

Pida a su compañía de teléfono que le ayude cuando usted descubra algún problema

Pida ayuda a CPUC en caso que su compañía de teléfono no le preste ayuda.

Pida ayuda a otras agencias en caso que CPUC no pueda auxiliarle.

Para cualquier problema con su servicio o cuenta de teléfono, póngase en contacto con su compañía de teléfono para tratar de resolverlo.

- Llame al número gratuito de la compañía telefónica para atención a clientes o si existe: contacte a su centro de atención a clientes vía Internet.
- En caso que usted no esté satisfecho con la forma en que se resolvió el problema con el representante de atención a clientes, pida hablar con el supervisor o manager. Un empleado de mayor rango podría tener más autoridad para resolver su problema.
- Prepárese antes de ponerse en contacto con la compañía. Tenga a la mano su cuenta, sus comprobantes o cualquier otra cosa que le sirva de referencia y no olvide anotar cuándo se puso en contacto con la compañía, con quién habló y lo que acordó hacer la otra persona.
- Recuerde que ponerse en contacto con una persona en la línea de la compañía de teléfono, a veces tarda algunos minutos, así que cuando haga su llamada, procure disponer de tiempo.

Si ya se puso en contacto con su compañía de teléfono y no le auxilió con su problema, usted podría presentar su queja ante la Oficina de Asuntos del Consumidor (CPUC Consumer Affairs Branch).

CPUC podría ayudarle con quejas acerca de su servicio o cuenta de teléfono, inclusive con cargos que usted no autorizó o si le cambiaron el servicio de teléfono a otra compañía sin su autorización. Puede ponerse en contacto con CPUC por teléfono, por internet o por correo:

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



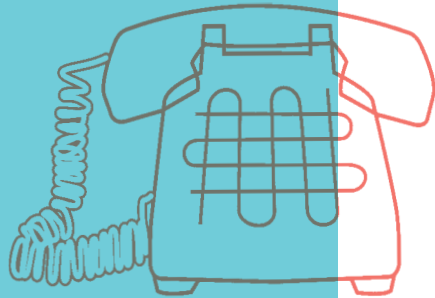
En caso que su compañía de teléfono ni CPUC puedan auxiliarle, usted puede ponerse en contacto con FCC en caso que este disputando llamadas hechas a /de otro estado o a/de otro país. Puede ponerse en contacto con FCC:

- Por correo electrónico: fccinfo@fcc.gov
 - Por internet:
Forma para presentar quejas:
www.fcc.gov/cgb/complaints.html
 - Por correo:
Federal Communications Commission
Consumer & Governmental Affairs Bureau
445 12th Street, SW
Washington, D.C. 20554
 - Por fax:
1-866-418-0232
 - Por teléfono:
1-888-CALL-FCC
(1-888-225-5322)
- TTY (Para personas con discapacidades auditivas)
1-888-TELL-FCC
(1-888-835-5322)

Pida ayuda para entender mejor los impuestos o para asuntos legales

Para preguntas sobre impuestos u otro tipo de reembolsos, hable primero con su compañía de teléfono

- Para preguntas sobre impuestos municipales en su cuenta de teléfono, póngase en contacto con el municipio que se los está cobrando.
- Si solicita un reembolso porque la compañía de teléfono ocasionó algún daño a su propiedad, por ejemplo, tendría que presentar una demanda por medio de los juzgados civiles o póngase en contacto con un abogado.



Existen muchas formas para recibir ayuda con el servicio o cuenta de teléfono, tales como:

- Póngase en contacto con su compañía de teléfono.
- Póngase en contacto con *California Public Utilities Commission*.
- Póngase en contacto con *Federal Communications Commission*.

www.calphoneinfo.com

1 (800) 649 7570 – La línea telefónica gratuita de CPUC



Keypad Kid © 2006 Charles Boyce • CompuToon Characters

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

"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.

Plain Talk Series Who to Complain to

¿A quién le puedo presentar mi queja?

**calphoneinfo**
California's Consumer Education Initiative

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

www.calphoneinfo.com

Plain Talk Series

Spanish, Feb. 2008