



JON S. CORZINE
Gobernador

ANNE MILGRAM
Fiscal General

DAVID SZUCHMAN
Director de la
División de Asuntos del
Consumidor

Para publicación inmediata

Para más información llamen:

Día, 7 de Diciembre del 2009

Jeff Lamm, 973-504-6327

El Estado anuncia un acuerdo con Verizon sobre sus anuncios, ventas y servicios de FIOS

NEWARK- Verizon New Jersey, Inc. (“Verizon”) ha acordado a un convenio con la Oficina del Fiscal General y la División de Asuntos del Consumidor para resolver la demanda debida a su mercadeo, ventas, facturas y prácticas de servicio para el cliente, de la televisión, teléfono y servicio de Internet de su FIOS.

Verizón acordó a pagar \$795,000 dólares al Estado en multas civiles, reembolso de abogados y costos de investigación. Además Verizon proveerá una tarjeta de regalo pre pagada de \$50 dólares a 1,160 consumidores que remitieron quejas a la División, y si algunos consumidores lo desean, pueden terminar sus servicios FIOS sin un pago por terminar el contrato antes de que expire.

Verizon también acordó a contratar de su bolsillo, a un Consumer Affairs Liaison (enlace con la División del Consumidor) el cual por el periodo de (1) un año, evaluará si Verizon cumple con los términos del acuerdo y remitirá reportes cada trimestre al Estado.

“Las compañías deben dar a los consumidores los servicios con los términos anunciados y descriptos. Este acuerdo demuestra el comprometimiento de Verizon para hacer lo que debe con sus clientes y cumplir con nuestras leyes y regularizaciones de protección al consumidor,” dijo la Fiscal General Anne Milgram.

Entrando este acuerdo, Verizon no admite responsabilidad o culpabilidad.

El Estado puso la demanda en contra Verizon el 16 de Marzo del año 2009, alegando que la compañía quebrantó el Acta de Fraude para el Consumidor y las Regularizaciones de Publicidad en sus anuncios solicitando de puerta en puerta la venta y servicios FIOS.

Entre otras cosas, el Estado alega que Verizon no proveyó los regalos promocionales anunciados como una televisión de pantalla plana cuando los consumidores firmaron por el servicio FIOS, y cargaron a los consumidores con precios más caros por los servicios de los dichos en las solicitudes de puerta en puerta y en los anuncios.

“ Los consumidores quieren una televisión clara como el cristal cuando firmaron por FIOS y se merecen una explicación clara como el cristal de los términos de servicios y condiciones, “ dijo el Director de la División David Szuchman. “Este acuerdo asegura que los consumidores obtendrán lo que se les ha prometido cuando firmaron por los servicios FIOS”

Este acuerdo está descrito en el Final Consent Judgement (Consentimiento Judicial Final) en el cual Verizon acuerda a:

- Asegurarse que el nivel del inventario de regalos promocionales de FIOS tiene -dentro de lo razonable- lo suficiente para satisfacer los reclamos de los consumidores;
- Asegurarse que los consumidores reciben los regalos promocionales dentro del tiempo prometido;
- Ofrecer un artículo de igual o mayor valor, si el regalo promocional ofrecido se ha agotado;
- Claramente y de forma visible poner en cualquier anuncio la cantidad de los regalos promocionales una frase como “hasta que se agoten” o “cantidad limitada”;
- Claramente y de forma visible decir si hay limitaciones (por ejemplo el tiempo) que afectará a los consumidores para que sean elegibles para obtener el premio promocional de FIOS, la promoción de FIOS y o el servicio FIOS en sus anuncios;
- Determinar la elegibilidad del consumidor de cualquier promoción de FIOS en la fecha del pedido, no en la fecha de la instalación, del servicio FIOS;
- Equipar sus pedidos y sistemas de facturas para enlazar cualquier

promoción FIOS con los requisitos para ser elegibles para que el agente de ventas sepa si un consumidor es elegible para las promociones FIOS al tiempo del pedido;

- Proveer a los consumidores que son elegibles para los regalos promocionales FIOS con toda las instrucciones necesarias y papeles necesarios para reclamar los artículos;
- Proveer a los consumidores con aviso escrito, correo electrónico, carta o postal, del estado del regalo promocional FIOS por el cual han calificado dentro de los siete días (7) del pedido o de la instalación de servicios FIOS, o lo que suceda antes;
- Proveer una copia del documento al consumidor dentro de cinco días de negocio después que el consumidor firme cualquier contrato, el formulario de pedido o de un compromiso escrito para el servicio FIOS;
- No dar un precio para servicios FIOS a través de los anuncios, ventas de puerta en puerta o de otra manera y luego facturar al consumidor a un precio más alto;
- No cargar a los consumidores con un pago de activación, después que el agente de ventas de Verizon ha dispensado ese pago al tiempo del pedido, ya sea de puerta en puerta o de otra manera;
- Permitir que el sistema de servicio de pedidos del centro de servicio para el consumidor, enseñe una calculación de la primera cuenta del servicio FIOS al tiempo que el consumidor pide el servicio FIOS.
- Revisar la calculación de la primera factura con el consumidor al tiempo del pedido y avisar al consumidor de cualquiera calculación de cantidad prorrateada, un cargo de una vez, mensuales, impuestos y honorarios;
- Mandar al consumidor que pidió los servicios FIOS a través del centro del servicio del cliente, una copia de la calculación de la primera factura por correo electrónico o por correo de primera clase dentro de los siete días del pedido de servicios FIOS; y
- Proveer un número de teléfono gratis para resolver las preguntas de los consumidores acerca del servicio FIOS, promociones FIOS, regalos de promociones FIOS, servicio para el cliente y asistencia, facturación y otros servicios.

Los delegados del Fiscal General Alina Wells y Lorraine K. Rak, Jefe de la Sección de Prosecución contra el Fraude al Consumidor, representaron al Estado en este acuerdo.