

## 怎樣申請投訴

消費組電話：1-800-649-7570

1. 請填好粉紅色的投訴表格，表格上每個項目務必填寫清楚。  
如果你有先付支票而你想給加州公共事業委員會抵押的，請夾附連同你的投訴表格寄給加州公共事業委員會。

如果你的服務可能被切斷的，當你描述你的投訴在投訴表格上或致電給消費組，電話 1-800-649-7570 的時候，請加以說明。

請在你的投訴表格上包括下列各項：

- a) 填上你用在帳單上的名字。
- b) 填上要投訴問題的地址（勿用郵箱地址）。
- c) 填上正確的郵寄地址 (如果該地址和服務地址有不同的)。
- d) 你的帳戶號碼。
- e) 聯絡號碼 -- 填上你可能被聯絡到的電話號碼。

如果你需要副本，你可在對面 Opera Plaza (601 Van Ness Avenue) 里面的 UPS 商店複印。影印本每張九仙。

加州公共事業委員會不能提供影印服務。

## 第 2 步：對投訴的回應

### 對投訴的回應

1. 一旦加州公共事業委員會收到自來水 / 煤電氣 / 電話公司的資料，你的案件負責人將為你審閱所得的資料並給予回復：
  - a) 你的案件負責人根據需要，可能要求你或自來水 / 煤電氣 / 電話公司提供更多資料，並繼續進行調查。
  - b) 一旦收到足夠資料以能解決你的投訴問題，加州公共事業委員會會發出信件告訴你，我們調查的結果和有關你的投訴案件的最後判決。

第 3 步：下一步是什麼？

## 下一步是什麼？

1. 投訴表格每日收集一次並且將在第二天開始處理：
  - a) 投訴表格將被複閱。如果我們需要更多資料，我們將會聯絡你。
  - b) 投訴表格送來 10 天后，你將接到一封確認信。信上將有你的案件號碼和處理你案情負責人的姓名。
  - c) 正常的程序最少需用 90 天時間。如果你的資料有改變，或服務處於危險中，你應該在星期一至星期五，上午 10 點至下午 3 點之間致電 (800) 649-7570 聯絡你案情的負責人。