



## Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia

Oficina de Servicios al Consumidor

1333 Calle H, N.W. 6<sup>TO</sup> Piso, Torre Este

Washington, D.C. 20005

(202) 626-5120

(202) 626-9210 Fax

[www.dcpssc.org](http://www.dcpssc.org)

*Personas Sirviendo a la Comunidad...*

Horario de Oficina: 9:00 a.m. a 5:30 p.m. de lunes a viernes

### **ADVERTENCIA AL CONSUMIDOR: CARGOS NO AUTORIZADOS**

**Cargos no autorizados** ("Cramming, en inglés) refiere a la añadidura de cargos a su cuenta telefónica que son inautorizados o engañosos. Compañías que ponen cargos no autorizados dependen en que confundan a consumidores acerca sus cuentas telefónicas, que llegan a conclusiones erróneas y causar que paguen por servicios no autorizados o recibidos.

#### **Ejemplos de cargos no autorizados**

- ? Cargos por servicios no autorizados o solicitados por el consumidor.
- ? Cargos por servicios explicados en la cuenta en términos generales como tales "cuota de servicio – service fee," "cargo de servicio – service charge," "cuotas otras – other fees," "servicio de telemensajes – voice mail," "mail server," "psíquico – psychic," y "filiación – membership."
- ? Cargos añadidos a la cuenta del consumidor cada mes sin una explicación clara de los servicios proveídos como tales "cuota mensual – monthly fee" o "cuota mensual del uso mínimo – minimum monthly usage fee."

Tales cargos pueden ser para servicios legítimos pero solamente si se han autorizados por el consumidor o autoridad de reguladora.

#### **Cómo ocurren los cargos no autorizados**

La compañía telefónica local provee servicios locales y también a menudo factura sus clientes por servicios proveídos por otras compañías.

#### **Cómo protegerse a sí mismo**

Revise su cuenta telefónica cada mes y pregúntese lo siguiente:

- ? ¿Reconozco todos los nombres enumerados en mi cuenta?
- ? ¿Cuáles servicios fueron proveídos por las compañías enumeradas?
- ? ¿Incluye la cuenta cargos por llamadas que yo no he hecho?
- ? ¿Son consecuentes con las tarifas cotizadas a mí por la compañía las cuotas cargadas?

#### **Si le han cobrado por servicios no autorizados**

Llame a la compañía que le cargó para las llamadas no hechas o los servicios no autorizados o usados. Pídale a la compañía que explique los cargos. Solicite que modifique su cuenta para que se reflejen los cargos correctos. Llame a la compañía local acerca los cargos no autorizados facturados por esta compañía. Explique sus preocupaciones acerca de los cargos no autorizados a la compañía local, pregúntele que explique los procedimientos para removerlos, y presente una reclamación a su autoridad reguladora.

#### **Cómo presentar una reclamación**

Para los cargos no autorizados en su cuenta telefónica que no relacionan con servicios telefónicos, debe presentar reclamaciones a la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission o FTC). Un ejemplo de servicios no relacionados al teléfono es un cargo por llamar teléfono a psíquicos. Para obtener información acerca de cómo presentar una reclamación a la FTC, llame al 1-877-382-4357, o escriba a la FTC usando esta dirección:

Federal Trade Commission  
Public Reference Branch  
Drop H240  
Washington, DC 20580

Para reclamaciones relacionadas con el teléfono que proveían dentro del Distrito, por favor llame a la Oficina de Servicios al Consumidor en la Comisión de Servicio Públicos del Distrito de Columbia al (202) 626-5120.

Con respeto a servicios y llamadas interestatales o internacionales, debe presentar la reclamación a la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC). Deben presentárselas a la FCC por escrito a:

Federal Communications Commission (FCC)  
Common Carrier Bureau  
Consumer Complaints  
Mail Stop Code 1600A2  
Washington, DC 20554