

## 發現問題，立即尋求 電話公司的幫助

## 如果電話公司不幫助 您，尋求 CPUC 的幫。

## 如果 CPUC 無法幫助 您，向其他機構尋求 幫助

如果發現電話服務或電話賬單問題，儘快與電話公司聯絡，爭取解決。

- 撥打電話公司的免費客戶服務號碼，或者在可能的情況下上網與客戶服務中心聯絡。
- 如果客戶服務代表無法圓滿解決問題，要求跟經理談。高層雇員可能有權解決您的問題。
- 在聯絡電話公司之前做好準備工作。收集電話帳單，收據或者您可能提及的任何資料，務必記住記錄您打電話給電話公司的時間，談話的對象以及該對象同意的內容。
- 記住，有時候要等待好幾分鐘電話公司才有人接聽，因此，在您不忙的時候打電話。

如果您聯絡過電話公司，他們不幫助您解決問題，您可以向 CPUC 消費者事務組投訴。

CPUC 可以幫助您處理電話服務或帳單等投訴事項，包括您沒有授權的任何費用，未經您的許可您的電話服務被轉換到另一家電話公司。您可以通過電話，上網或者郵寄與 CPUC 聯絡：

- 電話： 800-649-7570
- 上網：  
<http://www.cpuc.ca.gov/static/forms/complaints/index.htm>
- 郵寄：  
CPUC Consumer Affairs Branch  
505 Van Ness Ave.  
San Francisco, CA 94102



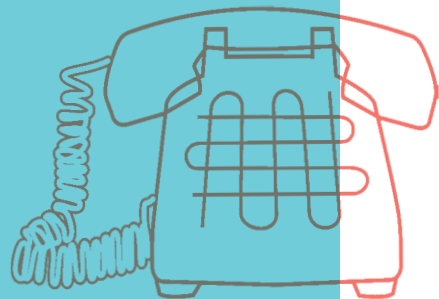
如果您對打到或者接聽外州或外國的電話有疑問，電話公司和 CPUC 無法幫助您，您可以與 FCC 聯絡。您可以通過下列通訊方式聯絡 FCC：

- 電子郵件：[fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov)
- 上網：  
投訴表：  
[www.fcc.gov/cgb/complaints.html](http://www.fcc.gov/cgb/complaints.html)
- 郵寄：  
Federal Communications Commission  
Consumer & Governmental Affairs Bureau  
445 12th Street, SW  
Washington, D.C. 20554
- 傳真：  
1-866-418-0232
- 電話：  
1-888-CALL-FCC  
(1-888-225-5322)
- TTY 1-888-TELL-FCC  
(1-888-835-5322)

## 尋求了解稅務或法律問題方面的幫助

關於稅務或償還方面的問題，您應當先與電話公司討論。

- 如果您對於帳單上的地方稅有疑問，與徵稅的市政府聯絡。
- 例如，電話公司損壞了您的財產，如果您想要償還，您必須通過民事法庭提出權利主張，或者與律師聯絡。



關於電話服務或帳單問題，您可以從許多途徑取得幫助，比如：

- 與電話公司聯絡。
- 與加州公共事業委員會 (CPUC) 聯絡。
- 與聯邦通訊委員會 (FCC) 聯絡。

[www.calphoneinfo.com](http://www.calphoneinfo.com)  
1 (800) 649 7570 – CPUC 熱綫



Keyboard Kid © 2006 Charles Boyce - CompuToon Characters

關於更多資訊，請訪問：  
[www.cpuc.ca.gov](http://www.cpuc.ca.gov)  
[www.fcc.gov](http://www.fcc.gov)  
[www.ftc.gov](http://www.ftc.gov)

“我是鍵盤小孩，為您提供關於電話服務的簡易講座系列。”

雖然 CPUC 不能幫助您解決 VoIP 服務中的問題，CPUC 能夠幫助您解決您自己無法解決的其它電話問題。您可以上網 [www.calphoneinfo.com](http://www.calphoneinfo.com) 提出投訴，或者致電 CPUC 的熱綫 1 (800) 649-7570。

*Plain Talk Series Who to Complain to*

## 向誰投訴?

 **calphoneinfo**  
California's Consumer Education Initiative

由加州公用事業委員會舉辦，  
多家電話公司和社區機構協辦  
[www.calphoneinfo.com](http://www.calphoneinfo.com)

*Plain Talk Series*

Chinese, Feb. 2008