

CÓMO EVITAR ESTAFAS Y FRAUDES RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Oficina del asesor de los consumidores de Ohio

"Su defensor del consumidor de servicios públicos residenciales"

www.occ.ohio.gov



Las estafas dirigidas a los consumidores son un problema generalizado. Existen cientos de estafas conocidas, y constantemente surgen otras nuevas. La Oficina del asesor de los consumidores de Ohio (Ohio Consumers' Counsel OCC), su defensor de los consumidores de servicios públicos residenciales, elaboró esta hoja informativa para ayudarle a evitar las estafas comunes relacionadas con los servicios públicos. Puede obtener más información sobre las estafas a través del Fiscal General de Ohio en www.ohioattorneygeneral.gov y de la Comisión Federal de Comercio en www.consumer.ftc.gov.

Estafas comunes relacionadas con los servicios públicos

Slamming. Ocurre cuando su operador de telefonía o proveedor de energía pasa a otro proveedor sin su autorización. Para evitar ser víctima de *slamming*, es importante que no comparta su número de cuenta ni muestre su factura de servicios públicos a nadie, a menos que tenga la intención de cambiar de proveedor.

Si cree que ha sido víctima de *slamming*, primero comuníquese con la empresa para impugnar el cambio. Además, debe comunicarse con la Comisión de Servicios Públicos de Ohio (Public Utilities Commission of Ohio, PUCO) y con su empresa de servicios públicos para solicitar la vuelta a su proveedor

original. Pregunte por todos los cargos relacionados con el cambio no deseado para eliminarlos de su factura.

Cargos por servicios no reconocidos (*cramming*). Cuando se añaden a su factura cargos por servicios que usted no solicitó, es posible que le hayan cobrado por dichos cargos de forma indebida. Estos cargos suelen ser bajos, imprecisos y fáciles de pasar por alto.

Si observa 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. Denúncielo también ante la Oficina del Fiscal General de Ohio.

Estafas de pagos de emergencia. Desconfíe de quien le diga que le desconectarán el servicio si no hace un pago inmediato. Las empresas de servicios públicos están obligadas a notificar con suficiente antelación antes de proceder a la desconexión de los servicios por falta de pago y no lo hacen fuera del horario laboral normal.

Las empresas de servicios públicos no exigen el pago inmediato con tarjetas de débito o prepagas ni con tarjetas de regalo, ni se comunican con usted para solicitarle información personal o de su cuenta. Si le informan que su cuenta está en mora, consulte su estado de cuenta en línea o llame al número de atención al cliente que figura en su factura de servicios. Infórmese sobre sus derechos en *Su Guía para la Desconexión y Reconexión de Energía* de la OCC en www.occ.ohio.gov.

Supuestos trabajadores de empresas de servicios públicos. Alguien podría pretender afirmar que está en su casa para trabajar en equipos relacionados con los servicios públicos. Si los empleados de la empresa de servicios públicos o contratistas autorizados necesitan acceder a su propiedad, se lo notificarán con la antelación suficiente como para confirmar la cita.

CÓMO EVITAR ESTAFAS Y FRAUDES RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Luego de apagones generalizados, es posible que un estafador se ofrezca a restablecer el suministro a cambio de un pago por adelantado. Las empresas de servicios públicos no exigen ningún pago para restablecer el servicio tras una catástrofe natural o cortes relacionados con estas.

Devoluciones o descuentos falsos. Es posible que le prometan reembolsos, productos o servicios sin cargo. Verifique estas afirmaciones antes de facilitar cualquier información o permitir que un desconocido ingrese a su vivienda. Si se ha producido un sobrepago, se acreditará el monto en su cuenta sin necesidad de facilitar ni verificar información personal o de la cuenta.

Suplantación de identidad en las llamadas (*spoofing*). La tecnología *spoofing* puede utilizarse para modificar la información que aparece en el identificador de llamadas. Es importante ser precavido, incluso si parece que le están llamando desde su empresa de servicios. Si no está seguro, llame al número que figura en su factura para comunicarse con la empresa de servicios públicos.

Puerta a puerta. Se han denunciado estafadores que se hacen pasar por representantes de empresas de servicios públicos. Siempre solicite ver un documento de identidad con fotografía y verifique con la empresa antes de permitir que alguien ingrese a su vivienda. Tenga cuidado al compartir información personal, incluida la información de las facturas de servicios públicos.

Estafas relacionadas con paneles solares. Las estafas relacionadas con paneles solares están en auge. A menudo, los estafadores afirman que pertenecen a la empresa de energía eléctrica y ofrecen paneles solares sin cargo u otras ventajas. No se sienta presionado para tomar decisiones inmediatas. Investigue siempre a la empresa y lo que esta afirma.

Evite que lo estafen

Proteja su información personal. Las empresas de servicios públicos no se comunicarán con usted para solicitarle información personal ni de su cuenta. Sea cauteloso cuando comparta o verifique información confidencial, y no muestre su factura de servicios públicos a nadie que afirme que necesita comprobar o verificar cargos.

Sea precavido. Sea cauteloso cuando deje ingresar a una persona desconocida a su vivienda. Tenga cuidado cuando llame a números desconocidos. Cuelgue el teléfono si alguien le pide que presione un número o que marque un número de teléfono gratuito.

Tómese su tiempo. Los estafadores suelen utilizar tácticas de presión y quieren que usted actúe rápidamente para que no pueda verificar lo que ellos afirman. Revise sus facturas mensualmente, pregunte por los cargos que no reconoce e investigue antes de firmar un contrato.

Reporte las estafas

Si sospecha de fraude, comuníquese con la policía local. La Oficina del Fiscal General también puede ocuparse de las estafas de servicios públicos. Llame al 1-800-282-0515 o complete el formulario de quejas en línea en www.ohioattorneygeneral.gov.

Dirija sus preguntas y quejas sobre los servicios públicos, incluidas las estafas, a la PUCO. Presente quejas informales mediante el formulario de quejas en línea en www.puco.ohio.gov o llame al 1-800-686-7826.