

Existen muchas formas para recibir ayuda con el servicio o cuenta de teléfono, tales como:

- Póngase en contacto con su compañía de teléfono.
- Póngase en contacto con la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC).
- Póngase en contacto con la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC).



¿A quién le puedo presentar mi queja?

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



CPUC





Pida a su compañía de teléfono que le ayude cuando usted descubra algún problema

Para cualquier problema con su servicio o cuenta de teléfono, póngase en contacto con su compañía de teléfono para tratar de resolverlo.

- Llame al número gratuito de la compañía telefónica para atención a clientes o si existe: contacte a su centro de atención a clientes vía Internet.
- En caso que usted no esté satisfecho con la forma en que se resolvió el problema con el representante de atención a clientes, pida hablar con el supervisor o manager. Un empleado de mayor rango podría tener más autoridad para resolver su problema.

¿A quién le puedo presentar mi queja?

Pida ayuda a CPUC en caso que su compañía de teléfono no le preste ayuda.

Si ya se puso en contacto con su compañía de teléfono y no le auxilió con su problema, usted podría presentar su queja ante la Oficina de Asuntos del Consumidor (CPUC Consumer Affairs Branch). CPUC podría ayudarle con quejas acerca de su servicio o cuenta de teléfono, inclusive con cargos que usted no autorizó o si le cambiaron el servicio de teléfono a otra compañía sin su autorización. Puede ponerse en contacto con CPUC por teléfono, por internet o por correo:

Por Teléfono	1-800-649-7570
Por Internet	https://ia.cpuc.ca.gov/cimsapp/
Por Correo	CPUC Consumer Affairs Branch 505 Van Ness Ave. San Francisco, CA 94102

Pida ayuda a otras agencias en caso que CPUC no pueda auxiliarle.

En caso que su compañía de teléfono ni CPUC puedan auxiliarle, usted puede ponerse en contacto con FCC si está disputando llamadas hechas a/de otro estado o a/de otro país. Puede ponerse en contacto con FCC:

Por Correo Electrónico	fccinfo@fcc.gov
Por Internet	www.fcc.gov/cgb/complaints.html
Por Correo	Federal Communications Commission Consumer & Govt. Affairs Bureau 445 12th Street, SW Washington, D.C. 20554
Por Fax	1-866-418-0232
Por Teléfono	1-888-225-5322 TTY: 1-888-835-5322



Recuerde que ponerse en contacto con una persona en la línea de la compañía de teléfono, a veces tarda algunos minutos, así que cuando haga su llamada, procure disponer de tiempo.

Prepárese antes de ponerse en contacto con la compañía. Tenga a la mano su cuenta, sus comprobantes o cualquier otra cosa que le sirva de referencia y no olvide anotar cuándo se puso en contacto con la compañía, con quién habló y lo que acordó hacer la otra persona.