

Cómo entender su factura de teléfono

Las facturas de teléfono contienen mucha información y es posible que sea difícil entender todo. Sin importar qué tipo de servicio de teléfono tiene usted, recuerde siempre que:

- Usted tiene derecho a entender su factura de teléfono.
- Revise su factura cada mes y si hay algo en ella que usted no entiende o que usted no solicitó, llame a su compañía de teléfono inmediatamente y pida una explicación.



Antes de llamar, lea este folleto, es posible que aquí estén las respuestas que usted busca.



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

Cómo entender su factura de teléfono

COMISIÓN DE
SERVICIOS
PÚBLICOS DE
CALIFORNIA



Cómo entender su factura de teléfono



¿Qué incluye su factura de teléfono?

- **En resumen:** La cantidad y el pago de la factura del mes pasado, la cantidad que usted debe actualmente y la fecha en que tiene que hacer el pago.
- **Información de la compañía:** Cómo puede usted contactar a la compañía de teléfono si tiene preguntas sobre su factura o servicios.
- **Información sobre la CPUC y la FCC:** Cómo contactar a estas agencias en caso de que necesite ayuda para resolver un reclamo.
- **Planes y servicios:** Aquí se describen sus servicios de telefonía y sus costos.
- **Talón de pago:** Envíe este talón de pago junto con su cheque si desea enviar el pago por correo.
- **Cobros de otras compañías:** Si otra compañía le factura a usted llamadas de larga distancia u otros servicios, en una sección separada aparecerán esos cobros y cómo contactar a esa compañía.

Cobros adicionales

Su factura incluirá cobros adicionales como:

- **Cobros de instalación:** Esto se cobra una sola vez para iniciar o cambiar el servicio.
- **Tasas, impuestos y recargos:** Todas las compañías de teléfono recaudan estos cobros que son exigidos por el Gobierno.
- **Cobros por marcar al 411:** Las compañías de teléfono generalmente cobran una tarifa por agarrar números telefónicos del directorio – 411.
- **Cobros de tarjeta de llamadas:** Estos son cobros por llamadas que usted hizo desde otro teléfono y se facturaron usando la tarjeta de llamadas que su compañía de teléfono le dió. Las llamadas pueden costar más de lo cuestan cuando usted marca directamente desde su propio teléfono.
- **Cobros por minutos adicionales:** Si usted tiene un servicio medido en su teléfono, la factura le indicará los cobros por excederse de su cantidad asignada.

Escoja servicios útiles

Las compañías de teléfono frecuentemente hacen ofertas como:

Paquetes: Algunas compañías le venden varios servicios como teléfono, cable e Internet en un paquete. Esto puede ser una buena idea si usted quiere todos los servicios. Si no es así, puede ser mejor para usted comprar menos servicios a un precio regular.

Opciones de servicios básicos : las compañías de teléfono de líneas locales generalmente ofrecen dos opciones:

- 1) Un número ilimitado de llamadas gratuitas en un área local por una tarifa mensual fija.
 - 2) Una cantidad limitada de llamadas locales gratis por un precio bajo y le facturarán minutos adicionales si usted se excede del límite. Este servicio ahorra dinero si usted no hace muchas llamadas cada mes.
- **Compañías celulares** ofrecen un servicio que usted paga por adelantado y cuando usted ha usado sus minutos, usted puede comprar más.



El pago de su factura

Haga su pago varios días antes de la fecha límite para evitar cobros por retraso o por desconexión. Si usted no puede pagar la factura en la fecha límite, entonces para que su servicio siga funcionando, usted debe llamar a su compañía de teléfono y preguntar si puede pagar en una fecha posterior o si puede hacer un pago parcial.

Reclamos

Si usted tiene reclamos por algún cobro(s), usted debe informarlo a su compañía de teléfono lo más pronto posible. Conserve notas de cuando llamó, con quién habló y qué le dijeron. Si la compañía no ajusta su factura, usted puede presentar una queja ante la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC). Vea al reverso de este folleto la información de contacto.