

AVERIGÜE BIEN SOBRE EL SERVICIO TELEFÓNICO

Y...

- Ahorre dinero
- Evite el fraude telefónico
- Obtenga el mejor servicio



Si tiene un problema de fraude telefónico, contacte a su compañía de teléfonos inmediatamente, pida que le retiren esos cobros y que le den exactamente el servicio que pidió. Si es necesario, llame a la línea de atención de fraudes. Para saber más sobre esto, pida el folleto de la CPUC llamando a la línea de atención de fraudes o imprima una copia desde Internet en la página: www.calphoneinfo.com.



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 O llamar a la
**Oficina de Asuntos del Consumidor y
Línea Directa de Fraude de Servicios
Públicos al: 1(800) 649-7570**



CPUC

Take Charge of Your Phone Service -Spanish- May 2012

Asuma el control de su servicio telefónico

COMISIÓN DE
SERVICIOS
PÚBLICOS DE
CALIFORNIA





Opciones

Servicio telefónico local

Compare precios y servicios. Las tarifas de telefonía local pueden incluir:

- Tarifas que se pagan una sola vez para iniciar o cambiar de servicio.
- Cuotas mensuales.
- Cobros por llamadas fuera de su área de llamadas locales.

Servicio telefónico de larga distancia

Hay muchas compañías de larga distancia para que usted escoja; así que averigüe:

- ¿Cuánto cuesta un plan mensual y qué cosas incluye?
- ¿Hay algún cargo mínimo?
- Tenga en cuenta que las tarifas especiales o promocionales pueden durar sólo un corto periodo.

Tarjetas telefónicas prepagadas

Una tarjeta de telefonía prepagada le permite hacer llamadas desde cualquier teléfono. Todas las tarjetas deben incluir:

1. Nombre de la compañía.
2. Una descripción de todos los cobros.
3. El número de una línea gratuita de servicio al cliente las 24 horas del día.
4. Una fecha de vencimiento.
5. Cómo obtener el reembolso por las llamadas que se cortan.
6. Cómo se redondean los minutos: hacia el anterior o hacia el próximo.
7. Cómo agregarle fondos a la tarjeta.

Asuma el control de su servicio telefónico

Servicio LifeLine de California

Usted puede recibir un descuento en su servicio de telefonía local. Hay dos formas de calificar. Primero, si sus ingresos son menores que:

1-2 miembros	\$ 24,700
3 miembros	\$ 28,800
4 miembros	\$ 34,800
Cada miembro adicional	\$ 6,000

(Pueden cambiar después de 05/31/13)

Segundo, usted puede calificar si está recibiendo SSI, NSL, Medicaid, Medi-Cal, Healthy Families, LIHEAP, Food Stamps, TANF, WIC o algún tipo de asistencia tribal. Si usted está inscrito actualmente, envíe el formulario de renovación cada año; si no lo hace será eliminado y tendrá que solicitar nuevamente. Llame a su compañía de teléfonos para pedir los formularios y las instrucciones.

Fraude telefónico

Evite el fraude leyendo muy bien su factura de teléfono cada mes. Observe bien si hay:

- **Publicidad engañosa** - Lea bien todo el anuncio antes de seleccionar el servicio. Conserve los anuncios de servicios a los que se suscriba. Pida la información en su idioma natal.
- **Slamming [cambio no-autorizado]** - Significa que su servicio telefónico fue cambiado de una compañía a otra sin pedirle permiso.
- **Cramming [cobros indebidos]** - Significa que a su factura de teléfono le agregan cobros sin pedirle permiso. Estos cobros pueden estar relacionados con cualquier cosa.



Servicio de telefonía celular

La CPUC ha publicado un folleto sobre cómo comprar servicios de telefonía celular. Para conseguir un folleto, llame al 1-800-649-7570 o imprímalo desde la Internet en esta página Web: www.calphoneinfo.com.

- Decida cuándo y cómo quiere usar su teléfono celular y compare precios.
- Entienda bien qué contrato va a firmar y cuánto le costará
- Use el periodo de prueba para probar el servicio, y si es necesario, cancele el servicio durante ese periodo de prueba para que no le cobren la tarifa por cancelación anticipada.