

Elizabeth A. Noël, Asesora Legal Pública

## COMUNICADO DE PRENSA

**CONTACTO: PHIL HARMON • (202) 727-3071 • email: [ccceo@opc-dc.gov](mailto:ccceo@opc-dc.gov)**

**21 de julio de 2006**

### **La OPC Busca Conseguir la Investigación de Verizon por Sobrecargar a los Consumidores Telefónicos de D.C.**

Hoy, la Asesora Legal Pública, Elizabeth A. Noël, ha presentado una solicitud ante la Comisión de Servicios Públicos de D.C. de iniciar una investigación formal de las Prácticas y Procedimientos de Facturación de Verizon tras la admisión por parte de Verizon en los medios de comunicación de que más de 11,000 clientes en la región son víctimas de errores de facturación de la compañía. “Claramente, la PSC debe determinar cuántos consumidores resultan afectados, como notificarlos y la rapidez con la que se realizarán los reembolsos”, declaró la Asesora Noël.

“En este momento, lo que sabemos según el portavoz de la Compañía, Harry Mitchell, es que ‘se ha contactado a algunos consumidores afectados por teléfono para informarles del problema y se contactará a otros por carta’, pero esta información no es suficiente en virtud de la posible magnitud de los errores, que según nuestro entender pueden oscilar de \$200 a varios miles de dólares”, declaró la Sra. Noël. “Los consumidores que pagaron sus facturas por medio de retiradas automáticas de fondos de cuentas bancarias podrían recibir una sorpresa muy mala”, declaró la Asesora Legal Pública.

Una investigación completa permitirá a la Comisión determinar si las prácticas y procedimientos del sistema de facturación de Verizon-Washington son razonables y adecuados. Como tal, es importante elaborar un registro público para determinar la naturaleza del problema, cuántos clientes resultan afectados, que medidas correctivas es necesario implementar, cuándo se realizarán los reembolsos, qué se está haciendo para prevenir que surja de nuevo este problema y cuáles son los costos relacionados con el sistema.

“El error de facturación de Verizon requiere una investigación para garantizar que se haya identificado y corregido plenamente el problema, y lo que es más importante, que los consumidores afectados por el error en el Distrito de Columbia reciban el crédito correspondiente por cargos incorrectos. La confianza del público en el servicio y proceso de facturación de los servicios públicos requiere una revisión de este tipo”, declaró la Sra. Noël.