

# HECHOS UTILIDADES

## Cargos de telefonía no autorizados

“Cargos no autorizados o cramming” es la práctica de añadir cargos no autorizados por cualquier servicio a su factura de telefonía sin verificar el consentimiento de usted. En Texas, esta práctica es ilegal. Usted no está obligado a pagar por cargos no autorizados.



### Compañías de teléfonos (local y larga distancia)

Su compañía de teléfonos puede proporcionar servicios de facturación para otra compañía. Si piensa que tiene algún cargo no autorizado, comuníquese de inmediato con su compañía de teléfonos.



Dentro de un plazo de 45 días a partir de recibir su aviso de cargos no autorizados en su factura, su compañía de teléfonos deberá:

- Notificar a la otra compañía que deje de cargarle por el producto o servicio no autorizado.

• Eliminar de su factura cualquier cargo no autorizado.

• Reembolsarle o acreditarle todo el dinero que ha pagado por cualquier cargo no autorizado.

• Si usted lo solicita, proporcionarle todos los registros de facturación relacionados con cualquier cargo no autorizado dentro de los siguientes 15 días hábiles después de haber retirado los cargos de su factura telefónica.

### Qué es lo que debe vigilar:

- Cargos por productos o servicios de compañías que no conozca.
- Cargos por pagos reglamentarios de compañías que no le están brindando servicios.

### Un proveedor del servicio deberá:

Informarle acerca de los productos y servicios y sus cargos asociados.

Obtener su consentimiento y un registro de verificación de cualquier cargo que aparecerá en su factura telefónica.

Indicarle cómo contactar sin costo a la compañía.

### Si se le ha efectuado un cargo por algún servicio no autorizado:

- Notifique de inmediato a su compañía de telefonía.
- Solicite que los cargos no autorizados sean eliminados de su cuenta.
- No pague los cargos no autorizados, pero pague el resto de su factura de teléfono a tiempo. Su servicio de telefonía no puede ser desconectado por falta de pago de cualquier cargo no autorizado.
- Si ya pagó algún cargo no autorizado, solicite un reembolso.
- No se podrá presentar un reporte de crédito desfavorable para usted o para cualquier cliente que no haya pagado cargos que afirme que no autorizó, a menos que la disputa sobre los cargos no autorizados finalmente se resuelva en contra del cliente.
- Presente una queja con la PUC.

### PREGUNTAS:

Llame a: 1-888-782-8477, en Austin 512-936-7120  
(TTY 512-936-7136) (FAX 512-936-7003)

Escriba a: PUC - Customer Protection Division  
P.O. Box 13326, Austin, TX 78711-3326

Correo electrónico: : <http://www.puc.texas.gov/consumer/complaint/Complaint.aspx>

