

## ขอความช่วยเหลือจากบริษัทโทรศัพท์ ของท่านทันทีที่ท่านทราบถึงปัญหา

## ขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานซีพียูซี (CPUC) หากบริษัทโทรศัพท์ของท่านไม่ยอมช่วยเหลือ ท่าน

## ขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่นๆ ถ้าหน่วยงานซีพียูซีไม่อาจจะช่วยเหลือ ท่านได้

ถ้าท่านมีปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่งกับบริการด้าน  
โทรศัพท์ของท่านหรือเรื่องบิลค่าโทรศัพท์  
โปรดติดต่อบริษัทโทรศัพท์ของท่าน โดยเร็วที่สุดเพื่อ  
แก้ปัญหาท่านนั้น

- โทรศัพท์ไปยังหมายเลขโทรศัพท์ฟรีที่แผนกบริการลูกค้า  
ของบริษัทโทรศัพท์หรือติดต่อไปยังศูนย์บริการลูกค้าผ่าน  
ทางอินเทอร์เน็ตหากมีบริการนี้
- ถ้าปัญหาของท่านไม่อาจจะตกลงได้เป็นที่น่าพอใจ  
หลังจากติดต่อกับตัวแทนของแผนกบริการลูกค้าแล้ว  
ใหญ่พบกับผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ระดับสูงอาจจะมีส่วนในการ  
ตกลงแก้ปัญหาของท่านได้
- ให้ท่านเตรียมพร้อมก่อนที่ท่านติดต่อกับบริษัทโทรศัพท์  
ของท่าน รวบรวมบิลค่าโทรศัพท์ ใบเสร็จรับเงินค่าโทรศัพท์  
หรือหลักฐานอื่นใดที่ท่านต้องใช้ในการอ้างอิงถึงและอย่า  
ลืมบันทึกไว้เมื่อท่านติดต่อกับบริษัทโทรศัพท์ว่าได้พูดกับ  
ใครและบุคคลนั้นตกลงจะดำเนินการอะไรให้แก่ท่าน
- โปรดจำไว้ว่าบางครั้งจะกินเวลาหลายนาทีก่อนที่ท่าน  
มีโอกาสดู โดยตรงกับเจ้าหน้าที่ของบริษัทโทรศัพท์  
ดังนั้นเวลาโทรศัพท์ไปยังบริษัท ไม่ควรโทรศัพท์ในช่วงที่  
ท่านรีบร้อน

ถ้าท่านติดต่อกับบริษัทโทรศัพท์ของท่านและไม่ได้  
รับความช่วยเหลือจากบริษัทโทรศัพท์ในการแก้ปัญหา  
ให้แก่ท่าน ท่านมีสิทธิยื่นคำร้องเรียนต่อแผนก  
ผู้ใช้บริการของหน่วยงานซีพียูซี (CPUC Consumer  
Affairs Branch)

หน่วยงานซีพียูซีนี้อาจช่วยเหลือท่านได้ในเรื่องการ  
ร้องเรียนเกี่ยวกับบริการด้านโทรศัพท์หรือบิลค่าโทรศัพท์  
รวมถึงค่าธรรมเนียมใดๆที่ท่านไม่ได้ยินยอมให้เรียกเก็บหรือ  
ในกรณีที่ท่านถูกเปลี่ยนบริษัทโทรศัพท์ไปอีกบริษัทหนึ่งโดยท่าน  
ไม่ได้อนุญาต ท่านอาจจะติดต่อกับหน่วยงานซีพียูซีทางโทรศัพท์  
หรือผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรือส่งจดหมายไปที่:

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



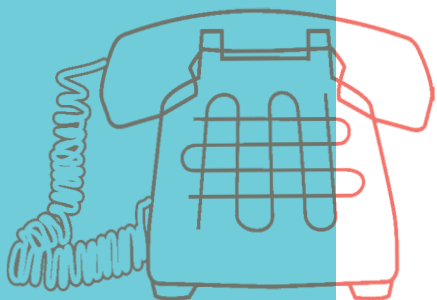
ถ้าบริษัทโทรศัพท์ของท่านและหน่วยงานซีพียูซี  
ยังไม่อาจจะช่วยเหลือท่านได้ ท่านอาจจะติดต่อกับ  
หน่วยงานเอฟซีซี (FCC) ถ้าท่านมีข้อสงสัยเกี่ยว  
กับการใช้โทรศัพท์จากรัฐหนึ่งไปยังอีกรัฐหนึ่ง  
หรือจากรัฐหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่ง ท่านสามารถ  
ติดต่อกับหน่วยงานเอฟซีซีได้ที่:

- ทางอีเมล: [fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov)
  - ออนไลน์:  
แบบฟอร์มการร้องเรียน: [www.fcc.gov/cgb/complaints.html](http://www.fcc.gov/cgb/complaints.html)
  - ทางจดหมาย:  
Federal Communications Commission  
Consumer & Governmental Affairs Bureau  
445 12th Street, SW  
Washington, D.C. 20554
  - ทางโทรสารหรือแฟกซ์:  
1-866-418-0232
  - ทางโทรศัพท์:  
1-888-CALL-FCC  
(1-888-225-5322)
- ทางโทรศัพท์สำหรับคนตาบอดหรือหูหนวก  
1-888-TELL-FCC  
(1-888-835-5322)

## ขอความช่วยเหลือ ทำความเข้าใจเรื่องภาษีต่างๆที่เกี่ยวข้องกับ ค่าโทรศัพท์หรือเกี่ยวกับประเด็นของกฎ

ก่อนอื่น ท่านต้องติดต่อพูดคุยกับบริษัทโทรศัพท์ของท่านก่อนเกี่ยวกับค่าภาษีที่เกี่ยวข้องกับการใช้โทรศัพท์หรือการขอให้จ่ายเงินคืนประเภทอื่นๆ

- If ถ้าท่านมีคำถามที่เกี่ยวข้องกับค่าภาษีที่ปรากฏในบิลค่าโทรศัพท์ โปรดติดต่อสอบถามไปยังเมืองที่เรียกเก็บค่าภาษีนั้น
- ถ้าท่านต้องการให้บริษัทโทรศัพท์ชดเชยค่าเสียหายเนื่องจากบริษัทโทรศัพท์ทำให้ทรัพย์สินของท่านเสียหาย เป็นต้น ท่านสามารถยื่นฟ้องในคดีแพ่งหรือติดต่อทนายความ



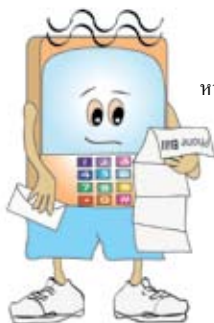
นอกจากนี้ ยังมีอีกหลายวิธีที่ท่านสามารถขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับบริการด้านโทรศัพท์หรือบิลค่าโทรศัพท์ ตัวอย่างเช่น:

- ติดต่อกับบริษัทโทรศัพท์ของท่าน
- ติดต่อคณะกรรมการสาธารณูปโภคของรัฐแคลิฟอร์เนีย (California Public Utilities Commission)
- ติดต่อคณะกรรมการการสื่อสารของรัฐบาลกลาง (Federal Communications Commission).

[www.calphoneinfo.com](http://www.calphoneinfo.com)

1 (800) 649 7570 –

โทรศัพท์สายด่วนของหน่วยงานซีพียูซี



Keypad Kid © 2006 Charles Boyce • CompuFoon Characters

หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติม โปรดเข้าไปดูที่เว็บไซต์:

[www.cpuc.ca.gov](http://www.cpuc.ca.gov)

[www.fcc.gov](http://www.fcc.gov)

[www.ftc.gov](http://www.ftc.gov)

“ผม/ดิฉันชื่อคี๊ยแพด คิด (Keypad Kid) และเป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านโทรศัพท์ที่เข้าใจได้ง่ายๆ”

หากท่านมีข้อขัดแย้งที่ไม่อาจแก้ไขได้กับบริษัทโทรศัพท์ของท่าน ท่านสามารถยื่นคำร้องเรียนได้ โดยออนไลน์ไปที่

[www.calphoneinfo.com](http://www.calphoneinfo.com)

หรือโทรศัพท์ไปยังหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนซีพียูซี (CPUC hotline)

ที่หมายเลข 1 (800) 649-7570

*Plain Talk Series Who to Complain to*

## จะร้องเรียนเรื่องกับใคร?

 **calphoneinfo**  
California's Consumer Education Initiative

สponsored โดย  
คณะกรรมการควบคุมสาธารณูปโภคของรัฐแคลิฟอร์เนีย  
(California Public Utilities Commission)  
และได้รับความช่วยเหลือจากบริษัทโทรศัพท์ต่างๆรวมทั้งหน่วยงานชุมชนต่างๆ  
[www.calphoneinfo.com](http://www.calphoneinfo.com)

*Plain Talk Series*

Thai, Feb. 2008