



California Public Utilities Commission

505 Van Ness Avenue, San Francisco, CA 94102

Boletín de Prensa

PARA DIFUSIÓN INMEDIATA

De lista: R.00-02-004

Contacto para medios: Terrie Prosper, 415.703.1366, news@cpuc.ca.gov

PUC CREA UN DEPARTAMENTO ENCARGADO DE APLICAR LA LEY A FIN DE ERRADICAR EL FRAUDE EN LA INDUSTRIA DE LA TELECOMUNICACIÓN; LANZA UNA INICIATIVA MULTILINGÜE DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

SAN FRANCISCO, 2 de marzo del 2006 – *California Public Utilities Commission (PUC)* adoptó hoy una decisión creada con el fin de ofrecer al consumidor un mayor control y de prevenir el fraude en la industria de la telecomunicación, conocida por sus constantes cambios. La decisión lanza una iniciativa de información al consumidor, incrementa actividades de aplicación de la ley y amplía la línea telefónica de ayuda de PUC, que ahora abarcará quejas del consumidor en contra de empresas inalámbricas y de otro tipo.

“Esta decisión representa un excelente ejemplo de cómo la Comisión desea aprovechar el poder de las fuerzas del mercado, dentro de lo posible, en vez de hacerlo por mandato de la Comisión”, explica el presidente Michael R. Peevey. “Las reglas estáticas en un ambiente dinámico y competitivo no constituyen una utilización óptima de los recursos de la Comisión.”. Más bien, debemos proporcionar información oportuna para informar al consumidor y aplicar nuestras normas inmediatamente. Estos principios básicos permanecerán a lo largo del tiempo, aún cuando la industria de la telecomunicación siga evolucionando”.

A consecuencia de la decisión de hoy, PUC pondrá en vigor normas para que el consumidor pueda resolver quejas en 30 días. Como parte de otros esfuerzos, convocaremos a un foro normativo para la resolución de conflictos (*Regulatory Forum for Conflict Resolution*), que reunirá a empresas, organismos a favor del consumidor y funcionarios del gobierno para identificar tendencias y resolver problemas desde sus inicios y de forma pro-activa.

La decisión, que estuvo auspiciada por el presidente Peevey, prevaleció con un estrecho margen de 3 a 2 sobre una propuesta alterna auspiciada por la Comisionada Dian M. Grueneich. “A pesar de las denuncias y descontento de hoy, la Comisión se rehúsa a reaccionar súbitamente y a aplicar al mercado competitivo de la telecomunicación, docenas de nuevas normas altamente controladoras” dijo la Comisionada Rachelle Chong. “Más bien, la Comisión ha notado que existen muchas normas y leyes, pero lo que faltaba era la resolución oportuna y la aplicación de la ley. Nuestra revolucionaria orientación se enfoca en proporcionar información al consumidor, especialmente a las comunidades que no sean anglo-parlantes; resolver quejas más rápidamente, y sancionar a personas de mala fe que cometan fraudes o abusos en contra de los usuarios del teléfono”.

“Esta Comisión ha adoptado hoy un interés activista a favor de una reforma”, dijo el Comisionado John Bohn. “Con la decisión de hoy se logra un equilibrio adecuado que protege al

consumidor contra abusos en el mercado y también permite la competencia, la innovación, y el crecimiento de opciones para el consumidor en el mercado de la telecomunicación.”

Mayor aplicación de la ley y proceso de resolución de quejas

Como parte de la decisión de hoy, PUC ha adoptado una postura más enérgica para la aplicación de la ley y normas existentes en relación al fraude contra el consumidor. Específicamente, PUC creará un departamento contra el fraude de telecomunicación al consumidor, *Telecommunications Consumer Fraud Unit* o simplemente, (*Fraud Unit*), que fungirá como agente de vigilancia a favor del consumidor, observará lacciones de fraudes y tendencias de las quejas en la línea telefónica de ayuda; investigará violaciones de normas y reglas; y regularmente celebrará reuniones con elementos externos del orden público para comparar información y coordinar actividades para la aplicación de la ley y reportará periódicamente a PUC las actividades de los miembros de este departamento contra el fraude (*Consumer Fraud Unit*).

PUC también facilitará al usuario el proceso para presentar quejas. Todo consumidor en California, que sea víctima de algún fraude, podrá entablar su denuncia por medio de la línea gratuita de ayuda telefónica existente de PUC y con la asistencia de personal dedicado. Se promocionará ante los medios el número telefónico gratuito de ayuda y se destinará más personal y recursos para responder a dichas llamadas de parte del consumidor.

Nuestro personal dará prioridad a toda acusación de fraude cometido por empresas de telecomunicación o por sus vendedores o agentes. El consumidor deberá llamar al 1-800-649-7570 para denunciar casos de fraude o para entablar alguna queja.

Nueva iniciativa a favor del consumidor

Componente clave de la decisión de PUC es la presentación de una nueva iniciativa de información al consumidor que se enfocará en el área de la telecomunicación. Como parte de este proceso judicial, existe un acuerdo general que indica que la campaña de información al consumidor, encabezada por PUC, debe ser de utilidad tanto a los comercios como al consumidor. A fin de proporcionar a los habitantes de California las herramientas que necesiten para tomar decisiones informadas sobre servicios de comunicación, es esencial contar con un programa de información al consumidor. Las metas principales del programa de información al consumidor son: dar a conocer al consumidor las características importantes de algún servicio, tecnología, o mercado que podría afectar su decisión de compra y, que el consumidor conozca los derechos con los que cuenta de acuerdo a las leyes y normas vigentes.

Este programa de información al consumidor, dirigido por PUC, funcionará de acuerdo a una estrategia que consta de 3 componentes. El primer componente será una campaña basada en información amplia que ayude al consumidor a enfrentar la variedad de opciones en telecomunicación, que es compleja y siempre cambiante. El segundo componente consiste en un programa de información creado para dar a conocer al consumidor sus derechos. El tercer componente combina los primeros dos componentes y se enfoca más en orientar a todo aquel consumidor que no sea anglo-parlante o que no pueda hablar bien inglés, a personas mayores, discapacitadas, o de escasos recursos. En los próximos seis meses, PUC trabajará estrechamente con organizaciones de servicio a favor de la comunidad para la creación de programas de información al consumidor, especialmente para dichas comunidades blanco.

Cargos no autorizados (*Cramming*)

La decisión de hoy adoptará normas que prohíban la práctica de “*cramming*”, o la inclusión de cargos no autorizados en la cuenta telefónica del consumidor. De acuerdo a las normas, ninguna empresa telefónica podrá cobrar cargos no autorizados. No se podrá exigir el pago de dichos cargos a consumidor alguno que diga que se le esté cobrando de esa manera a menos que y hasta que la empresa telefónica proporcione suficientes pruebas que demuestren que sí se dio autorización. Estas normas y otras parecidas que impiden el cambio no autorizado en el servicio de larga distancia del consumidor (*slamming*), son de vital importancia para garantizar las opciones del consumidor y protegerlo contra fraudes y abusos.

Informe sobre consumidores que cuenten con un dominio limitado del inglés

Las partes de este proceso judicial atestiguaron que, en el mercado de la telecomunicación, aquellas personas con un dominio limitado del inglés podrían enfrentar dos desventajas. Por un lado, aunque las empresas pueden proporcionar información precisa y útil, en inglés, acerca de sus servicios, el consumidor de minoría lingüística podría no entenderla debido a la barrera del idioma. Y por otro lado, el cliente que pertenezca a dicha minoría podría ser blanco de comunicaciones fraudulentas y engañosas aún en su propio idioma, de parte de comercios sin escrúpulos que se aprovechan de comunidades de minorías lingüísticas. PUC ha expresado su preocupación acerca de estos asuntos y se compromete a analizar y publicar un informe sobre prácticas “en el idioma” (*in-language practices*) y sobre cualquier desventaja especial que enfrenten los clientes con un dominio limitado del inglés.

Para mayor información sobre PUC, por favor consulte www.cpuc.ca.gov.

###