



# Desconexión y reconexión del servicio de teléfono

Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio • 10 W. Broad St., 18th Floor • Columbus, OH 43215-3485 • 1-877-PICKOCC

Actualizada mayo 2005.

Esta publicación es actualizada cada trimestre.

## Qué hacer si enfrenta una desconexión

Si recibe una notificación de desconexión, debe ponerse en contacto con su compañía local de teléfonos para llegar a algún acuerdo con sus pagos. Muchas compañías de teléfonos tienen "programas de asistencia" de descuentos en el servicio básico telefónico para aquellos que califican. La Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio (OCC por sus siglas en inglés) también está disponible para asistir a los consumidores que enfrentan una desconexión, en el 1-877-PICKOCC.

Si a un cliente se le está notificando el corte del servicio local por falta de pago, la notificación debe incluir, entre otras cosas, lo siguiente:

- Motivo de la desconexión
- Monto necesario a pagar para evitar la desconexión del servicio local
- La fecha en que puede ocurrir la desconexión
- Dirección y teléfono de la oficina del servicio público donde puede enviarse el pago
- Una explicación sobre los cargos adicionales por reconexión que puedan aplicarse si el servicio es desconectado.

Además, las compañías deben enviar una notificación al menos 7 días antes de que el servicio telefónico del cliente sea desconectado.

Las compañías locales de teléfono deben mantener el acceso del cliente a los servicios de emergencia por lo menos durante 14 días

después de la fecha de desconexión, en caso de desconexión por falta de pago. Esto le permite al cliente llamar al 911 ó a una operadora en lugares donde el acceso al 911 no está disponible. Al

cliente no se le permitirá hacer llamadas a servicios que no sean "de emergencia" (i.e. (por ejemplo miembros de la familia, un hospital o un doctor), ni tampoco podrá recibir llamadas.

## Su servicio local no puede ser desconectado en los siguientes casos:

- Por falta de pago a servicios otorgados a un suscrito anterior, a menos que el suscrito anterior sea miembro de su familia o comparta su hogar.
- Por falta de pago a una clase de servicio diferente (por ejemplo, el servicio residencial no puede desconectarse por no pagar el servicio de negocios)
- Por no pagar una cantidad que está en disputa (usted debe pagar la porción de la cuenta que no está en disputa)
- Por no pagar cargos por cualquier servicio no regulado (por ejemplo, plan de mantenimiento del alambrado interior, larga distancia, DSL o servicios inalámbricos)

## Cómo hacer para que le conecten de nuevo el servicio

Las compañías de teléfonos en Ohio (con pocas excepciones) no pueden rechazar la conexión del servicio local a los consumidores que tengan problemas de crédito (incluyendo balances atrasados por cargos de larga distancia) siempre que se cumplan los siguientes criterios:

- Que se realice el pago por todos los cargos pendientes del servicio local.

*Mantengase Conectado*



*continua al dorso >*

- Que se llegue a un acuerdo en el pago y que se reciba el primer pago a cuenta, si es requerido hacerlo

Los clientes podrían ser responsables por pagar cargos por depósito y reconexión. Los cargos por depósito no pueden exceder el 230 por ciento de los cargos estimados de servicio local por un mes. La compañía local de teléfonos no puede forzar al consumidor a pagar facturas nuevas que no estén directamente relacionadas a la desconexión del servicio, con el fin de que sea reconectado.

## Servicios locales de teléfono “prepagado”

Algunas compañías pueden ofrecer el servicio telefónico a precios significativamente más altos que los de las compañías locales de teléfono. A menudo, estas compañías de servicios “prepagados” buscan clientes que no tienen crédito, o que tienen un mal crédito o a los que han sido desconectados por una compañía de teléfonos local por falta de pago. Es usual que cobren por el servicio básico entre US\$ 29.99 y US\$ 59.99 y los planes de servicios tales como Identificador de Llamadas y Llamada en Espera pueden ser más caros.

Antes de inscribirse a un servicio “prepagado”, debe informarse al máximo sobre los términos y las condiciones del servicio. Lea las aplicaciones y el

material promocional del servicio cuidadosamente y pregunte por los programas de pago, métodos de pago aceptables y políticas de desconexión. Ponga atención particular a los cargos del primer mes.

**Recuerde que es posible pedirle asistencia a su compañía tradicional de teléfono.** Por ejemplo, los clientes de bajos ingresos pueden ser elegibles para el programa Lifeline de una compañía con cargos significativamente reducidos para las llamadas locales. Antes de inscribirse en un servicio telefónico local “prepagado”, consulte al OCC en el 1-877-742-5622 para mayor información sobre sus derechos telefónicos, los planes de asistencia basados en bajos ingresos y los servicios de teléfono local prepagados.

## Facturación de larga distancia y el servicio local

Los clientes de teléfono que no pueden pagar sus cargos de larga distancia **pueden** mantenerse conectados a su servicio de teléfono local. La Comisión de Servicios Públicos de Ohio ha establecido una política (efectiva el 13 de febrero de 1997) que protege a los consumidores de ser desconectados de su servicio local, aun si se deben cargos de larga distancia, siempre que el servicio local sea pagado de forma apropiada y a tiempo.

La Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio (Office of the Ohio Consumers' Counsel (OCC)), consejero en servicios públicos residenciales, representa los intereses de 4.5 millones de consumidores en procesos ante las leyes estatales y federales y en las cortes. Esta agencia estatal también educa a los consumidores sobre asuntos de electricidad, gas natural, teléfono y agua y resuelve quejas. Para recibir información sobre los servicios públicos, folletos, programar una presentación o presentar una queja sobre servicios públicos, los consumidores residenciales pueden llamar sin cargos al 1-877-PICKOCC (1-877-742-5622) o visitar el sitio Web de OCC en [www.pickocc.org](http://www.pickocc.org).

*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**

Llame: 1-877-PICKOCC (1-877-742-5622) gratis o al (614) 466-8574  
Escriba: 10 West Broad Street, 18<sup>th</sup> Floor, Columbus, Ohio 43215-3485  
Correo electrónico: [occ@occ.state.oh.us](mailto:occ@occ.state.oh.us) \* Sitio web: [www.pickocc.org](http://www.pickocc.org)