



Office of the Ohio
**Consumers'
Counsel**

Your Residential Utility
Consumer Advocate

**HOJA
INFORMATIVA
DE LOS
CONSUMIDORES**

**Office of the Ohio
Consumers' Counsel**

65 East State Street
7th Floor, Columbus, OH
43215

TWITTER:
@OCC4Consumers

E-MAIL:
occ@occ.ohio.gov

WEBSITE:
www.occ.ohio.gov

FRAUDES DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS: **CAMBIOS DE COMPAÑÍA NO AUTORIZADOS (*SLAMMING*) Y CARGOS POR SERVICIOS NO RECONOCIDOS (*CRAMMING*)**



¿Ha analizado sus facturas de servicios públicos últimamente? Es importante identificar los cargos y las compañías que no reconoce en su factura de servicios públicos, para evitar el pago por servicios que no autorizó. La Oficina del Asesor de los Consumidores de Ohio, el defensor del consumidor de servicios públicos residenciales, le ofrece información para evitar ser una víctima de slamming (cambios de compañía no autorizados) o cramming (cargos por servicios no reconocidos).

¿Que es slamming y cramming?

El slamming ocurre cuando su operador de telefonía o proveedor de energía se cambia a otro proveedor sin su autorización. El cramming ocurre cuando una compañía telefónica, de electricidad o de gas natural le cobra

por un servicio que usted no solicitó ni autorizó.

Evite cambios de compañía no autorizados

Durante una interacción de ventas de telemarketing o en persona con un proveedor de energía o una compañía telefónica, es importante no compartir su número de cuenta ni mostrar su factura de servicios públicos. Esta es la información necesaria para cambiar el servicio sin su autorización.

Autorización de cambios

Ya sea que una persona se acerque a usted por teléfono, correo, Internet o de puerta en puerta, esta debe recibir su permiso para cambiar su proveedor de electricidad o gas natural mediante uno de los siguientes métodos:

FRAUDES DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS: CAMBIOS DE COMPAÑÍA NO AUTORIZADOS (SLAMMING) Y CARGOS POR SERVICIOS NO RECONOCIDOS (CRAMMING)

HOJA INFORMATIVA DE LOS CONSUMIDORES

The Office of the Ohio Consumers' Counsel (OCC), the residential utility consumer advocate, represents the interests of 4.5 million households in proceedings before state and federal regulators and in the courts.

The state agency also educates consumers about electric, natural gas, telephone and water issues.

For more information, please visit the OCC website at www.occ.ohio.gov.



The Office of the Ohio Consumers' Counsel is an equal opportunity employer and provider of services.

- ▶ Confirmación verbal en la inscripción telefónica, por ejemplo, decir “sí” a un vendedor telefónico;
- ▶ Su firma, por ejemplo, la firma de un contrato con letra pequeña; o
- ▶ Verificación por terceros, es decir, llamar a un número de teléfono después de firmar un contrato para confirmar que comprende los términos y condiciones del contrato.

Antes de que se pueda cambiar su proveedor de electricidad o gas natural, su empresa de servicios públicos debe enviarle una notificación del cambio. Puede cancelar este cambio dentro de los siete días sin penalización. Su empresa de servicios públicos es responsable de mantener registros de los servicios y las empresas que ha autorizado.

Gas natural

Es posible que vea diferentes proveedores que figuran en su factura de gas natural. Si seleccionó la Oferta de elección estándar de su empresa de servicios públicos, “Oferta de elección estándar” (OEE) (“Standard Choice Offer” o “SCO”) siempre debe aparecer en su factura. Si la OEE es su tarifa elegida y así está escrito en su factura, independientemente del proveedor, no se ha cambiado sin su consentimiento.

Distribución gubernamental

Muchos consumidores de electricidad y gas natural creen que fueron cambiados sin su consentimiento, pero no sabían que su gobierno local había inscrito a los residentes en un programa de distribución gubernamental. La distribución gubernamental es una opción de suministro comunitario para los consumidores de electricidad y gas natural, y generalmente se hace a través de la inscripción de “exclusión voluntaria”. La distribución es aprobada por los residentes a través de una emisión de boleta, y si el consumidor no opta por la exclusión, se les inscribe automáticamente. Para obtener más información sobre los programas de

distribución, visite www.occ.ohio.gov/agggregation. Si ha seleccionado un proveedor u operador, el nombre de la empresa debe aparecer en su factura.

Si le han cambiado de proveedor sin su autorización

Si usted es víctima de un cambio de proveedor sin su autorización, o si ve una compañía que no reconoce en su factura de electricidad, gas natural o teléfono, comuníquese con esa compañía para impugnar el cambio. También debe comunicarse con la Comisión de Servicios Públicos de Ohio (PUCO) y su compañía de servicios públicos y solicitar que lo regresen a su plan original. Pregunte por todos los cargos relacionados con el cambio no deseado para eliminarlos de su factura. Aprenda más sobre los proveedores de energía en la hoja informativa de OCC: [Elección de energía 101](#).

Las compañías de servicios públicos de electricidad, gas natural y teléfono están obligadas a cambiarlo de la compañía de servicios públicos no autorizada a su compañía autorizada de servicios públicos, sin penalizaciones de pago. Su cuenta se debe acreditar para cualquier cambio de tarifa. Usted no está obligado a pagar a la supuesta compañía que realizó el cambio sin su consentimiento, hasta que se haya determinado que el cambio fue autorizado.

La Comisión Federal de Comunicaciones (CFC) proporciona protecciones adicionales para los consumidores de telefonía. Si su servicio de telefonía se cambió sin su consentimiento, no tiene que pagar los cargos a esta compañía que realizó el cambio no autorizado durante los primeros 30 días de servicio. Tampoco es necesario que pague el servicio con su operador telefónico autorizado durante 30 días. Después de 30 días, debe reanudar el pago de su servicio con las tarifas de su proveedor autorizado, no con las tarifas del proveedor que realizó el cambio sin su autorización. A los consumidores que pagaron a un operador que realizó el

FRAUDES DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS: CAMBIOS DE COMPAÑÍA NO AUTORIZADOS (SLAMMING) Y CARGOS POR SERVICIOS NO RECONOCIDOS (CRAMMING)

HOJA INFORMATIVA DE LOS CONSUMIDORES

The Office of the Ohio Consumers' Counsel (OCC), the residential utility consumer advocate, represents the interests of 4.5 million households in proceedings before state and federal regulators and in the courts.

The state agency also educates consumers about electric, natural gas, telephone and water issues.

For more information, please visit the OCC website at www.occ.ohio.gov.



The Office of the Ohio Consumers' Counsel is an equal opportunity employer and provider of services.

cambio sin autorización también se les puede reembolsar la mitad de lo que se pagó.

Cargos por servicios no reconocidos (cramming)

Cuando su factura incluye cargos por un servicio que no solicitó, es posible que haya sido víctima de cramming. Los cargos por estos servicios suelen ser pequeños, difusos y fáciles de pasar por alto. Algunos ejemplos de cargos típicos por servicios no reconocidos incluyen:

- ▶ “Gastos de transferencia” no autorizados en el contrato;
- ▶ “Garantía de la línea de servicios públicos” o seguro, que usted no autorizó;
- ▶ Llamadas realizadas a números no familiares; y
- ▶ Otros servicios explicados en términos generales, como “plan de llamadas”, “servicios de Internet”, “servicio de membresía” o “tarifa mensual”.

Evite ser víctima de cargos por servicios no reconocidos

Es importante revisar sus facturas de servicios públicos cada mes. Si encuentra cargos por servicios no autorizados, comuníquese con la compañía que realizó los cargos en su factura y solicite que se eliminen. También puede comunicarse con su proveedor de servicios públicos y solicitar que se eliminen los cargos.

Reporte cambios de compañía no autorizados (slamming) o cargos por servicios no reconocidos (cramming)

Si su queja no se resuelve después de llamar a su proveedor de servicios públicos, dirija su queja a la PUCO al 1-800-686-7826. Puede presentar una queja con el formulario de quejas en línea de la PUCO en www.puco.ohio.gov. También puede comunicarse con la PUCO para resolver sus dudas en occ@occ.ohio.gov o llamando al 1-877-742-5622.

Las quejas sobre cambios de compañía no autorizados (slamming) o cargos por servicios no reconocidos (cramming) también se pueden dirigir a la oficina del Fiscal General de Ohio en www.ohioprotects.org o llamando al 1-800-282-0515. Por último, la Comisión Federal de Comunicaciones también responde a las quejas de los consumidores y a las preguntas sobre los cambios de compañía no autorizados o cargos por servicios no reconocidos de telefonía. Comuníquese con la CFC por teléfono al 1-888-225-5322 o presente una queja en su sitio web en www.consumercomplaints.fcc.gov.

Para evitar estas estafas, preste especial atención a sus facturas. Si tiene preguntas sobre su factura, comuníquese con su proveedor de servicios públicos, OCC o la PUCO. La OCC tiene más información sobre los cargos de facturación, los proveedores de energía, los operadores telefónicos y las estafas a los consumidores en el sitio web de la OCC, www.occ.ohio.gov. Para obtener más información sobre los fraudes frecuentes de las empresas de servicios públicos, consulte la hoja informativa de OCC “[Cómo evitar estafas y fraudes de las empresas de servicios públicos](#)”.