



# Cramming Y Slamming

Cramming es el acto ilegal de agregar cargos no autorizados a su factura telefónica alámbrica, inalámbrica o de servicios agrupados.

## Decepción es el sello de cramming.

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 que se le hizo creer al consumidor.

## Consumidores de servicios inalámbricos deben ser particularmente vigilantes

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

---

*Revise cuidadosamente su factura telefónica cada mes.*

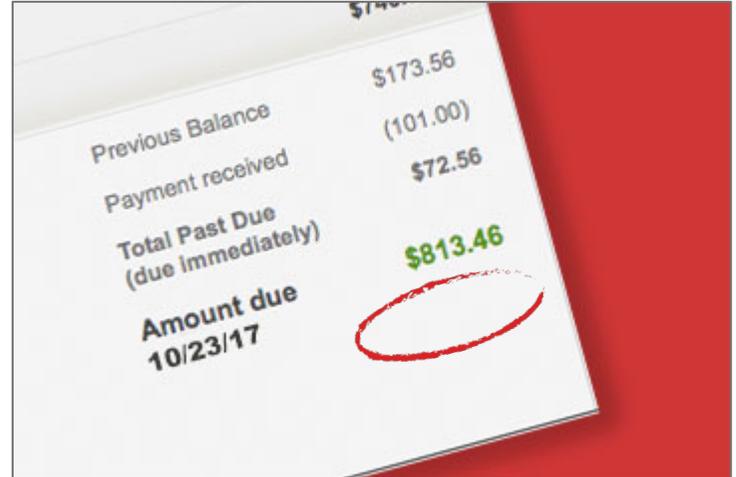
---

## ¿Cómo ocurre el cramming?

Cramming suele ocurrir cuando las compañías telefónicas permiten a otros proveedores de bienes y servicios a colocar 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. Crammers podrían intentar a 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?

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



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

Una lista de típicos cargos legítimos que pueden aparecer en su factura de acuerdo con la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC):

<https://www.fcc.gov/file/15183/download>

## Como 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 si mismo las siguientes preguntas mientras revisa su factura telefónica:
  - ¿Reconozco los nombres de todas las compañías enumeradas en mi factura?
  - ¿Cuáles servicios fueron proveídos 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 claro. Si usted no sabe cuál servicio fue proveído por un cargo que aparece en su factura, consulte a su compañía telefónica para explicar el cargo antes de pagarlo.

- Asegúrese de que sepa cual servicio fue proveído, incluso para cargos pequeños. Cramming a menudo no se detecta como “cargos misteriosos” muy pequeños-a veces solo \$1, \$2, o \$3 – a miles de consumidores. Cargos de cramming pueden quedarse en las facturas por años.
- Mantenga un registro de los servicios usted ha autorizado y utilizado. Estos registros pueden ser útiles cuando las descripciones de factura son confusas.
- Lea todos los formularios y materias 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”

Toma las siguientes acciones si cargos desconocidos o sospechosos aparecen en su factura telefónica:

- Llame a la compañía telefónica responsable para su factura, explique sus preocupaciones sobre los cargos, y pida tener los cargos incorrectos eliminados. También puede llamar a la compañía que le cobró, pregúntale explicar los cargos, y

solicite un ajuste a su factura por cualquier cargo incorrecto.

- Si ni la compañía telefónica enviándole la facture ni la compañía que proveyó el servicio en cuestión eliminará los cargos que usted considera ser incorrectos, puede presentar una queja con el Departamento de Protección al Consumidor de Wisconsin.

## Slamming

**Slamming** es la práctica ilegal de cambiar una telefónica alámbrica tradicional de un consumidor por un servicio local, local de cuota o de larga distancia, sin permiso. Las reglas del FCC también prohíben demoras excesivas en la ejecución de un cambio no autorizado por su compañía telefónica local. Las reglas proveen un remedio si usted ha sido “slammed”, disuaden “slamming” por eliminar las ganancias y proteger a los consumidores de cambios ilegales.

## Como protegerse contra 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 el servicio de larga distancia también significa cambiar el servicio internacional. Pregunte si cualquier plan de llamadas internacionales que usted tiene con su compañía actual de larga distancia serán ofrecidos por la nueva compañía.
- Pida a su compañía telefónica local colocar un “congelamiento” en su cuenta para evitar que alguien que no sea usted cambie su selección de compañía telefónica autorizada. Se requerirá su autorización por escrito o verbal para eliminar el “congelamiento”.

## Métodos de conmutación autorizados

Su nuevo proveedor servicio telefónico verificaraa la conmutación por uno de los siguientes métodos:

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

- Obteniendo su firma en una carta que indica, por escrito, que usted quiere cambiar de compañías telefónicas autorizadas.
- Proveyendo un número gratuito que se puede llamar para confirmar el orden para cambiar compañías telefónicas autorizadas.

## **Qué hacer si usted ha sido “slammed”**

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

- Llame a la compañía de “slamming” y dígame que quiere que el problema esté arreglado, y bajo las reglas del FCC, usted no tiene que pagar 30 días de su servicio.
- 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 telefónica local autorizada que usted quiere que todos los cargos por cambiar de compañía estén eliminados de su factura.

*Para más información, o para presentar una queja, visite nuestra página web o contacte al:*

**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  
TTY: (608) 224-5058**