



Cramming y slamming

Cramming es el acto ilegal de agregar cargos no autorizados a sus facturas de telefonía por cable, inalámbrica o de servicios agrupados.

La decepción es el sello del cramming.

Los crammers a menudo dependen de facturas telefónicas confusas para engañar a los consumidores a pagar por servicios que no autorizaron ni recibieron, o que cuestan más de lo que se le hizo creer al consumidor.

Los consumidores de servicios inalámbricos deben ser particularmente cuidadosos.

Los teléfonos inteligentes son dispositivos portátiles sofisticados que permiten a los consumidores hacer compras en línea de donde sea que estén o cargar compras de aplicaciones a su factura telefónica. Cuanto más su factura de teléfono móvil comienza a parecerse a una factura de tarjeta de crédito, más difícil será para detectar cargos no autorizados.

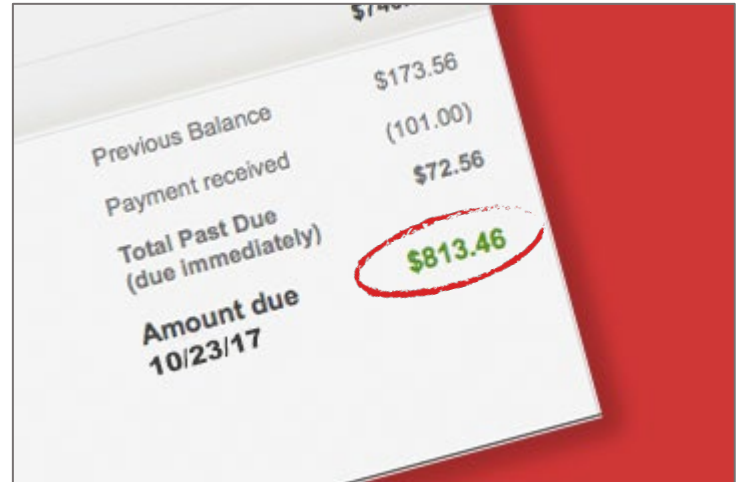
Revise cuidadosamente su factura telefónica cada mes.

¿Cómo ocurre el cramming?

El cramming suele ocurrir cuando las compañías telefónicas permiten que otros proveedores de bienes y servicios a coloquen cargos en las facturas telefónicas de sus clientes, permitiendo que un número telefónico sea utilizado como una cuenta de tarjeta de crédito o débito para vendedores. Los crammers podrían intentar colocar un cargo en la factura telefónica de un consumidor utilizando nada más que un número telefónico activo, que se puede obtener de un directorio telefónico.

¿Cómo se ven los cargos cramming?

El cramming viene en muchas formas. Los cargos – como los que se describen a continuación– pueden ser legítimos si son autorizados, pero si no son autorizados, son cramming:



- Los cargos por servicios que se explican en su factura telefónica en términos generales como "cuota de servicio," "cargo por servicio," "otras cuotas," "buzón de voz," "servidor de correo," "plan de llamadas" y "membresía."
- Los cargos que se añaden a su factura telefónica cada mes sin una explicación clara de los servicios ofrecidos – como una "cuota mensual" o "cuota mínima de uso mensual."
- Los cargos por servicios o productos específicos que tal vez no ha autorizado, como tonos, fondos para el teléfono celular, mensajes de texto "premium" sobre resultados deportivos, chismes de celebridades, consejos para coquetear o los horóscopos diarios.

Puede encontrar una lista de cargos legítimos típicos que pueden aparecer en su factura de acuerdo con la Federal Communications Commission (FCC) en: Fcc.gov/consumers/guides/understanding-your-telephone-bill

Cómo protegerse contra el cramming

- Revise cuidadosamente su factura telefónica cada mes, tan atentamente como si fuera revisando sus estados de cuenta mensuales de tarjetas de crédito y cuentas bancarias.

- Hágase a sí mismo las siguientes preguntas mientras revisa su factura telefónica:
 - ¿Reconozco los nombres de todas las compañías enumeradas en mi factura?
 - ¿Cuáles servicios fueron provistos por las compañías enumeradas?
 - ¿Mi factura incluye cargos para llamadas que no realicé y servicios que no autoricé?
 - ¿Son las tarifas y las partidas presupuestarias coherentes con las tarifas y las partidas presupuestarias que la compañía me presupuestó?

En caso de duda, haga preguntas. Se le puede facturar por una llamada o un servicio, pero la descripción que aparece en su factura telefónica para la llamada o servicio puede ser poco clara. Si usted no sabe cuál servicio fue provisto por un cargo que aparece en su factura, consulte a su compañía telefónica para que explique el cargo antes de pagarlo.

- Asegúrese de saber qué servicio fue provisto, incluso para cargos pequeños. El cramming a menudo no es detectado como “cargos misteriosos” muy pequeños – a veces solo \$1, \$2, o \$3 – a miles de consumidores. Los cargos de cramming pueden quedarse en las facturas por años.
- Mantenga un registro de los servicios que usted ha autorizado y utilizado. Estos registros pueden ser útiles cuando las descripciones en las facturas son confusas.
- Lea todos los formularios y materiales promocionales cuidadosamente, incluyendo la letra chica, antes de inscribirse en servicios telefónicos u otros servicios que se cobrarán a su factura telefónica.

Qué hacer si usted ha sido “crammed”

Siga los siguientes pasos si cargos desconocidos o sospechosos aparecen en su factura telefónica:

- Llame a la compañía telefónica responsable de su factura, explique sus preocupaciones sobre los cargos, y pida tener los cargos incorrectos eliminados. También puede llamar a la compañía

que le cobró, pídale explicar los cargos, y solicite un ajuste en su factura por cualquier cargo incorrecto.

- Si la compañía telefónica que le envía la factura o la compañía que provee el servicio en cuestión no eliminan los cargos que usted considera ser incorrectos puede presentar una queja con el Departamento de Protección al Consumidor de Wisconsin.

Slamming

El slamming es la práctica ilegal de cambiar el proveedor de servicios de un consumidor por otro sin autorización. Las reglas del FCC también prohíben las demoras excesivas en la ejecución de un cambio autorizado por su proveedor de servicios local. Las reglas proveen un remedio si usted ha sido “slammed,” disuaden el “slamming” al eliminar las ganancias y protegen a los consumidores de cambios ilegales.

Como protegerse contra el slamming

- Siempre examine su factura telefónica inmediatamente y completamente. Si ve un nombre nuevo de una compañía telefónica en su factura, llame al número que aparece en esa porción de la factura y pida una explicación.
- Asegúrese de que entienda que cambiar de proveedor de servicios también puede significar cambiar de servicio internacional. Pregunte si cualquier plan de llamadas internacionales que usted tiene con su compañía actual serán ofrecidos por la nueva compañía.
- Pida a su proveedor local colocar un “congelamiento” en su cuenta para evitar que alguien que no sea usted cambie su selección de proveedor autorizado. Se requerirá su autorización por escrito o verbal para eliminar el “congelamiento”.

Métodos de para cambiar de proveedor autorizados

Su nuevo proveedor de servicio telefónico verificará el cambio por uno de los siguientes métodos:

- Utilizando terceros independientes para verificar su autorización oral para cambiar.

- Obteniendo su firma en una carta que indique, por escrito, que usted quiere cambiar de compañías telefónicas autorizadas.
- Proporcionando un número gratuito al que puede llamar para confirmar la orden para cambiar compañías telefónicas autorizadas.

Qué hacer si usted ha sido “slammed”

Si su compañía telefónica autorizada ha sido cambiada sin su permiso:

- Llame a la compañía que hizo “slamming” y dígame que quiere que el problema sea arreglado, y bajo las reglas del FCC, usted no tiene que pagar por los primeros 30 días de su servicio. Usted tampoco debe pagar a su proveedor autorizado por cambios hasta los 30 días. Después de 30 días, usted debe pagar a la compañía por el servicio, pero por el precio pactado y no por las cuotas de “slamming.”
- Llame a su compañía autorizada para informarle del “slam,” y que usted quiere cambiar de nuevo al mismo plan de llamadas que tenía antes del “slam”.
- También, dígame a su compañía autorizada que usted quiere que todos los cargos por cambiar de compañía sean eliminados de su factura. Si descubre que ha sido “slammed” después de pagar una factura de la compañía que hizo “slamming,” esa compañía deberá pagar a su compañía autorizada el 150% de los cargos que usted le pagó a la compañía fraudulenta. Su proveedor autorizado deberá reembolsarle el 50% de los cargos que pagó a la compañía fraudulenta. Alternativamente, puede pedirle a su proveedor autorizado que recalcule y reenvíe su factura usando sus tarifas en lugar de las de la compañía fraudulenta.

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

Wisconsin Department of Agriculture, Trade and Consumer Protection
Bureau of Consumer Protection

2811 Agriculture Drive, PO Box 8911
Madison WI 53708-8911

Correo electrónico: DATCPHotline@wi.gov

Sitio web: datcp.wi.gov

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

I:\dtcp\common\Fact Sheets\CrammingSlammingSPANISH821 (rev 04/23)