

## Qué hacer cuando hay un cobro no- autorizado en la factura de teléfono.

- Contacte a su compañía de teléfonos inmediatamente si ve algún cobro en su factura que no autorizó usted ni algún otro usuario aprobado. Dígale a la compañía cuáles son los cobros que usted rechaza. Si usted tiene más de un número telefónico en su cuenta, identifique de cuál es la factura.
- Pídale a su compañía de teléfonos que revise las facturas previas para determinar cuándo apareció el cobro por primera vez. Pídale a la compañía de teléfonos que le devuelva el crédito por el cobro no-autorizado cada mes en que se facturó. Hable con la compañía también sobre sus opciones de bloquear el teléfono.
- Su compañía de teléfonos tiene 30 días para devolverle el crédito a su cuenta por los cobros rechazados o para verificar que el cobro estaba autorizado. Si su compañía de teléfonos acepta devolverle el crédito, revise la factura siguiente para asegurarse de que aparece el crédito completo.



### California Public Utilities Commission

### Telecommunications Education and Assistance in Multiple-Languages (TEAM) Program

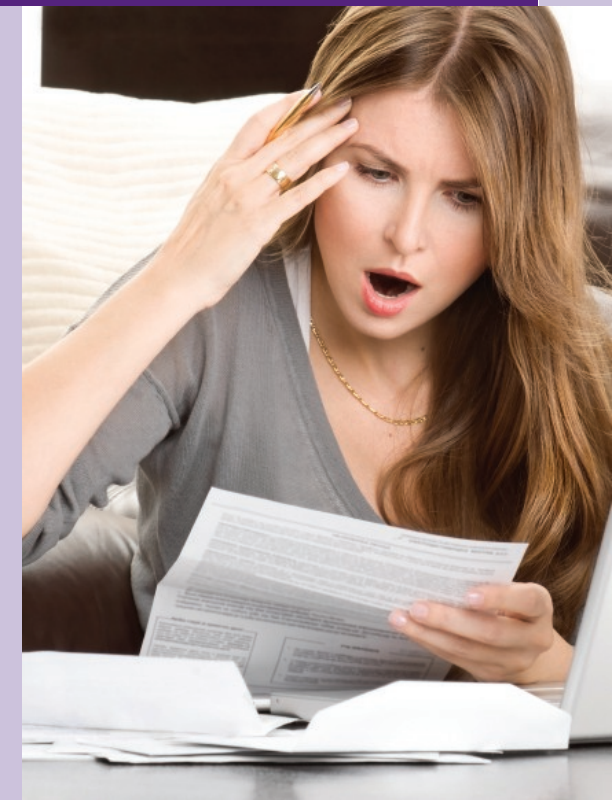
[www.cpuc.ca.gov/team-and-changes](http://www.cpuc.ca.gov/team-and-changes)

[cabteamandchanges@cpuc.ca.gov](mailto:cabteamandchanges@cpuc.ca.gov)

If you are not able to resolve  
your dispute with your service provider,  
call the Consumer Affairs Branch  
(800) 649-7570

## Cobros de “terceras partes” no-autorizados

COMISIÓN DE  
SERVICIOS  
PÚBLICOS DE  
CALIFORNIA





## Consejos que usted debe saber

### Esté muy atento cuando compre servicios que se cobran a través de su factura de teléfono.

Su compañía de teléfonos puede permitirle comprar productos o servicios (por ejemplo, “aplicaciones” o planes para llamar a larga distancia) de otras compañías y que las cobren a través de su factura de teléfono. A esto se le llama servicio de terceras partes. Antes de comprar, asegúrese de entender qué cosa está comprando, cuál es el precio y cualquier condición que esto tenga. Averigüe si es una compra de un solo pago y si tiene que hacer pagos constantes cada mes. Cuando instale su servicio de teléfono, su compañía de teléfonos debe explicarle que usted puede bloquear la mayoría de los cobros de terceras partes que pueden aparecer en su factura.

### Comprar servicios por Internet

Algunos productos se pueden ordenar a través de la Internet y serán cobrados en su factura de teléfono. Entienda qué cosa va a comprar y cuál es su precio, antes de comprarlo.

## Cómo protegerse de los “Cobros de terceras partes” no-autorizados

### Permitir que otras personas compren servicios con el teléfono de usted

Usted puede ser responsable por cobros si deja que alguien (incluyendo los niños) use su teléfono celular para comprar algo. Si usted no quiere que nadie haga compras con su teléfono, asegúrese de decir a los demás que no compren nada con su teléfono.

### Usted puede bloquear los cobros que aparecen en su factura

Todas las compañías de teléfonos deben ofrecer bloqueos gratuitos contra la mayoría de los cobros de terceras partes. Si usted los bloquea, usted puede seguir usando su teléfono, pero no puede comprar productos de terceras partes y pedir que los cobren a través de su cuenta de teléfono. Llame a su compañía o visite el sitio Web para conocer sobre los procedimientos de bloqueo. Si usted tiene más de un teléfono celular que es facturado

en su plan, usted debe decirle a la compañía cuál teléfono o teléfonos quiere bloquear.

### Revise su factura para estar seguro de que todos los cobros eran autorizados

Cuando reciba su factura de teléfono, revise si a usted le cobraron servicios de terceras partes. Si fue así, asegúrese de que esos servicios fueron ordenados por usted o alguien a quien usted autorizó. Asegúrese de que le cobren lo correcto. Si usted no autorizó esos servicios, contacte a su compañía de teléfonos inmediatamente.

### Qué hacer si usted tiene un servicio celular prepago o de pago adelantado

El servicio celular prepago o de pago adelantado opera de manera diferente a los otros tipos de servicios celulares. Algunos de ellos, exigen que usted deposite dinero en una cuenta especial para esas compras. Contacte a su compañía para conocer los detalles.



### Procedimientos seguros para comprar servicios con su teléfono celular.

Comprar servicios con el teléfono celular puede ser tan simple como seleccionar una “aplicación” de una tienda en una página de Internet y luego presionar la palabra “Comprar”/”Buy”.

- Antes de comprar, siga las instrucciones al pie de la letra y mire bien toda la pantalla para leer toda la información que hay.
- Después de presionar “comprar”, a usted le pueden preguntar nuevamente si quiere comprar el producto, respondiendo a algún tipo de orden de confirmación.
- Pruebe lo más pronto posible el servicio que acaba de comprar y revise que aparezca el cobro correcto en su siguiente factura de teléfono.