

Asociación de Internautas



Slamming. ¿Un nuevo problema nos acecha?

"Slamming" es un término anglosajón que se emplea para describir el cambio de compañía de teléfono sin la autorización del cliente. Es una práctica que en EEUU esta seriamente perseguida por la Federal Communications Commission, FCC, entidad reguladora de las telecomunicaciones y las asociaciones de consumidores norteamericanos.

A raíz de la [denuncia realizada ayer por esta Asociación](#) sobre la decisión que la CMT ha adoptado sobre la preselección de operador telefónico, en la que se rebajan las exigencias para asegurar que el cambio de operador cuente con la aprobación del cliente. Estamos recibiendo numerosos correos electrónicos de internautas interesados sobre este problema.

En primer lugar, queremos resaltar que cualquier cliente de las operadoras puede estar sujeto a este tipo de prácticas, aunque los más susceptibles, son todos aquellos clientes que tengan cuentas con varias operadoras y especialmente los internautas que hayan contratado tarifas onduladas o planas con operadores distintos. .

A continuación proponemos una relación de consejos útiles (siguiendo las recomendaciones de la FCC), para protegernos de los cambios no autorizados de las operadoras telefónicas:

- 1.- Si llaman ofreciéndole servicios de una compañía telefónica diferente a la que usa en este momento, tenga mucho cuidado cómo contesta. Asegúrese de entender claramente lo que le están ofreciendo, antes de aceptar la oferta y responder "sí".
- 2.- Haga preguntas antes de aceptar la preasignación distinta a su compañía de servicio de llamadas locales, Asegúrese de entender lo que está aceptando. No escatime a la hora de preguntar y consiga que le ofrezcan toda la información necesaria.
- 3.- Pídale a la persona que llama que le envíe información escrita describiendo la oferta y una forma de autorización para que usted coteje los detalles y así pueda tomar una decisión
- 4.- Si recibe información a través del correo, asegúrese de leer con cuidado toda la información antes de devolver la forma de autorización aceptando la oferta. Asegúrese de entender claramente las tarifas, términos y condiciones establecidas en la oferta de servicios antes de aceptar la misma.
- 5.- Llame a su compañía de servicio local y pídale que no le cambien su compañía de larga distancia o su compañía de llamadas locales, a menos que usted los llame o les escriba autorizándoles a efectuar el cambio. Este procedimiento le protegerá de cambios inescrupulosos
- 6.- Conozca sus derechos si le cambian sin su autorización.

Sí tiene problemas a raíz de esta situación comuníquelo a los siguientes correos electrónicos:

e-mail: asociacion@internautas.org

e-mail: defensor@internautas.org

Asociacion de Internautas

2019 ©Asociación de Internautas