COMISIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS
DIVISION DE PROTECCION Y SEGURIDAD DEL CONSUMIDOR
SECCION DE CUMPLIMIENTO DE LEYES EN TRANSPORTE
505 VAN NESS AVE
SAN FRANCISCO, CA 94102
Tel: 1-800-366-4782 Fax: (415) 703-5882 E-Mail: CIU_INTAKE@cpuc.ca .gov

Formulario De Quejas De Mudanza – MUDANZAS DE PRINCIPIO A FIN DENTRO DEL ESTADO

SU INFORMACIÓN:

Su Nombre: _____

Domicilio: _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código postal: _____

Teléfono: _____ Correo electrónico: _____

1. ¿Dirección y ciudad de donde se cambió? _____

2. ¿Dirección y ciudad a donde se cambió? _____

3. ¿Fecha en que contacto a la compañía de mudanza? _____

4. ¿Fecha en que reservó su mudanza? _____

5. ¿Fecha en que se cambió de casa? _____

INFORMACION DE LA COMPAÑIA DE MUDANZA:

Nombre: _____ Cal PUC T# _____

Dirección: _____

Teléfono: _____ Persona contacto: _____

6. ¿Cómo localizó a la compañía de mudanza? (cheque todas las que apliquen)
Páginas Amarillas ☐ Internet ☐ Periódico ☐ Otro medio ☐

Información adicional (por ejemplo: nombre del directorio, año y número de página, URL, nombre del periódico y fecha del anuncio):

_____

7. ¿En el primer contacto con la mudanza, cual fue la tarifa cotizada? _____

¿Le dieron un precio diferente por pagar en efectivo o pago con tarjeta de crédito? Sí ☐ No ☐
¿Le cobraron más por pagar con tarjeta de crédito que en efectivo? Sí [☐ No ☐
Explique por favor: _____

Cuestionario/Queja sobre Mudanzas – DENTRO DE CALIFORNIA

8. ¿Le ofreció el representante de la compañía llegar a su residencia para darle un estimado de costo por escrito? (basado en inspección visual) ¿antes de su mudanza? Sí No
Si sí, ¿cuál era la cantidad del presupuesto por escrito? _____

9. ¿Le dieron una copia del documento: ***Noticia Importante sobre su Mudanza***, que incluye una cifra de ***"El máximo precio a pagar será de?"*** *¿Por* lo menos tres días antes del día de la mudanza? *Sí* No
¿Cuando lo recibió? _____

10. Le dieron una copia del folleto llamado ***"Información Importante Para Personas Cambiando De Residencia Dentro de California"*** ¿por lo menos tres días antes del día de la mudanza y de iniciar el cambio? Sí No
¿Cuando lo recibió? _____

11. ¿Le dieron ***por lo menos tres días antes del día de la mudanza*** una copia de contrato/factura, la cual indicaba la tarifa que le iban a cobrar por la mudanza, y ***"¿El máximo precio a pagar será de?"***?
Sí No
¿Cuando la recibió? _____

12. ¿Llegaron los empleados a la hora planeada? Sí No
Hora programada para llegar_____ Hora actual de llegada _____
Si hubo retraso, ¿le aviso el encargado del motivo? Sí No
Si sí, ¿cual fue la explicación? _____

13. ¿Le explico un representante de la compañía, ***antes de comenzar la mudanza*** que tenia usted opción de avalúo de sus pertenencias? Sí No Si sí, cuando_____
¿Cual opción escogió usted? Cobertura Básica Actual valor en efectivo Valor actual en efectivo (reposición completa de artículos)

14. Sí no hubo estimado de costo ***antes*** de la mudanza, ¿un representante de la compañía condujo una visita en persona a revisar lo que iba a mudar? Sí No
Le dieron un estimado de ***"¿El máximo precio a pagar será de?"*** aceptable, ***¿ANTES*** de empacar o cargar sus pertenencias? Sí No

15. ¿Antes de comenzar a empacar o cargar, le dio el representante de la compañía una copia del contrato/factura? Sí No
¿Cuando recibió sus copias? _____
¿Recibió una copia completada del contrato/factura después de la mudanza? Sí No
¿Cuando recibió sus copias? _____

16. ¿Cuántos empleados llegaron a mudarle?_____

17. ¿Trajeron los empleados suficientes colchonetas, carretillas, herramientas, camión limpio y en buenas condiciones? Sí No Si no, explique_____

18 ¿Actuaron los empleados en forma profesional y con conocimiento durante la mudanza? Sí No
Si no, explique _____

Cuestionario/Queja sobre Mudanzas – DENTRO DE CALIFORNIA

19. ¿Solicito usted servicios adicionales antes o después que la mudanza comenzara? Sí No
Si sí, ¿que servicios solicito?_____

20. ¿Antes de prestarle estos servicios adicionales, le dio el representante de la compañía una ***"Orden de Cambio"*** y un nuevo estimado de ***"El máximo precio será de"***? Sí No
¿Cuándo se la dieron? _____

21. ¿Cuánto pago por la mudanza? _____

¿Cuánto le cobraron de más que usted reclama? _____

22. ¿Pidió usted que guardaran su carga en bodega como parte de la mudanza? Sí No
Si sí, ¿por cuánto tiempo?_____

23. ¿Hubo pérdidas o daños a su carga durante la mudanza? Sí No
Si sí, ¿Cuándo le aviso a la compañía por escrito, de los daños? _____

¿De cuanto es la cantidad de reclamo por pérdidas o daños? _____
¿Cuál fue la disposición? _____

¿La compañía admitió su reclamo de pérdidas por escrito? Sí No
¿Cuándo le resolvieron su reclamo? _____

24. ¿Si estuvo insatisfecho con el servicio de la mudanza, tomó alguna otra acción en su contra? Sí No
¿Con quién?: Arbitraje Corte De Cargos Menores Otra Corte
¿Cuál fue la disposición del juicio? _____

25. Comentarios (adjunte mas hojas si es necesario) _____

_____

_____

_____

_____

POR FAVOR INCLUYA COPIAS DE TODA DOCUMENTACION ESCRITA REFERENTE A SU QUEJA (Ejemplo: Contrato de Servicios, Orden de envío / Factura de Carga, Presupuestos, Orden de Cambio de Servicios, cartas, formas de reclamo, inventarios, etc.)

_____ _____

Firma Del Cliente **Fecha**