

## ¿Qué es una agencia de cobranzas?

Una **agencia de cobranzas** se especializa en recolectar pagos atrasados. Pueden dañar su puntaje de crédito y obtener órdenes judiciales para:

- Tomar pagos directos de su cheque de pago.
- Derecho de retención o embargo de su casa, lo que significa que si desea venderla, la agencia se cobra de la ganancia que usted haga en la venta.

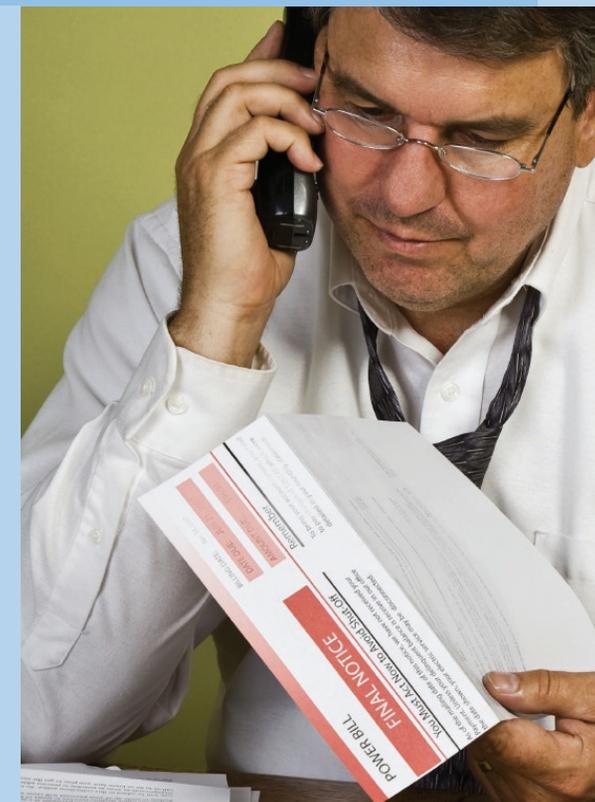


## Agencias de cobranza: Qué hacer

COMISIÓN DE  
SERVICIOS  
PÚBLICOS DE  
CALIFORNIA

Si necesita ayuda para una resolución de su servicio o cuenta de telecomunicaciones, primero contacte a su compañía de teléfono. Si el problema no se resuelve, puede presentar una queja en línea en:

[www.calphoneinfo.com](http://www.calphoneinfo.com) O llamar a la  
**Oficina de Asuntos del Consumidor y  
Línea Directa de Fraude de Servicios  
Públicos al: 1(800) 649-7570**



CPUC



**Las compañías de teléfono pueden enviar las cuentas sin pagar a las agencias de cobranza.**

Por lo general, las compañías telefónicas desconectan parte o todos los servicios por falta de pago antes de enviar la factura a una agencia de cobranza, a menos que usted esté disputando la cuenta. Las compañías de teléfono en California no pueden enviar la cuenta a una agencia de cobranzas mientras estén investigando su disputa.

## Agencias de cobranzas – Qué hacer

Dentro de cinco días después que una agencia de cobranzas se contacta con usted sobre una cuenta sin pagar, deben decirle:

- Cuánto debe
- A quién le debe
- Cómo disputar una cuenta
- El nombre, dirección y teléfono de la agencia de cobranza
- La fecha en que le enviaron por correo el aviso

### ¿Qué puedo hacer después de recibir una carta de una agencia de cobranzas?

1. Pagar la cuenta directamente a la agencia de cobranzas. Puede discutir un plan de pago si no puede pagar toda la cuenta a la vez. No llame ni envíe dinero a la compañía de teléfono.

2. Discutir la cuenta directamente con la agencia de cobranzas si no está de acuerdo con los cargos. Una vez que la agencia de cobranzas sepa que está disputando los cargos, deben investigar sus reclamos. Puede que no intenten cobrar la deuda hasta que se complete la investigación.
3. Negarse a pagar la deuda. Si se niega a pagarla y desea que la agencia deje de llamarlo, envíe una carta informándoles que no deben contactarlo. Después de recibir la carta, la agencia lo contactará una vez más para decirle que acción tomarán en su contra.



*Evite las agencias de cobranza pagando toda su cuenta mensual o final poco después de recibirla.*

Recuerde anotar lo que acordaron usted y la agencia de cobranzas. Haga copias de cualquier cosa que les envíe por correo, y, una vez que pague la cuenta, pídale a la agencia que le envíe una confirmación (quizás la necesite para limpiar su crédito).