

Tem muitas maneiras de obter ajuda para o seu serviço telefónico ou para as facturas, tais como:

- Contacte a sua companhia telefónica.
- Contacte a Comissão de Serviços Públicos da Califórnia (CPUC).
- Contacte a Comissão Federal de Comunicações (FCC).



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 Serviços Públicos : 1(800) 649-7570**



CPUC

Who to Complain to? – May 2012– Portuguese

A quem é que se pode reclamar?

COMISSÃO
DE SERVIÇOS
PÚBLICOS DA
CALIFÓRNIA





Peça ajuda à sua companhia telefónica ao detectar um problema

Se tiver um problema com o seu serviço telefónico ou com a factura, contacte a sua companhia telefónica o mais cedo possível para tentar resolver o problema.

- Telefone para o número de chamada grátis do serviço de apoio ao cliente da companhia telefónica ou contacte o seu centro de apoio ao cliente através da Internet, se estiver disponível.
- Se não conseguir que o problema seja resolvido com satisfação com o representante do serviço de apoio ao cliente, peça para falar com um gestor. Um funcionário com um nível mais elevado poderá ter autoridade para resolver o assunto.

A quem é que se pode reclamar?

Procure ajuda da CPUC se a sua companhia telefónica não o ajudar

Se contactou a sua companhia telefónica e esta não o ajudou a resolver o seu problema, poderá apresentar uma queixa junto da Secção de Assuntos do Consumidor (CAB) da CPUC. A CPUC pode ajudá-lo com reclamações sobre o seu serviço telefónico ou a factura, incluindo quaisquer alterações que não tenha autorizado, ou se o seu serviço telefónico tiver sido mudado para outra companhia telefónica sem a sua autorização. Poderá contactar a CPUC pelo telefone, através da Internet ou pelo correio:

Pelo telefone	1-800-649-7570
Pela rede	https://ia.cpuc.ca.gov/cimsapp/
Pelo correio	CPUC Consumer Affairs Branch 505 Van Ness Ave. San Francisco, CA 94102

Procure a ajuda de outras repartições se a CPUC não puder lhe ajudar

Se a sua companhia telefónica ou a CPUC não forem capazes de ajudá-lo, poderá contactar a FCC se estiver interrogando chamadas feitas desde ou para outro estado ou desde ou para outro país. Pode contactar a FCC:

Pelo correio	fccinfo@fcc.gov
Pela rede	www.fcc.gov/cgb/complaints.html
Pelo correio	Federal Communications Commission Consumer & Govt. Affairs Bureau 445 12th Street, SW Washington, D.C. 20554
Por fax	1-866-418-0232
Pelo telephone	Voice: 1-888-225-5322 TTY: 1-888-835-5322



Lembre-se de que por vezes demora vários minutos pra alcançar uma pessoa na companhia telefónica. Portanto faça a sua chamada quando não estiver com pressa.

Antes de contactar a companhia, prepare-se. Junte a factura, recibos ou qualquer outra coisa das quais quer falar e não se esqueça de escrever quando contactou a companhia, com quem falou e o que a pessoa acordou fazer.