

En este folleto verá las respuestas a las siguientes preguntas sobre su servicio telefónico:

- ¿Puede la compañía de teléfonos desconectar mi servicio?
- ¿Cuáles son las tarifas por pagos atrasados?
- ¿Tengo que pagar por los cargos que estoy cuestionando?
- ¿Me recargarán una cantidad más por esos cargos?
- ¿Me cobrarán un depósito?



## California Public Utilities Commission

### Telecommunications Education and Assistance in Multiple-Languages (TEAM) Program

[www.cpuc.ca.gov/team-and-changes](http://www.cpuc.ca.gov/team-and-changes)

[cabteamandchanges@cpuc.ca.gov](mailto:cabteamandchanges@cpuc.ca.gov)

If you are not able to resolve  
your dispute with your service provider,  
call the Consumer Affairs Branch  
(800) 649-7570

## Tarifas por pagos atrasados, desconexiones y depósitos

COMISIÓN DE  
SERVICIOS  
PÚBLICOS DE  
CALIFORNIA





## Tarifas por pagos atrasados, desconexiones y depósitos

### ¿Qué son las tarifas por pagos atrasados?

Son cargos que se aplican a su cuenta si la paga con retraso. La cuenta debe decir cuándo y cuánto se cargará.

## Preguntas que puede tener sobre las tarifas por pagos atrasados, desconexiones y depósitos

### ¿Puede la compañía de teléfono desconectar mi servicio?

Su servicio puede ser desconectado si no paga la tarifa por servicio local a tiempo. También lo pueden desconectar si da información falsa cuando solicita el servicio o por mal uso del mismo, tal como uso residencial para un negocio, o incumplimiento del contrato. Antes de desconectar el servicio la compañía debe enviarle un aviso que el servicio será desconectado si no ha pagado para cierta fecha indicada en el aviso.

### ¿Tengo que pagar por los cargos que estoy cuestionando? ¿Me cobrarán más por el retraso en el pago de esos cargos?

Contacte a su compañía de teléfono para discutir el cargo. No tiene que pagarlo y no se lo pueden cobrar con una tarifa de retraso mientras la compañía está investigando la disputa.

Si la compañía no ajusta el cargo, tendrá que pagarlo para evitar cargos por tardanza. Si no está satisfecho con la posición de la compañía, puede presentar una queja y enviar su pago a la CPUC.

### ¿Me cobrarán el depósito?

Si no tiene un buen historial de pago, o buen crédito, podría tener que pagar un depósito cuando inicia el servicio. Si su teléfono fue desconectado por falta de pago, podría tener que dar un depósito antes que lo conecten nuevamente. El depósito es devuelto después que ha pagado su cuenta a tiempo por un año o si decide desconectar el servicio, lo que ocurra primero.



### Servicio de emergencia 911

Aún si su servicio es desconectado por falta de pago, las compañías de línea tradicional, cuando es posible, deben permitir llamadas al 9-1-1 de una línea desconecta por 120 días. Los teléfonos inalámbricos no tienen dicha limitación y sólo necesitan baterías cargadas para llamar al 9-1-1.

### ¿Sabía que hay descuentos en el servicio telefónico para las personas de bajos ingresos?

California Lifeline brinda descuentos y se brinda sin pagar un depósito por servicio telefónico a clientes calificados. Puede recibir descuento ya sea en el teléfono de su casa o el servicio inalámbrico, pero no puede recibirlo en ambos servicios a la vez.

Para averiguar más sobre California Lifeline: Llame a su compañía local de teléfono y pregunte sobre California Lifeline o vaya a [www.californialifeline.com](http://www.californialifeline.com)