

Sus derechos como suscriptor al servicio de cable y televisión satélite

Inscribirse para servicio de televisión por satélite puede ser confuso – usted debe conocer sus derechos como suscriptor.

En Wisconsin, usted tiene ciertos derechos como suscriptor de tele cable. La Sección 100.209 de los Estatutos de Wisconsin, establece que:

- Usted no puede ser facturado por un servicio el cual usted no ha ordenado o acordado afirmativamente.
- Los términos de la suscripción deben ser divulgados y no pueden ser distorsionados.
- Un proveedor de antena por satélite no puede automáticamente renovar su suscripción sin previo aviso a menos de que usted tenga la libertad para cancelar en cualquier momento sin una penalidad.
- Excepto en casos fuera del control del operador del cable, usted tiene el derecho de recibir un aviso por escrito 30 días por adelantado antes de que un programa de servicio sea

eliminado o un aumento de precio se ponga en efecto.

- Su servicio no puede ser desconectado a menos de que a usted le hayan dado un aviso por escrito por lo menos 10 días por adelantado antes de la desconexión. No se necesita dar un aviso por adelantado si la desconexión se debe a la prevención de una fuga de señal o robo de cable.
- Un proveedor no puede cobrar por la desconexión u otros cargos, a menos que se describan por escrito al momento de suscribirse.
- En caso de una interrupción del servicio que no involucra un desastre natural, usted tiene el derecho a que el servicio se le restaure dentro de 72 horas después de haber reportado la interrupción o de haber pedido reparación del servicio.

Cambios de suscripción

Un proveedor no puede hacer cambios de suscripción, tales como un aumento de precio o

cambios en la oferta de canales, sin proveerle un aviso por escrito por lo menos de 25 días, pero no más de 90 días de anticipación. El aviso por escrito tiene que indicar que usted puede cancelar cualquier oferta de servicios afectados por el cambio sin incurrir un cargo por cancelación o desconexión. Para cancelar su servicio, usted debe de informar a su proveedor de servicio en ambas formas, oralmente y por escrito.

Interrupción del servicio de Cable

Si usted tiene problemas con el servicio de tele cable, siga los siguientes pasos:

- Llame inmediatamente al operador del cable para reportar una interrupción de servicio y pida que el servicio sea restaurado.
- Hágase una nota de la fecha y la hora en que usted llamó y el nombre de la persona que le atendió.
- Es posible que usted tenga derecho a un crédito de un día

por completo en su facture una interrupción de servicio por la compañía de cable si dura más de cuatro horas en un día. Si la interrupción no fue causada por la compañía de cable es posible que usted tenga derecho a un crédito por cada hora de interrupción de servicio si dura más de cuatro horas. No tiene derecho a estos créditos si no notifica la compañía de las interrupciones y pedir los créditos.

Aumento del precio y eliminación de programa de servicio

Usted tiene que recibir un aviso 30 días antes de que pongan el aumento del precio en efecto o un programa de servicio sea eliminado. La ley federal de cable también da a la Comisión Federal de Comunicaciones el derecho de establecer normas y reglas con los precios de servicios básicos y por precios irrazonables de servicios que no son básicos.

Disputa de facturación

Si usted recibe su factura y encuentra cargos no autorizados por servicios de los cuales usted nunca acordó, incluyendo películas de pago por visión (PPV por sus siglas en inglés), póngase en contacto por escrito inmediatamente con su proveedor de satélite para disputar los cargos. Para evitar cargos no autorizados, proteja sus contraseñas con cuidado, y controle quien tiene acceso a su casa y el equipo que recibe la antena satélite, También pregunta a su proveedor si pueden bloquear todos algunos

tipos de compras de PPV en el futuro.

Mantenimiento de archivos

Guarde copias de toda la correspondencia y notas de llamadas telefónicas, anuncios u otros materiales promocionales, cualquier convenio o contrato, facturas, los términos y las condiciones, y avisos de desconexiones que le haya dado su proveedor de servicio de satélite.

Servicios de paquetes

Los proveedores de satélite algunas veces se asocian con las compañías telefónicas para crear un paquete que incluye televisión, internet y servicios telefónicos. Mientras que los servicios de paquetes pueden proveer conveniencia y ahorros, también pueden hacer más difícil obtener servicio cuando ocurre algo malo. El hecho de que los diferentes servicios son administrados por empresas diferentes puede hacer fácil el “pasar la pelota” cuando se trata de cuestiones de servicios al cliente y resoluciones de problemas.

Cuando haga un paquete – asegúrese de averiguar quién está llevando cada servicio, cuáles son sus tarifas y todos los requisitos del contrato.

Alquileres, condominios, cooperativas, casa adosadas, y casas prefabricadas

Un dueño o un inquilino tienen el derecho de instalar una antena satélite o su propia antena

individual en “áreas de uso exclusivo”. “Uso exclusivo” se refiere a las áreas de la propiedad que sólo el inquilino puede entrar y utilizar, tales como las terrazas, balcones o patios. Si el área es compartida con otros o es accesible sin el permiso del inquilino, eso no es “uso exclusivo”.

Bajo ciertas condiciones, si un servicio común está disponible para el uso de los residentes, entonces una instalación privada puede ser prohibida siempre y cuando la calidad de la señal sea igual a una antena propia o a una antena de satélite y el costo no es mayor. Las restricciones son permitidas para evitar daños a la propiedad arrendada, o si hay problemas de seguridad.

La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC por sus siglas en inglés) regula las normas que prohíben las restricciones a un dueño de propiedad o el derecho del inquilino de instalar, mantener o usar una antena.

La recepción de estaciones de televisión locales

La FCC también permite servicios de televisión por satélite para ofrecer programación de estación local en una Área de Mercado Designada (DMA por sus siglas en inglés) determinada por la Investigación de Media de Nielsen. Las compañías de televisión por satélite no están obligadas a ofrecer un servicio local, pero si lo hacen, tienen que proveer todas las estaciones al DMA local. Verifique con su compañía de televisión por

satélite para determinar su DMA,
y si la compañía ofrece una
programación local, y qué
estaciones incluye.

Para obtener más información
sobre las regulaciones del FCC,
contacte a:

**La Comisión Federal de
Comunicaciones
445 12th Street SW
Washington DC 20554**

**Libra de cargos:
1-888-225-5322**

Fax: 1-866-418-0232

**Sitio de Internet:
www.fcc.gov**

**Correo Electrónico:
fccinfo@fcc.gov**

Para más información, o para
presentar una queja, visite
nuestra página web o
comuníquese con el
Departamento de Protección al
Consumidor.

**Departamento de
Protección al Consumidor
2811 Agriculture Drive
PO Box 8911
Madison WI 53708-8911**

**CORREO ELECTRÓNICO:
DATCPHotline@wi.gov**

**SITIO DE INTERNET:
datcp.wi.gov**

(800) 422-7128

FAX: (608) 224-4677

TTY: (608) 224-5058