

Cómo se paga la factura telefónica

Normalmente recibirá una factura telefónica todos los meses. Tiene que leerla detenidamente y pagarla tan pronto como pueda.

Puede pagar la factura de varias formas:

- Por correo.
- *Online* usando Internet con su tarjeta de débito o crédito.
- Automáticamente con un pago directo desde su cuenta bancaria o de crédito.
- Visitando una tienda autorizada donde pueda pagar al contado.

Si paga *online* o automáticamente, es posible que no reciba una factura de papel por correo.

Qué hay en su factura telefónica

Revise la factura todos los meses para asegurarse de que sólo le facturen los servicios que haya ordenado. Las facturas telefónicas tienen normalmente las siguientes clases de información:

- Su información personal: nombre, dirección y número de cuenta (o número de teléfono).
- Resúmenes de facturación: aquí se incluyen las cantidades y los pagos previos, la cantidad que se debe actualmente, y la fecha de vencimiento del pago.
- Información de la compañía: esta sección le dice cómo puede ponerse en contacto con la compañía telefónica. Puede usar esta información si tiene dudas sobre la factura o los servicios.
- Información de la CPUC y FCC: esta información le dirá cómo puede ponerse en contacto con estos organismos del gobierno si necesita ayuda para dirimir una disputa con la compañía telefónica.
- Planes y servicios: esta sección describe su servicio telefónico y los costos. Lista de forma separada los cargos correspondientes a las llamadas locales, in-

terurbanas y de larga distancia. Muestra todas las llamadas que usted ha hecho, con la fecha y hora en que llamó, cuánto tiempo habló y el cargo por cada llamada.

- Cargos de otras compañías: si otra compañía le factura las llamadas de larga distancia u otros servicios como las descargas desde Internet, su factura tendrá otras secciones para cada una de las compañías que le facturen. Cada sección mostrará el nombre de la compañía que le factura y cómo se puede poner en contacto con la misma.
- Resguardo de pago: envíe este resguardo de pago con su cheque si envía su pago por correo o llévelo con usted si va a pagar en la tienda local.

Cargos extras

Su factura telefónica mostrará también cargos extras como los siguientes:

- Cargos iniciales: son cargos únicos para comenzar o cambiar el servicio.
- Cuotas, impuestos y recargos: son cargos que recaudan todas las compañías telefónicas. Una de las cuotas, que normalmente se denomina "Cargo Federal de Línea de Suscriptor," ayuda a pagar el mantenimiento de la red telefónica.
- Asistencia de directorio: las compañías telefónicas cobran normalmente una cuota por solicitar un número de teléfono a través del servicio de asistencia de directorio ("411").
- Cargos de tarjetas de llamada: algunas compañías telefónicas ofrecen sus tarjetas de llamada propias. Use estas tarjetas para hacer llamadas desde un teléfono público u otros teléfonos. Estos cargos aparecerán en su factura. Generalmente, cuestan más que las llamadas normales.
- Cargos por minutos extras: si usted tiene un servicio medido de línea telefónica terrestre o de teléfono celular, la factura mostrará unos cargos especiales por superar el tiempo permitido.

Elija servicios útiles

Las compañías telefónicas hacen a menudo ofertas como las siguientes:

- Paquetes: algunas compañías venden diferentes servicios como teléfono, cable, mensajes de texto y acceso a Internet en un paquete o conjunto. Si quiere todos los servicios, puede ser bueno que compre el paquete. En caso contrario, es mejor que compre menos servicios a su precio normal. No se olvide de preguntar sobre todas las opciones del plan antes de decidirse.
- Opciones de servicios básicos. Las compañías telefónicas locales ofrecen generalmente dos opciones:
 1. Un número ilimitado de llamadas gratuitas dentro de un área local por una tarifa mensual fija.
 2. Una cantidad limitada de llamadas locales gratuitas por un precio bajo. Tenga en cuenta que le facturarán extra si supera el límite. Con este servicio ahorrará dinero si no hace muchas llamadas al mes.
- Otras opciones de servicios básicos: muchas compañías de telefonía celular ofrecen planes pagados de antemano, de pago según se use o de tarifa fija. Con estos planes, puede que no reciba una factura mensual o que la factura sea más simple. Asegúrese de que comprenda cómo funciona el plan antes de dar su conformidad.

Pague la factura antes de la fecha de vencimiento. Si se retrasa, corre el riesgo de que le cobren cargos por retraso en el pago o que le desconecten el teléfono. Puede evitar que le desconecten la línea telefónica de casa pagando solamente la cantidad correspondiente al servicio de tono de marcado básico.



Cómo interpretar la factura

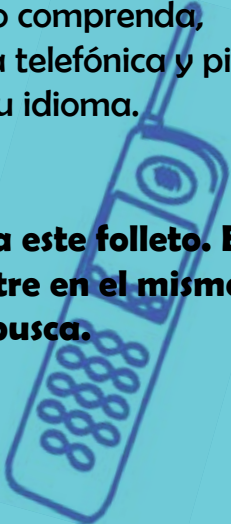


Las facturas TELEFÓNICAS contienen mucha información y pueden ser difíciles de entender. Cualquiera que sea el tipo de servicio

telefónico que tenga, recuerde siempre lo siguiente:

- Usted tiene derecho a comprender su factura telefónica.
- Si hay algo que no comprenda, llame a la compañía telefónica y pida una explicación en su idioma.

Antes de llamar, lea este folleto. Es posible que encuentre en el mismo las respuestas que busca.



California's Consumer Education Initiative

www.calphoneinfo.com
1 (800) 649 7570 – CPUC Hotline

PARA MAYOR INFORMACIÓN, POR FAVOR ACUDA A:

www.cpuc.ca.gov
www.fcc.gov
www.ftc.gov

Kid Keypad © 2006 Charles Boyce - Compu-Toon Characters



!Soy Keypad Kid y le traigo

Plain Talk Series para informarle sobre su servicio de teléfono!

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.

Understanding the Bill



Cómo interpretar la factura



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