



## COMUNICADO DE PRENSA

CONTACTO:

Lawrence Pacheco, Director de Comunicaciones  
(720) 508-6553 Oficina | (720) 245-4689 Móvil  
Correo electrónico: Lawrence.pacheco@coag.gov

### PARA DIFUSIÓN INMEDIATA

#### **DIRECTV pagará más de un millón de dólares en reembolsos a los consumidores de Colorado a los cuales les cobraron de más durante el periodo en el cual el canal Altitude Sports no estuvo disponible**

*Los consumidores también recibirán crédito por un cobro obsoleto por el servicio de alta definición*

3 de junio de 2021 – El día de hoy, en la ciudad de Denver, CO, el procurador general Phil Weiser anunció que DIRECTV reembolsará a miles de residentes de Colorado por cobrar por Altitude Sports mientras el canal no estaba disponible, y por continuar cobrando por un cargo obsoleto por el servicio de alta definición, aun cuando la televisión de alta definición es ahora básica en los hogares.

“DIRECTV utilizó estos cargos para aprovecharse de los Coloradenses, al cobrarles por servicios que no estaban recibiendo, o que ya no eran aplicables, y al solo reembolsar a aquellos que se daban cuenta y se comunicaban con la compañía sobre el problema”, dijo Weiser. “No se debe sancionar a los consumidores por el hecho de estar muy ocupados para estar en espera y exigir un trato justo. El acuerdo del día de hoy remedia los daños causados por las acciones de DIRECTV, y reembolsará a los consumidores”.

En septiembre y octubre del año 2019, los consumidores de DIRECTV en Colorado no podían ver el canal de Altitude Sports a causa de una disputa contractual entre las dos compañías. Durante la interrupción del servicio, DIRECTV continuó cobrando a los consumidores de Colorado el monto completo del cargo de \$1.89, \$7.13 o \$8.49 por el servicio “Regional Sports Network”, y a los consumidores con códigos postales cercanos a Denver se les cobró el monto máximo. Aunque DIRECTV reembolsó a sus consumidores que llamaron sobre la interrupción de servicio, la compañía continuó cobrando el cargo completo a todos los demás que estaban suscritos al canal, aun cuando no estaban recibiendo parte del servicio por el cual estaban pagando.

En el acuerdo, DIRECTV acordó en pagar más de un millón de dólares a aproximadamente 204,360 consumidores de Colorado que fueron afectados. La compañía reembolsará la cantidad de cinco dólares a los clientes actuales, y enviará un cheque por cinco dólares a los antiguos clientes.

La División de Protección al Consumidor de la Procuraduría General también descubrió que DIRECTV ha estado cobrando un cargo por un servicio de alta definición desde principios de la década de 2000, cuando el servicio de alta definición era una opción nueva y superior. Sin embargo, la alta definición ahora es un servicio básico para los espectadores de televisión y DIRECTV sigue cobrando un cargo adicional de diez dólares por mes a algunos Coloradenses.

Como parte del acuerdo, DIRECTV proporcionará un crédito mensual de entre uno y tres dólares durante 27 meses a más de 15,000 Coloradenses a los que se les cobró injustamente la tarifa de alta definición. La cantidad del crédito se determina basándose en la diferencia del precio entre el paquete actual de los consumidores y en lo que ahorrarían si se cambiaran a un paquete con todo incluido, el cual no incluye un cobro adicional por la alta definición. Antes de que venza el crédito de 27 meses, DIRECTV se pondrá en contacto con los consumidores afectados, los cuales podrán continuar recibiendo el crédito, siempre y cuando se les siga cobrando un precio superior al del paquete comparable con todo incluido.

“El cobro de este cargo innecesario y obsoleto era injusto para los consumidores, muchos de los cuales no sabían que estaban efectuando pagos adicionales por un servicio que ya formaba parte de los paquetes de programación”, dijo Weiser. “Nos complace garantizar que los Coloradenses recibirán alivio bienvenido a causa de este pago injusto”.

DIRECTV se pondrá en contacto con los consumidores afectados en los próximos 30 a 40 días con detalles sobre los créditos.

NoMasFraudeColorado.gov es un sitio web para la División de Protección al Consumidor de la Procuraduría General, el cual está diseñado con el fin de hacer hincapié en la divulgación de la protección al consumidor; y además facilita que los Coloradenses puedan evitar convertirse en víctimas de fraude, al mismo tiempo que optimiza el proceso para presentar denuncias. Si nota cualquier estafa, fraude, aumento excesivo en los precios u otros intentos para aprovecharse de los Coloradenses, comuníquese con No Más Fraude Colorado al llamar al 800-222-4444 (opción 9), o al visitar [www.NoMasFraudeColorado.gov](http://www.NoMasFraudeColorado.gov).

###