

## Entendendo a sua conta telefônica

As contas telefônicas contêm muitas informações e podem ser difíceis de se compreender. Independentemente do tipo de serviço telefônico que você tem, lembre-se sempre:

- Você tem o direito de entender a sua conta telefônica.
- Confira a sua conta todo mês e se houver algo que você não entenda ou não tenha pedido, ligue para a sua companhia telefônica imediatamente e peça uma explicação.



Antes de ligar, leia esta brochura. Ela pode ter as respostas que você precisa.



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](http://www.calphoneinfo.com) ou ligar para **Secção de Assuntos do Consumidor e Linha Direta de Fraude dos Serviços Públicos : 1(800) 649-7570**



CPUC

## Entendendo a sua conta telefônica

COMISSÃO DE  
SERVIÇOS  
PÚBLICOS DA  
CALIFÓRNIA



# Entendendo a sua conta telefônica



## O que aparece na sua conta telefônica:

- **Resumo:** O valor e o pagamento da conta do último mês, o valor devido atualmente e a data em que o seu pagamento é devido.
- **Informações sobre a companhia:** Como você pode entrar em contato com a companhia telefônica, caso você tenha perguntas sobre a sua conta ou serviços.
- **CPUC e FCC:** Como entrar em contato com estes órgãos, caso você precise de ajuda para resolver uma disputa
- **Planos e serviços:** Descreve os seus serviços telefônicos e os respectivos custos.
- **Canhoto de pagamento:** Envie este canhoto com o seu cheque, caso você esteja remetendo o seu pagamento pelo correio.
- **Cobranças de outras companhias:** Se outra companhia lhe cobra por ligações a longa distância ou por outros serviços, os valores cobrados por ela e como entrar em contato com tal companhia aparecerão em uma seção separada.

**Cobranças Extras** - Aparecerão cobranças extras em sua conta, tais como:

- **Cobranças de instalação:** Estas são cobranças feitas uma única vez para iniciar ou mudar o serviço.
- **Taxas, impostos e sobretaxas:** Todas as companhias telefônicas cobram estas taxas. Elas são exigidas pelo governo.
- **Auxílio à lista:** As companhias telefônicas geralmente cobram taxas para obtenção de números telefônicos do auxílio à lista – 411.
- **Cobranças de cartões telefônicos:** Estas são cobranças por ligações que você fez de outro telefone e faturou no cartão telefônico que a companhia emitiu para você. As ligações podem custar mais que fazer a ligação diretamente do seu próprio telefone.
- **Cobrança de minutos extras:** Caso você tenha serviço com limite de minutos no seu telefone, a conta mostrará quaisquer cobranças por exceder o seu limite de minutos.

**Selecione serviços úteis** - As companhias telefônicas frequentemente fazem ofertas, tais como:

Pacotes:

- Algumas companhias vendem a você diversos serviços, tais como telefone, cabo e Internet como um pacote. Pode ser um bom negócio se você quiser todos os serviços. Em caso contrário, é melhor comprar menos serviços a preço normal.

Opções de Serviço Básico- linha terrestre geralmente oferecem duas opções:

- a) Um número ilimitado de ligações gratuitas em uma área local por uma taxa mensal fixa.
  - b) Uma quantidade limitada de ligações locais gratuitas por um preço baixo e você será cobrado(a) uma taxa extra se passar do limite. Este serviço economiza dinheiro se você não faz muitas ligações por mês.
- Muitas companhias de serviço sem fio oferecem serviços pelos quais você paga antecipadamente e, quando os seus minutos terminam, você compra mais.



## Como pagar a sua conta

Envie seu pagamento alguns dias antes da data de vencimento para evitar o pagamento de multas ou que seu telefone seja desconectado. Para manter seu serviço funcionando, caso você não possa pagar a conta até a data do vencimento, ligue para sua companhia telefônica e pergunte se você pode pagar em uma data posterior ou fazer um pagamento parcial.

## Disputas

Se vocês estiver disputando cobranças, você deve informar à sua companhia telefônica assim que for possível. Registre quando você ligou, com quem você falou e o que foi dito. Se a companhia não fizer o ajuste na sua conta, você pode fazer uma reclamação junto à Comissão de Utilidade Públicas da Califórnia. Veja o verso desta brochura para detalhes sobre como entrar em contato.