze**-Es una barrera de protección que congela su servicio telefónico para evitar que otras compañías puedan cambiarlo.