



# Leyes de Telecomunicaciones: Servicio de teléfono, cable, satélite e internet

El Departamento de Agricultura, Comercio y Protección al Consumidor de Wisconsin regula las prácticas comerciales de la industria de las telecomunicaciones: lo que incluye los servicios de teléfono, cable, satélite e Internet; siempre que sea para uso personal y no comercial. Estas reglas se encuentran en el Capítulo ATCP 123 del Código Administrativo de Wisconsin. Este código prohíbe las prácticas injustas de suscripción y facturación, lo que incluye: los cobros no revelados, los cobros adicionales sin autorización, los cambios de empresa de servicio, o suscripciones automáticas a la conclusión de los periodos de prueba.

## Las leyes de telecomunicaciones de Wisconsin cubren lo siguiente:

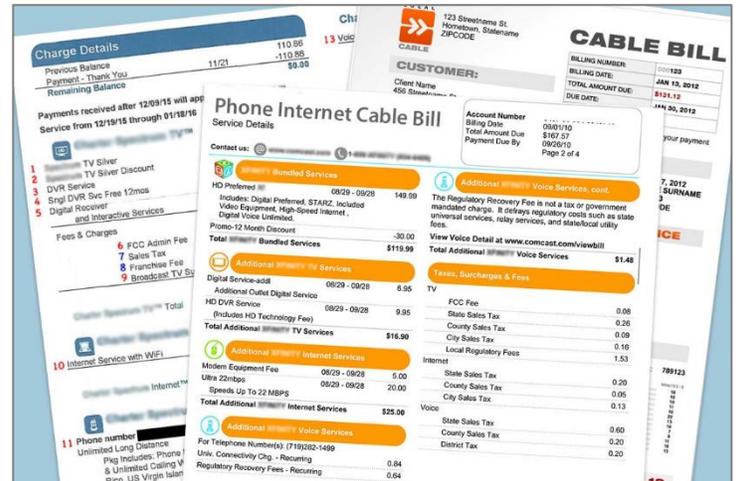
### Los contratos (*Wis. Adm. Code s. ATCP 123.02*)

Antes de firmar un contrato, se debe informar al consumidor de qué servicios están incluidos exactamente y cuál es el costo total de la suscripción. El proveedor tiene que incluir un desglose por cada servicio, e incluir todos los cobros e impuestos incidentales, la fecha de vigencia de la suscripción y la fecha de vencimiento, según corresponda. El contrato también tiene que incluir cualquier cobro de cancelación u otras limitaciones al derecho de cancelación de la suscripción en cualquier momento.

### Divulgación de información y cancelación (*Wis. Adm. Code s. ATCP 123.10(6), Wis. Stat. s. 100.207*)

El proveedor de servicios tiene que divulgar qué servicios se cobran en cada factura. Los proveedores deben aceptar la solicitud del cliente de cancelar servicios y no pueden cobrar por un servicio después de que el cliente lo haya cancelado. No se puede cobrar una tarifa de cancelación o desconexión a menos que la tarifa se haya divulgado como parte de la suscripción.

### Tergiversación de servicios (*Wis. Adm. Code s. ATCP 123.10(4), Wis. Stat. s. 100.207(2)*)



Los proveedores de servicios de telecomunicaciones no pueden hacer declaraciones falsas o engañosas para promover una venta. El proveedor no puede tergiversar la información relacionada con su identidad, ni con la suscripción, ni los servicios de suscripción electrónica, o los términos de una suscripción. Cualquier anuncio o declaración debe ser veraz y explicarse antes de cualquier acuerdo de servicio.

### Cambios a las suscripciones (*Wis. Adm. Code s. ATCP 123.04*)

Si un proveedor va a aumentar el precio o cambiar los términos de la suscripción, el cliente deberá recibir una notificación por escrito donde se explique cuáles son los cambios y su fecha de vigencia. Este aviso debe entregarse entre 25 y 90 días antes de los cambios. El proveedor también debe informar a los clientes que pueden cancelar sin penalización.

### Opciones negativas (*Wis. Adm. Code s. ATCP 123.06*)

Un proveedor no puede permitir una "opción negativa" en la factura de un consumidor. La facturación de "opción negativa" es la práctica de suscribir a un cliente a un servicio que no solicitó y esperar a que el cliente cancele el servicio. Por ejemplo, si un cliente solicita un paquete básico de canales de cable, el proveedor no puede agregar canales adicionales de películas sin que el cliente lo solicite.

## Renovaciones

A menos que un cliente tenga la opción de cancelar en cualquier momento sin penalización, un proveedor no podrá renovar la suscripción del cliente sin previo aviso. Este aviso debe ser fácil de entender y entregarse entre 30 y 60 días antes de la fecha de renovación. El proveedor puede incluir el aviso recordatorio en la factura de los servicios.

## Agregado de servicios no solicitados, *Cramming* (Wis. Adm. Code s. ATCP 123.026(1))

Está prohibida la práctica de marketing denominada en inglés como *cramming*. Esta práctica implica agregar servicios opcionales que un cliente no solicitó y que no son requeridos por la ley. A menudo aparecen como cargos engañosos en sus facturas telefónicas. Los proveedores que usan estas prácticas engañosas se aprovechan de las facturas telefónicas confusas en un intento de engañar a los consumidores para que paguen por servicios que no autorizaron, ni recibieron, o que cuestan más de lo que se les hizo creer.

## Cambio de empresa de servicios sin autorización, *Slamming* (Wis. Adm. Code s. ATCP 123.04)

Denominada en inglés como *Slamming*, esta es la práctica ilegal de cambiar la empresa telefónica de un consumidor sin su autorización, ya sea que el consumidor use la línea para servicio local, de peaje local o de larga distancia. Si esto ocurre, comuníquese con la compañía que ha incurrido en la violación y exíjales que solucionen el problema que han causado. Explíqueles que según la Ley Federal (47 USC 258), usted no tendrá que pagar por los primeros 30 días de servicio.

## Ofertas promocionales (Wis. Adm. Code s. ATCP 123.10(1))

Un proveedor no puede ofrecer un premio u otra promoción a nuevos clientes a menos que se revelen las "condiciones adjuntas" con cada anuncio de esa oferta. Por ejemplo, puede suceder que usted se inscriba para un sorteo de automóviles sin leer la letra pequeña, y que, entre las condiciones de inscripción, se encuentre que usted aceptará cambiar de proveedor de telefonía de larga distancia.

Para más información o para presentar una queja, visite nuestro sitio web o comuníquese con nosotros.

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](mailto:DATCPHotline@wi.gov)

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

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

Telecommunications927 (rev 9/23)