

## Tìm Sự Giúp Đỡ Từ Hãng Điện Thoại của Quý vị Ngay Khi Thấy Có Vấn Đề

Nếu quý vị có thắc mắc liên quan đến dịch vụ điện thoại hay hóa đơn, xin liên lạc với hãng điện thoại của quý vị ngay để giải quyết vấn đề.

- Gọi cho số điện thoại phục vụ khách hàng miễn phí hoặc vào trung tâm phục vụ khách hàng trên Internet, nếu có.
- Nếu quý vị không thỏa mãn với việc giải quyết vấn đề của đại diện phục vụ khách hàng, hãy xin nói chuyện với nhân viên quản lý. Một nhân viên cấp cao hơn có thể có nhiều thẩm quyền hơn để giải quyết vấn đề của quý vị.
- Trước khi liên lạc với hãng này, hãy chuẩn bị trước. Thu thập các hóa đơn, biên nhận hoặc bất cứ thứ gì khác mà quý vị muốn tham khảo và đừng quên ghi lại quý vị đã liên lạc với hãng lúc nào, nói chuyện với ai, và người đó đã đồng ý làm gì.
- Nhớ rằng đôi khi phải mất nhiều phút mới gặp được nhân viên của hãng điện thoại, cho nên hãy gọi khi quý vị không có gì vội vàng.

## Tìm Sự Giúp Đỡ của CPUC nếu Không Được Hãng Điện Thoại Của Quý Vị Giúp Đỡ

Nếu quý vị liên lạc với hãng điện thoại của mình mà hãng này không giúp được vấn đề của quý vị, quý vị có thể gửi đơn than phiền với Chi Nhánh Giao Thiệp Khách Hàng của CPUC.

CPUC có thể giúp quý vị với những than phiền về dịch vụ điện thoại hay hóa đơn, bao gồm bất cứ khoản phải trả nào mà quý vị không ủng hộ hoặc nếu dịch vụ điện thoại của quý vị bị chuyển sang một hãng khác mà không có sự chấp thuận của quý vị. Quý vị có thể liên lạc với CPUC bằng điện thoại, qua Internet hoặc bưu điện:

- Bằng điện thoại: 800-649-7570
- Trên mạng: <http://www.cpuc.ca.gov/static/forms/complaints/index.htm>
- Bằng Bưu Điện: CPUC Consumer Affairs Branch  
505 Van Ness Ave.  
San Francisco, CA 94102



## Tìm Sự Giúp Đỡ Từ Những Cơ Quan Khác nếu CPUC Không Thể Giúp Quý Vị

Nếu hãng điện thoại của quý vị và CPUC không thể giúp được quý vị, quý vị có thể liên lạc với FCC nếu quý vị hỏi về những cuộc gọi đi hoặc gọi đến một tiểu bang hoặc một nước khác. Quý vị có thể gặp FCC:

- Bằng e-mail: [fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov)
- Trên mạng:  
đơn than phiền: [www.fcc.gov/cgb/complaints.html](http://www.fcc.gov/cgb/complaints.html).
- Bằng bưu điện:  
Federal Communications Commission  
Consumer & Governmental Affairs Bureau  
445 12th Street, SW  
Washington, D.C. 20554
- Bằng fax:  
1-866-418-0232
- Bằng điện thoại:  
1-888-CALL-FCC  
(1-888-225-5322)

Máy điện văn cho người khiếm ngôn,  
khiếm thính TTY  
1-888-TELL-FCC  
(1-888-835-5322)

## Tìm Sự Giúp Đỡ Hiểu Biết về Thuế hoặc Những Vấn Đề về Luật Pháp

Quý vị có bất cứ câu hỏi nào về thuế hoặc những hình thức hoàn trả tiền đã dùng, đầu tiên quý vị nên bàn thảo với hãng điện thoại của mình.

- Nếu quý vị có câu hỏi về thuế địa phương trên hóa đơn của mình, xin liên lạc với thành phố đã đánh thuế quý vị.
- Nếu quý vị muốn được hoàn lại số tiền đã chi tiêu, chẳng hạn vì hãng điện thoại làm hư hại tài sản của mình, quý vị sẽ phải gửi đơn đòi bồi thường lên tòa dân sự, hoặc liên lạc với một luật sư.

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

1 (800) 649 7570 – Đường dây nóng CPUC



ĐỂ BIẾT THÊM CHI TIẾT, XIN VÀO XEM:

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

“Tôi là Keypad Kid mang đến cho quý vị *Tập Hướng Dẫn Dễ Hiểu (Plain Talk Series)* về các dịch vụ điện thoại.”

Nếu quý vị có tranh chấp không được giải quyết nào với công ty điện thoại của quý vị, quý vị có thể gửi đơn than phiền. Vào trang mạng tại [www.calphoneinfo.com](http://www.calphoneinfo.com) hay gọi cho đường dây nóng của ủy ban CPUC tại 1 (800) 649-7570.

*Plain Talk Series Who to Complain to*



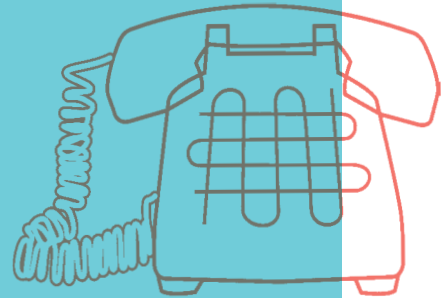
## Than Phiền Với Ai

 **calphoneinfo**  
California's Consumer Education Initiative

Được Hãng Tiện Ích Công Cộng California bảo trợ với sự giúp đỡ của các hãng điện thoại và các tổ chức cộng đồng Chọn Dịch Vụ Điện Thoại Địa Phương  
[www.calphoneinfo.com](http://www.calphoneinfo.com)

*Plain Talk Series*

Vietnamese, Feb. 2008



Có nhiều cách để quý vị có thể nhận được sự giúp đỡ đối với dịch vụ hoặc hóa đơn điện thoại, như:

- Gọi cho hãng điện thoại của mình.
- Liên Lạc California Public Utilities Commission (Ủy Ban Tiện Ích Công Cộng California.)
- Liên Lạc Ủy Ban Viễn Thông Liên Bang