**PHOENIX** – El Procurador General Mark Brnovich anunció hoy que su oficina ha obtenido un Juicio de Consentimiento de Arizona de casi $11 millones con CenturyLink para resolver las denuncias de que la compañía participó en prácticas de publicidad y facturación engañosas e injustas por, entre otras cosas, falta de revelar las tarifas y, en última instancia, cobrar a los consumidores de Arizona más que los precios que prometió en anuncios y venta. La Sentencia de Consentimiento está sujeta a la aprobación de la corte.

CenturyLink vende servicios telefónicos locales y de larga distancia, servicios de Internet y servicios de televisión a los consumidores de Arizona. CenturyLink ofreció a los consumidores varios "Descuentos" como incentivo para suscribirse al servicio, pero con frecuencia no aplicó descuentos a las cuentas de los consumidores. Entre 2013 y 2016, CenturyLink prometió a los consumidores de Arizona aproximadamente $1.9 millones en "Descuentos" que los consumidores nunca recibieron. De conformidad con el Juicio de Consentimiento, CenturyLink está obligado a proporcionar la restitución del consumidor y a reembolsar la cantidad completa a los consumidores de Arizona.

"Este acuerdo responsabiliza a CenturyLink ante los clientes y proporcionará una importante inversión en infraestructura tecnológica para el estado", dijo el Procurador General Mark Brnovich. "Mi oficina ha ayudado a recuperar casi $100 millones para consumidores perjudicados desde que asumí el cargo y no estamos disminuyendo la velocidad. Si ha sido explotado o perjudicado por un negocio, presente una queja al consumidor en la Oficina del Procurador General para que podamos luchar por usted."

Bajo los términos del Juicio de Consentimiento, CenturyLink reembolsará $1.9 millones directamente a los consumidores de Arizona que no recibieron un "Descuento" prometido. Los clientes afectados recibirán el reembolso en su cuenta. CenturyLink se pondrá en contacto con clientes que ya no tienen cuentas activas para garantizar la compensación. Los consumidores con preguntas sobre el reembolso deben ponerse en contacto con CenturyLink.

Además, CenturyLink invertirá $ 2 millones adicionales para mejorar la infraestructura de fibra óptica en áreas que la Oficina del Procurador General (AGO – por sus siglas en inglés) determine que están en necesidad. Estas mejoras ayudarán a proporcionar servicios de Internet a consumidores insuficientemente atendidos en Arizona. CenturyLink también pagará al estado $ 7 millones.

La Procuradoria alega que CenturyLink no reveló ni omitió hechos materiales con respecto a ciertas tarifas que agregó a las facturas de los consumidores, incluida la Tarifa de Recuperación de Costos de Internet. La Tarifa de Recuperación de Costos de Internet es una tarifa discrecional impuesta por CenturyLink que no fue revelada adecuadamente a los consumidores y aumentó efectivamente la tarifa mensual para los consumidores inscritos en la promoción “Price-Lock” de CenturyLink.

Además de los pagos y la inversión en infraestructura, CenturyLink está obligado a:

* Dejar de cobrar La Tarifa de Recuperación de Costos de Internet para todos los nuevos clientes y permita que los clientes existentes que estén pagando la tarifa puedan cambiar de plan o cancelar servicios sin pagar una tarifa de terminación anticipada.
* Revelar completamente todos los términos y condiciones materiales aplicables a sus ofertas de ventas y descuentos, incluyendo todas las tarifas y recargos.
* Enviar confirmaciones de pedidos dentro de tres días laborales.
* Cobrar a los consumidores sólo la cantidad del presupuesto.

La Asistente Procuradora General Jennifer Bonham y la Abogada Litigante Mayor Stephanie Elliott de la Sección de Protección y Defensa del Consumidor manejaron este caso.

Si cree que ha sido víctima de fraude al consumidor, puede presentar una queja al consumidor visitando [el sitio web](https://www.azag.gov/complaints/consumer) del Procurador General. Si necesita que le enviemos un formulario de queja, puede comunicarse con la Oficina del Procurador General en Phoenix al (602) 542-5763, en Tucson al (520) 628-6648, o fuera de las áreas metropolitanas de Phoenix y Tucson al (800) 352 -8431.