



¿Cómo evitar Cargos No Autorizados (*Cramming*)

Office of the Ohio Consumers' Counsel • 10 W. Broad St., 18th Floor, Columbus, OH 43215-3485 • 1-877-PICKOCC • www.pickocc.org

Actualizado en Agosto de 2004

Esta publicación se actualiza trimestralmente.

¿Cuáles son los Cargos No autorizados?"

Algunos consumidores de Ohio están recibiendo facturaciones de servicios telefónicos que no han solicitado. A esta práctica se le llama "Cargos No Autorizados" y afecta a los consumidores de servicios telefónicos en todo el país.

"Los Cargos No Autorizados" ocurren cuando un cliente recibe una factura telefónica, generalmente enviada por la compañía de teléfonos local, que incluye cargos por productos o servicios no solicitados de otra compañía. Los cargos por estos servicios varían generalmente entre \$3 y \$30 y podrían aparecer cada mes como cargos periódicos. Sin embargo, ha habido casos en que "los cargos no autorizados" han llegado hasta más de \$100.

Ejemplos de "cargos no autorizados" incluyen:

- Cargos por llamadas que no fueron hechas por el consumidor o que fueron hechas a números gratuitos;
- Cargos por servicios que son detallados en forma generalizada tales como "correo de voz", "servicio buscapersonas", "plan de llamadas" o "servicios de membresía";
- Cargos simplemente identificados como "cargos mensuales".

¿Porqué ocurre esto?

Las compañías locales de servicios telefónicos sirven como agentes de facturación para muchas compañías de larga distancia y para otros proveedores de servicios. Los cargos inválidos o poco claros ocurren cuando le son provistos a la compañía local de teléfonos por medio de computadora datos de facturación imprecisos (ya sea por error o de manera intencional). La compañía local de servicios telefónicos cobra entonces los cargos por estas llamadas o servicios a los consumidores.

¿Cómo evitar que esto suceda?

Existen algunos consejos que pueden seguir los consumidores para evitar "cargos no autorizados".

- Lea con mucha atención los párrafos escritos con letra pequeña antes de llenar formularios o cupones. Puede estar aceptando nuevos servicios telefónicos.
- Revise su cuenta de teléfonos cada mes. Busque nombres de compañías que no reconozca, cargos por llamadas que no hizo y cargos por servicios que no autorizó. La FCC requiere que los cambios en los servicios estén "clara y visiblemente" indicados en las facturas telefónicas.
- Eduque a sus hijos y a otras personas que usan su teléfono sobre los cargos de llamadas hechas a servicios de información y entretenimiento.
- Tenga cuidado al llamar a números 800 que no le sean familiares, especialmente si le piden entrar códigos, dejar su nombre o responder a algunos mensajes con un "sí".
- Considere bloquear los números 900; esto suspende las llamadas a números de servicios 900. También están disponibles los bloqueos a llamadas internacionales, de larga distancia y de cargos locales. Llame a su compañía local de teléfonos para más detalles.
- Permita que otras personas usen su teléfono solo para llamadas y servicios autorizados por usted.
- Mantenga un historial de los servicios telefónicos que haya autorizado y utilizado, tales como los servicios de información. Estos recursos pueden ser útiles cuando las descripciones de la facturación no están claras.

Si usted ha recibido cargos no autorizados

Si usted encuentra cargos en su factura de teléfonos que no pueda justificar llame a la Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio al 1-877-PICKOCC (1-877-742-5622).

La Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio es un empleador y un proveedor de servicios con igualdad de posibilidades para todos.

Para recibir más información sobre La Oficina del Representante de los Consumidores:

Call: 1-877-PICKOCC (1-877-742-5622) toll free or (614) 466-8574

Write: 10 West Broad Street, 18th Floor, Columbus, Ohio 43215-3485

E-mail: occ@occ.state.oh.us • Internet Address: <http://www.pickocc.org>