



Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia

Oficina de Servicios al Consumidor
1333 Calle H, N.W. 6^{TO} Piso, Torre Este
Washington, D.C. 20005
(202) 626-5120
(202) 626-9210 Fax
www.dcpssc.org

Personas Sirviendo a la Comunidad...

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

CONSEJOS PARA PREVENIR EL CAMBIO NO AUTORIZADO: **Cambios no autorizados en su servicio de larga distancia**

El Cambio no Autorizado (o "Slamming" en inglés) es un cambio de compañía de larga distancia sin el conocimiento o consentimiento del consumidor.

- ? Nunca firme nada sin leerlo primero. Comprenda bien la letra fina de toda oferta de premio o cheque de rebaja.
- ? Si recibe una llamada telefónica acerca de un servicio de larga distancia y no está interesado en cambiar su servicio, asegúrese de decirle a la persona que llama que usted no está interesado en recibir ese servicio. Llame a Verizon al (202) 954-6250 o a Starpower (actualmente se llama "RCN") al (800) 746-4726 o a cualquier proveedor de servicio telefónico que tiene para informarles que desea continuar con su actual compañía de larga distancia.
- ? A su pedido, su compañía puede "congelar" su compañía de larga distancia para que sólo usted pueda hacer cambios. Verizon y Starpower/RCN proporcionan este servicio gratuitamente.
- ? Si alguien le envía una carta o postal "verificando" que ha cambiado servicios, notifíquelo que no autorizó el cambio, llame entonces a su proveedor de servicio telefónico para confirmar que todavía tiene la compañía de su preferencia.
- ? Lea cuidadosamente su cuenta de teléfono. Si usted ve nombres desconocidos o cambios que no puede identificar, llame a su proveedor de servicio telefónico.

Si cambian su servicio sin su autorización o consentimiento:

- ? **Llame al centro de servicio al cliente** y dígame al representante que no solicitó servicios de la nueva compañía de larga distancia, que quisiera ser reconectado a su anterior compañía de larga distancia y que no agreguen a su factura de teléfonos ningún "costo por cambios" (el costo por cambiar compañías).
- ? **Llame a la compañía que le cambió el servicio** y dígame que solamente pagará por los cambios impuestos por la compañía de su preferencia. Si no le retiran los cargos adicionales, póngase en contacto con la FCC al número gratuito 1-888-225-5322.
- ? **Llame a la compañía de larga distancia de donde fue cambiado** e infórmeles que el cambio fue hecho sin su permiso. Pida ser reconectado. No deberían cobrarle por la reconexión.
- ? **Si cree que se haya cambiado su servicio sin su autorización o consentimiento** puede llamar a la Oficina de Servicios al Consumidor de la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia al (202) 626-5120, puede registrar su reclamo por nuestro sitio de Web al www.dcpssc.org, o puede enviar una carta por correo a esta dirección: Public Service Commission of the District of Columbia, Office of Consumer Services, 1333 H Street, N.W., 6th Floor, East Tower, Washington, D.C. 20005.