



# Sus derechos como suscriptor al servicio de cable y televisión satélite

Los términos asociados con la suscripción de los servicios de televisión por cable o satélite pueden ser confusos, y usted debe conocer sus derechos como cliente.

Usted tiene derechos como cliente con una suscripción a la televisión por cable. Los estatutos legislativos de Wisconsin, (Wis. Stat. s. 100.209), establecen lo siguiente:

- A usted no pueden facturarle por servicios que no ha ordenado o que no ha acordado.
- No se pueden distorsionar los términos de la suscripción y deben ser divulgados públicamente.
- Los proveedores de servicio de antena por satélite no pueden renovar las suscripciones automáticamente sin previo aviso, a menos que los clientes tengan la opción de cancelar cuando lo estimen apropiada sin incurrir en multas de cancelación.

---

*Llame al proveedor de inmediato para informar una interrupción del servicio.*

---

- Excepto en los casos fuera del control del operador del cable, usted tiene el derecho a recibir un aviso por escrito 30 días antes de que algún servicio sea eliminado o antes de que se aumente el precio de la suscripción.
- Su servicio no puede ser desconectado a menos de que a usted le hayan dado un aviso por escrito por lo menos 10 días antes de la desconexión. No se necesita dar 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 gastos de la desconexión u otros cargos a menos que esté estipulado por escrito en el momento de la suscripción.
- En caso de una interrupción del servicio, usted tiene el derecho a que el servicio se le restaure



dentro de las 72 horas después de haber reportado la interrupción o de haber pedido la reparación del servicio. Excepto en el caso que la interrupción haya ocurrido como resultado de un desastre natural.

## Cambios de suscripción

Un proveedor no puede hacer cambios en la suscripción, como son los aumentos de precio o cambios en la oferta de canales, sin avisarle por escrito en un periodo entre 25 días y 90 días de antelación. Este aviso tiene que indicar que usted puede cancelar cualquier oferta de servicios afectados por el cambio sin que se le facturen cargos por cancelación o desconexión. Para cancelar su servicio, usted debe informar a su proveedor de servicio por escrito y verbalmente.

## Interrupción del servicio

- Llame inmediatamente al operador de cable para reportar la interrupción del servicio. De ser el caso, entérese de quien es responsable del pago por la llamada de servicio.
- Anote la fecha y la hora en que usted llamó y el nombre de la persona con quien habló.
- Es posible que tenga derecho a crédito por un día completo en su factura si una interrupción del servicio por la compañía de cable dura más de

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

## **Aumento del precio y eliminación de programa de servicio**

Usted debe recibir un aviso 30 días antes de que el aumento del precio entre en efecto o un programa de servicio sea eliminado. La ley federal Federal Cable Act otorga el derecho a la comisión Federal Communications Commission (FCC) de establecer normas y reglas para los precios de servicios básicos y para los precios irrazonables de servicios que no son básicos.

## **Reclamos por facturación**

Si usted recibe su factura y encuentra cargos no autorizados por servicios que usted nunca aceptó, incluyendo películas de pago por visión (PPV), póngase en contacto por escrito inmediatamente con su proveedor de satélite para reclamar por los cargos. Para evitar cargos no autorizados, proteja sus contraseñas con cuidado, y controle quién tiene acceso a su casa y al equipo que recibe la antena satélite. También pregunte a su proveedor si pueden bloquear todos o algunos tipos de cargos 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 los avisos de desconexiones que le haya dado su proveedor de servicio.

## **Paquetes de servicios**

Los proveedores de satélite y cable algunas veces se asocian con las compañías telefónicas para crear un paquete que incluya televisión, Internet y servicios telefónicos. Mientras que los paquetes de servicios pueden ser convenientes y menos costosos, 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 que se echen la culpa uno a otro cuando se trata de

cuestiones de servicios al cliente y resolución de problemas.

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

## **Alquileres, condominios, cooperativas, casas adosadas, y casas prefabricadas**

Un dueño o un inquilino tiene 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 estar prohibida siempre y cuando la calidad de la señal sea igual a una antena privada 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 recepción de estaciones de televisión locales**

La FCC también permite a los servicios de televisión por satélite ofrecer programación de estación local en un Área de Mercado Designada (DMA) 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. Consulte con su compañía de televisión por satélite para determinar su DMA, si la compañía ofrece programación local, y qué estaciones incluye.

*Para obtener más información sobre las regulaciones del FCC, contáctese con:*

La Comisión Federal de Comunicaciones  
445 12<sup>th</sup> Street SW  
Washington DC 20554  
Línea libre de cargos: 1-888-225-5322  
Fax: 1-866-418-0232  
Sitio web: [www.fcc.gov](http://www.fcc.gov)  
Correo electrónico: [fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov)

*Para más información, o para presentar una queja,  
visite nuestro sitio web o contáctese con:*

Departamento de Agricultura, Comercio y  
Protección al Consumidor de Wisconsin  
*Departamento de Protección al Consumidor*  
2811 Agriculture Drive, PO Box 8911  
Madison, WI 53708-8911

Correo electrónico: [DATCPHotline@wi.gov](mailto:DATCPHotline@wi.gov)

Sitio web: [datcp.wi.gov](http://datcp.wi.gov)

(800) 422-7128      TTY: (608) 224-5058

CableSatelliteTVSPANISH843 (rev 4/23)