



En caso que usted no haya pagado su cuenta de teléfono ni se haya puesto en contacto con la compañía de teléfono ni con CPUC para expresar su desacuerdo sobre el monto de la cuenta, es posible que la compañía telefónica remita su cuenta a una agencia de cobranza (collection agency).

Una agencia de cobranza es una compañía que se especializa en cobrar pagos vencidos. Se podría perjudicar el puntaje de su historial crediticio si a usted lo remiten a alguna de estas agencias.

Para cobrar la cuenta, es posible que la(s) agencia(s) de cobranza lo demanden para cobrarse los pagos directamente de su cheque de sueldo o para conseguir un embargo contra sus propiedades, lo que significa que, si vende su propiedad, a la agencia de cobranza se le reintegra el monto del adeudo y éste provendrá de las ganancias que usted obtendría. Para evitar a las agencias de cobranza, cada mes pague el monto total de su cuenta.



Si tiene problemas para pagar su cuenta, llame a la compañía y pida que se le fije un plan de pago. Si no paga la cuenta porque usted está en desacuerdo con el monto de su cuenta, llame a la compañía telefónica a la mayor brevedad y explique por qué usted cree que los cargos están incorrectos. La compañía telefónica investigará los cargos y, si corresponde, reintegrará el monto a su cuenta.

¿Cuándo remite la compañía de teléfono mi cuenta a la agencia de cobranza?

En general, antes de remitir su cuenta a una agencia de cobranza, las compañías telefónicas desconectan algunos o todos los servicios por falta de pago. Las Compañías Telefónicas en California no pueden remitir su cuenta a una agencia de cobranza mientras se esté investigando el asunto con el que usted esté en desacuerdo. Si la compañía le dice que cree que usted le debe alguna cantidad, se podría remitir su cuenta a una agencia de cobranza a menos que usted insista en su desacuerdo con el total de la cuenta y presente una queja ante *California Public Utilities Commission*.

En un plazo de cinco días después de informarle el monto de su cuenta sin saldar, la agencia de cobranza deberá informarle:

- De cuánto es el monto que se debe
- A quién le debe usted el monto
- Cómo expresar su desacuerdo sobre el monto de la cuenta
- El nombre, dirección y número de teléfono de la agencia de cobranza
- La fecha cuando se le envió el aviso por correo

¿Qué puedo hacer después de recibir la carta de la agencia de cobranza?

1) Pague el monto de la cuenta directamente a la agencia de cobranza. Si usted no puede saldar el monto total, también puede informarse sobre un plan de pago. No llame ni envíe dinero a la compañía de teléfono.

2) Exprese directamente a la agencia de cobranza su desacuerdo sobre el monto de la cuenta. Si no está satisfecho con la investigación de la agencia, puede presentar una queja ante CPUC acerca de la cuenta del teléfono. Una vez que la agencia de cobranza se entere que usted está en desacuerdo con los cargos, ésta deberá investigar su reclamación. Ésta no deberá intentar cobrar el adeudo hasta haber concluido la investigación.

3) Negarse a pagar el adeudo. Si usted se niega a pagar el adeudo y quiere que la agencia deje de llamarle, envíe una carta pidiendo que no se pongan en contacto con usted. Después de recibir la carta, la agencia se pondrá en contacto con usted una vez más para informarle de la acción que podría emprender en su contra.

Recuerde anotar lo que usted y la agencia platicaron, saque copias de toda correspondencia que usted envíe a la agencia y, cuando se salde su cuenta, pida a la agencia que le envíe un comprobante (lo podría necesitar para corregir su puntaje de historial crediticio).

**QUÉ DEBE
HACER CUANDO
UNA AGENCIA
DE COBRANZA
EXIJA EL PAGO
DE SU CUENTA
DE TELÉFONO**



NCE
DUE AMOUNT \$3
PAST DUE \$69
AMOUNT DUE 7
\$144

123 calphoneinfo
456
789
+0# California's Consumer Education Initiative

www.calphoneinfo.com
1 (800) 649 7570 – La línea telefónica
gratuita de CPUC

PARA MAYOR INFORMACIÓN, POR FAVOR ACUDA A:
www.cpuc.ca.gov
www.fcc.gov
www.ftc.gov

Kid Keypad © 2006 Charles Boyce - CompuToon Characters



!Soy Keypad Kid y le traigo *Plain Talk Series* para informarle sobre su servicio de teléfono!

Para mayor información, consulte nuestra página de internet: www.calphoneinfo.com

Para cualquier desacuerdo que no se haya resuelto con su compañía de teléfono, usted podría presentar una queja. Ingrese por internet a www.calphoneinfo.com o llame a la línea telefónica gratuita de CPUC al 1 (800) 649-7570.

Collection Agencies



**Agencias de
Cobranza,
¿Qué hacer?**

123 calphoneinfo
456
789
+0# California's Consumer Education Initiative

Plain Talk Series

Patrocinado por
California Public Utilities Commission
con el apoyo de compañías de teléfono y
organizaciones al
servicio de la comunidad.

www.calphoneinfo.com
Spanish, Feb. 2008