



Oficina del asesor de los consumidores de Ohio

Su defensor del consumidor de servicios públicos residenciales

HOJA INFORMATIVA DE LOS CONSUMIDORES

Oficina del asesor de los consumidores de Ohio

65 East State Street
7th Floor, Columbus, OH
43215

CORREO ELECTRÓNICO:
occ@occ.ohio.gov

SITIO WEB:
www.occ.ohio.gov

CÓMO EVITAR LAS ESTAFAS Y LOS FRAUDES EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Las estafas dirigidas a los consumidores son un problema generalizado. Existen cientos de estafas conocidas, y a menudo surgen nuevas estafas. La Oficina del asesor de consumidores de Ohio (Ohio Consumers' CounselOCC), su defensor de los consumidores de servicios públicos residenciales, desarrolló esta hoja informativa para ayudarle a evitar las estafas comunes en los servicios públicos.

¿Qué es una estafa?

Una estafa es un intento fraudulento de conseguir que las personas den su información personal o den dinero a una persona o empresa fraudulenta. Los consumidores se convierten en víctimas de estafas cuando compran o pagan por productos o servicios fraudulentos.

La Oficina del fiscal general de Ohio es la agencia que protege a los habitantes de Ohio de las actividades fraudulentas, como las estafas. Consulte la página web del fiscal general, www.ohioattorneygeneral.gov, para la última información sobre las estafas que afectan a los habitantes de Ohio. También puede aprender sobre estafas conocidas en el sitio web de la Comisión Federal de Comercio, www.consumer.ftc.gov, o el sitio web de su empresa de servicios públicos.

Tácticas de estafa comunes

Los estafadores de servicios públicos suelen utilizar tácticas de alta presión para engañar a los consumidores. Los estafadores a menudo llaman y exigen un pago inmediato, buscan acceso a su casa o a su información personal haciéndose pasar por su empresa de servicios públicos, amenazan con la desconexión por no hacer un pago inmediato o hacen falsas reclamaciones a programas especiales del gobierno para ayudar a pagar las facturas de los servicios públicos.

Amenazas de desconexión. Los estafadores pueden amenazarlo con desconectar su servicio público si no hace un pago inmediato. Las empresas de servicios públicos deben dar un aviso previo mucho antes de la fecha en que se pueden desconectar los servicios por falta de pago. Tenga en cuenta que las empresas de servicios públicos nunca exigen a sus clientes que efectúen pagos inmediatos con tarjetas de prepago o tarjetas de regalo, y que las empresas de servicios públicos no solicitan información personal para hacer un pago. Si le dicen que su cuenta está vencida, debe verificar el estado de su cuenta en línea o llamando a la línea de servicio al cliente de su empresa de servicios públicos.

Identificador de llamadas falsificado. Los estafadores pueden usar tecnología de "falsificación" para cambiar el texto o el número de teléfono que aparece en su identificador de llamadas para que parezca una fuente de confianza, como su empresa de servicios públicos. Si tiene sospechas sobre la llamada, cuelgue. No vuelva a marcar el número sospechoso. Llame a su compañía de servicios públicos con el número que aparece en su factura.

De puerta en puerta. Existen informes de estafadores que se presentan como representantes de la empresa de servicios públicos o como proveedores de gas o electricidad. Revise las credenciales de cualquiera que intente entrar en su casa, siempre pida ver una identificación con foto, y sea precavido al compartir cualquier información personal incluyendo facturas de servicios públicos.

CÓMO EVITAR LAS ESTAFAS Y LOS FRAUDES EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

HOJA INFORMATIVA DE LOS CONSUMIDORES

La Oficina del asesor de los consumidores de Ohio (OCC), el defensor de los consumidores de servicios públicos residenciales, representa los intereses de 4.5 millones de hogares en los procesos ante los reguladores estatales y federales y en los tribunales.

La agencia estatal también educa a los consumidores sobre temas de electricidad, gas natural, teléfono y agua.

Para más información, visite el sitio web de la OCC en www.occ.ohio.gov.



La Oficina del asesor de los consumidores de Ohio es un empleador y proveedor de servicios con igualdad de oportunidades.

Evite que lo estafen

La protección de su información personal es esencial para evitar que lo estafen. Existen otras medidas que puede tomar para evitar la actividad fraudulenta. Tenga cuidado con las tácticas comunes y siga estas mejores prácticas para evitar las estafas en servicios públicos.

Proteja su información personal.

Las empresas de servicios públicos no se pondrán en contacto con usted para obtener su información personal. Tenga siempre cuidado al compartir información confidencial como números de cuenta, tarjetas de crédito, números de seguro social y su número de teléfono.

Solicite credenciales. Solicite sus nombres, su empresa y una identificación con foto. No deje que la persona entre en su domicilio hasta que le proporcionen las credenciales adecuadas.

Tenga cuidado de no llamar a números gratuitos desconocidos. Cuelgue a cualquier persona que llame y que le pida que presione un número o marque un número de teléfono gratuito. Además, utilice su criterio al compartir información de la cuenta o personal con las personas que le han llamado.

Reporte las estafas

Si alguien se pone en contacto con usted y sospecha que es un fraude, póngase en contacto con la policía local. La Oficina del fiscal general es también un recurso que podría ayudar a abordar las estafas relacionadas con los servicios públicos. Contacte su oficina en 1-800-282-0515, o complete un formulario de denuncia en línea en su sitio web, www.ohioattorneygeneral.gov. Hay formularios disponibles para imprimir y enviar por correo en su sitio web. Envíe las quejas a la Oficina del fiscal general.

**Office of the Attorney General
Consumer Protection Section**
30 E. Broad St., 14th Floor
Columbus, OH 43215

También puede enviar preguntas y quejas sobre servicios públicos, incluyendo estafas, a la Comisión de Servicios Públicos de Ohio. Puede presentar una queja informal con el formulario de quejas en línea de la PUCO en www.puco.ohio.gov. También puede contactar a la PUCO para preguntas o quejas en el teléfono gratuito 1-800-686-7826 o puede escribirles.

Public Utilities Commission of Ohio

Attn: CSD
180 E. Broad St.
Columbus, Ohio 43215-3793

Dos agencias federales también reciben quejas sobre estafas telefónicas. Contacte con la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission, FTC) para presentar una queja contra un vendedor telefónico o sobre un asunto de telecomunicaciones en 1-877-382-4357. Con la FTC, también puede registrar un número de teléfono para el registro de No llamar o verificar si su número de teléfono está registrado. También puede contactar a la Comisión Federal de Comercio (Federal Communications Commission, FCC) para presentar una queja contra un vendedor telefónico o sobre un asunto de telecomunicaciones en 1-888-225-5322.

La FTC informó de casi 2.7 millones de estafas en los EE. UU. en 2017, muchas de las cuales eran estafas de servicios públicos. Al estar atento a las tácticas de estafa comunes y utilizar las mejores prácticas recomendadas en esta hoja informativa, se puede evitar ser víctima de una actividad fraudulenta. La OCC tiene más información sobre la protección de los consumidores y las estafas comunes en su sitio web, www.occ.ohio.gov.