

Neste folheto, você encontrará respostas para as seguintes perguntas relativas ao seu serviço telefônico:

- A companhia telefônica pode desconectar o meu serviço?
- O que são encargos por pagamento atrasado?
- Tenho que pagar cobranças que estou questionando?
- Serão cobrados encargos por pagamento atrasado sobre estas cobranças?
- Será cobrado um depósito?



Encargos por pagamento atrasado, desconexões e depósitos

COMISSÃO DE
SERVIÇOS
PÚBLICOS DA
CALIFÓRNIA

Se precisar de ajuda com uma disputa sobre o seu serviço ou conta de telecomunicações, primeiro entre em contato com a sua companhia telefônica. Se o seu problema não for resolvido, você pode apresentar uma queixa pela rede no site: www.calphoneinfo.com ou ligar para **Secção de Assuntos do Consumidor e Linha Direta de Fraude dos**



CPUC





Encargos por pagamento atrasado, desconexões e depósitos

O que são encargos por pagamento atrasado?

Encargos por pagamento atrasado são aplicados à sua conta, caso você pague a sua conta com atraso. A conta deve mencionar quando um encargo por pagamento atrasado pode ser cobrado e quanto poderia ser.

Perguntas que você pode ter sobre encargos por pagamento atrasado, desconexões e depósitos

A companhia telefônica pode desconectar o meu serviço?

O seu serviço pode ser desconectado se você não pagar as taxas do serviço básico local no prazo. Você também pode ser desconectado se der informações falsas quando se inscrever para o serviço ou fizer mau uso do mesmo, tal como usar um serviço residencial para uma empresa, ou violar o contrato. Antes de desconectar o serviço, a companhia precisa enviar a você uma notificação, avisando que o serviço será desconectado caso você não faça o pagamento até a data estipulada na notificação.

Tenho que pagar cobranças que estou questionando? Serão cobrados encargos por pagamento atrasado sobre estas cobranças?

Entre em contato com a sua companhia telefônica para discutir a sua cobrança. Você não tem que pagar a cobrança e os encargos por pagamento

atrasado não podem ser cobrados enquanto a companhia estiver examinando a disputa. Se a companhia não ajustar a cobrança, você terá que pagá-la para evitar encargos por pagamento atrasado. Se você não estiver satisfeito com a posição da companhia, você pode apresentar uma queixa e enviar seu pagamento para a CPUC.

Será cobrado um depósito?

Se você não tiver um bom histórico de pagamento ou uma boa notação de crédito, você pode ter que pagar um depósito ao começar o serviço. Caso o seu telefone tenha sido desconectado por falta de pagamento, você pode ter que pagar um depósito antes dele ser ligado novamente. O depósito é devolvido após você ter pago suas contas em dia por um ano, ou se você optar por desconectar o serviço, o que acontecer primeiro.



Serviço de emergência 911

Mesmo que o seu serviço tenha sido desconectado por falta de pagamento, as companhias de telefonia fixa, quando possível, devem permitir que você telefone para 9-1-1 da linha desconectada por 120 dias. Os telefones celulares não têm tal limitação e somente precisam estar com as baterias carregadas para chamar ao 9-1-1.

Você sabia que existem descontos em serviços telefônicos disponíveis para clientes de baixa renda?

A California Lifeline fornece descontos e é oferecida sem pagamento de depósito em serviços telefônicos para clientes que qualifiquem. Você pode receber um desconto no serviço telefônico residencial ou celular, mas não em ambos ao mesmo tempo.

Para obter mais informações sobre a California Lifeline: Ligue para a sua companhia telefônica local e pergunte sobre a California Lifeline ou visite www.californialifeline.com