



Comisión de Servicio Público

Sirviendo a Maryland desde 1910

Preguntas frecuentes

[Casa/Preguntas frecuentes/quejas/contactos](#)

Telecomunicación

1. **¿Qué servicios están regulados por la Comisión de Servicio Público? ¿(Comisión)?**

La Comisión regula el servicio telefónico cableado dentro del estado. La Comisión no tiene autoridad para regular el servicio telefónico interestatal o internacional. Además, la Comisión no regula el servicio inalámbrico. Esos servicios son regulados por [la Comisión Federal de Comunicaciones](#).

2. **Mi factura telefónica también incluye cargos por internet y cable; ¿La Comisión de Servicio Público regula estos servicios?**

La Comisión no tiene ninguna autoridad reguladora sobre el servicio de Internet (banda ancha). Los consumidores pueden presentar una queja sobre este servicio ante [la Comisión Federal de Comunicaciones](#).

Además, la Comisión no regula el servicio de cable. Los consumidores pueden ponerse en contacto con [la Comisión Federal de Comunicaciones](#) para obtener información. Los consumidores pueden presentar una queja sobre el servicio de cable con la oficina local de franquicias en el condado donde se proporciona el servicio.

3. **¿Puede la Comisión de Servicio Público ayudarme con mi servicio de Voz sobre el Protocolo de Internet (VoIP)?**

El servicio de voz digital de Verizon y Comcast se considera Voz sobre el Protocolo de Internet ('VoIP'). La Comisión no tiene jurisdicción sobre la regulación del servicio VoIP, incluida la imposición de tarifas reglamentarias, los requisitos de certificación y la presentación o aprobación de tarifas. La Sección 8-602 (c) del Artículo de la Compañía de Utilidad Pública ('PUC') requiere que cualquier compañía que transfiera a un cliente de un servicio de tarifa aprobado por la Comisión al servicio de VoIP debe notificar al cliente que la Comisión no tiene jurisdicción sobre el Servicio de VoIP, y que las quejas sobre el servicio de VoIP se pueden presentar ante [la Oficina del Fiscal General](#).

4. ¿Dónde puedo encontrar información sobre servicios regulados?

Primero, debe comunicarse con la compañía telefónica sobre los servicios que le interesa obtener de ellos. La compañía telefónica podrá explicarle qué servicios están regulados por la Comisión de Servicio Público. Además, puede encontrar información sobre los servicios regulados en la tarifa de la utilidad. La tarifa incluirá el programa de tarifas y cargos, los términos y condiciones de la compañía y sus políticas y prácticas para la prestación del servicio. La tarifa de utilidad debe ser aprobada por la Comisión.

5. ¿Hay algún programa de asistencia de bajos ingresos para el servicio telefónico?

Tel-Life es un programa federal, financiado por clientes telefónicos, para ayudar a hacer el servicio telefónico más económico para clientes de bajos ingresos. Los Clientes elegibles recibirán un descuento en el costo del servicio telefónico local, instalación y reparación. El cargo de línea de suscriptor también está exento. Clientes que reciben gobierno asistencia patrocinada (es decir, TCA, TDAP, SSI, SNAP, PAA, MEAP / EUSP) son elegible para Tel-Life. Los descuentos se pueden aplicar a la línea fija o inalámbrica, pero no ambos. Para obtener más información o para presentar una solicitud, comuníquese al 1-800-525-0145.

6. ¿Puede la utilidad requiere que me pago un depósito para iniciar servicio?

La utilidad puede requerir que pague un depósito en efectivo como condición para establecer el servicio. El monto y los términos del depósito están incluidos en la tarifa de la utilidad, que está archivada en la Comisión de Servicio Público.

7. ¿Qué información se incluirá en mi factura?

La factura de la utilidad debe contener una lista clara de todos los cargos y créditos, incluidos los cargos por el servicio regulado, más todos los impuestos federales y locales aplicables. Además, todas las llamadas de peaje realizadas antes de la fecha de facturación y otros cargos y créditos con la explicación adecuada deben incluirse en la factura. Por último, el monto del saldo adeudado de la factura anterior, el monto total de la factura y la fecha en la que debe pagar la factura para evitar cargos por pago atrasado, todos deben estar en el formulario de la factura.

8. ¿Con cuánto preaviso se requiere que mi utilidad me proporcione antes de terminar el servicio por falta de pago de una factura?

Se requiere que La utilidad le dé por lo menos cinco (5) días de notificación por escrito (excepto domingos y días festivos) antes de desconectar el servicio telefónico por falta de pago de una factura.

9. ¿Se requiere que mi utilidad ajuste mi factura cuando mi teléfono no funciona?

Si su teléfono deja de funcionar, primero debe informar el problema a la utilidad para que puedan emitir un informe de problemas y comenzar a trabajar en el problema. Después de la notificación por parte del cliente, se requiere que la utilidad emita un ajuste en la factura del cliente por un teléfono fuera de servicio por más de 24 horas, según su tarifa.

10. Mi servicio telefónico fue cambiado a otra empresa sin mi autorización; ¿me puedes ayudar?

Slamming es el término usado para describir cuando un proveedor de servicio local y / o de larga distancia de un suscriptor de teléfono se cambia sin el conocimiento o consentimiento de la persona. Si su servicio ha sido cambiado sin su autorización, primero debe presentar su disputa con la compañía que cambió su servicio. La compañía es requerida por la ley para investigar su disputa. También debe contactar a su compañía telefónica y pida que le devuelvan el cambio sin pagar una tarifa desde que lo *slammed*. Si aún necesita asistencia, puede presentar [una queja](#) ante la División de Asuntos del Consumidor de la Comisión.

11. Mi compañía telefónica está suspendiendo todos los servicios en Maryland; ¿Se requieren que me avisen?

Una utilidad que proporciona un servicio telefónico local residencial o comercial debe proporcionar un aviso por escrito a la Comisión y a los clientes afectados con 30 días de antelación si tienen la intención de discontinuar servicio. El aviso debe incluir;

- a) La fecha de la discontinuación, reducción o deterioro del servicio;
- b) Un número de teléfono para la asistencia al cliente de la compañía de utilidad
- c) Una declaración de que el cliente debe seleccionar un nuevo proveedor de servicio local antes de la fecha de terminación del servicio; y
- d) Una descripción del proceso para que un cliente elija otra utilidad.

12. Me han dicho que mi servicio telefónico será proporcionado por una nueva compañía; ¿Se requiere que la nueva compañía me avise?

La utilidad que adquiere clientes de otra compañía de utilidad también debe proporcionar un aviso. La notificación de la compañía adquirente deberá incluir:

- a) El nombre de la utilidad adquirente;
- b) La fecha en que la utilidad de adquisición proporcionará el servicio;
- c) Las tarifas, términos y condiciones de servicio que proporcionará la utilidad adquirente y una descripción de los medios por los cuales la utilidad adquirente deberá notificar al cliente de cualquier cambio en las tarifas, términos y condiciones;
- d) Una declaración de que la utilidad adquirente será la única responsable de cualquier cargo asociado con la migración del cliente a la red de la utilidad adquirente.
- e) Una declaración que explique que el cliente puede escoger una utilidad que no sea la utilidad de adquisición;
- f) Una descripción del proceso para escoger otra utilidad; y
- g) Un número de teléfono para la asistencia al cliente de la utilidad y la utilidad adquirente.

13. ¿Cuáles son mis derechos si decido que no quiero tener servicio con el adquiriente compañía?

No es necesario cambiar el servicio a la utilidad adquirida. La utilidad adquirida no puede imponerle una multa por cambiar el servicio a otra utilidad por un período de 90 días después de la adquisición. Sin embargo, si cambia el servicio después de 90 días, pueden imponerle una multa o un cargo por el cambio de servicio.

Además, un cliente adquirido decide cambiar a una utilidad diferente a la que está adquiriendo, se requiere que la utilidad de adquisición transfiera el número de teléfono a la utilidad elegida por el cliente dentro de las 48 horas posterior de recibir de una válida solicitud de servicio local.

14. ¿Puede la Comisión de Servicio Público ayudarme con mi banda ancha o Voz sobre Internet Protocolo (VoIP), que incluye la voz digital proporcionado por Verizon y Comcast?

El servicio de voz digital de Verizon y Comcast se considera Voz sobre Internet Protocolo ('VoIP'). La Comisión no tiene jurisdicción sobre la regulación del servicio de VoIP, incluida la imposición de tarifas reglamentarias, los requisitos de certificación y la presentación o aprobación de tarifas. La Sección 8-602 (c) del Artículo de la Compañía de Utilidad Pública ('PUC') requiere que cualquier compañía que mueva un el cliente de un servicio de tarifas aprobado por la Comisión para el servicio de VoIP debe notificar al cliente que la Comisión no tiene jurisdicción sobre el servicio de VoIP, y que las quejas sobre el servicio de VoIP pueden presentarse ante [la Oficina del Fiscal General](#).

[Volver a los temas de Preguntas Frecuentes](#)