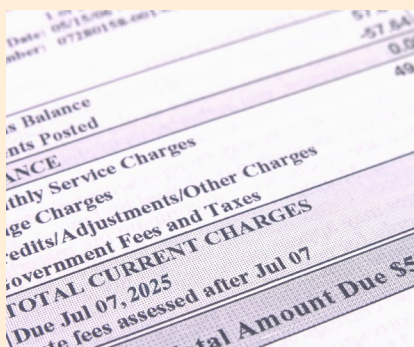




Cómo entender su factura telefónica



Las facturas de teléfono contienen mucha información y pueden ser difíciles de entender. No importa qué tipo de servicio telefónico tenga, recuerde siempre:

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

Antes de llamar, lea este folleto. Podría tener las respuestas que necesita.

Qué sale en su factura de teléfono

- **Resumen de información:** Monto y pago de la factura del mes pasado, cantidad actualmente adeudada y fecha de vencimiento del pago.
- **Información de la empresa:** Cómo puede contactar a la compañía telefónica si tiene preguntas.
- **Información de la CPUC y FCC:** Cómo contactar a estas agencias si necesita ayuda para resolver una disputa.
- **Planes y servicios:** Esto describe los servicios telefónicos y sus costos.
- **Talón de pago:** Envíe este talón con su cheque si está enviando su pago por correo.
- **Cargos de otras compañías:** Si otra compañía le factura por llamadas de larga distancia u otros servicios, sus cargos y cómo comunicarse con esa compañía, aparecerán en una sección separada.

Pagar su factura

Pague su factura varios días antes de la fecha de vencimiento para evitar cargos por demora o desconexión. Si no puede pagar la factura antes de la fecha de vencimiento, debe llamar a su compañía telefónica y preguntar si puede pagar en una fecha posterior o hacer un pago parcial para mantener su servicio funcionando.

Cómo entender su factura telefónica

Cargos adicionales

Su factura mostrará cargos adicionales, tales como:

- **Cargos de instalación:** Estos son cargos únicos por iniciar o cambiar el servicio.
- **Tarifas, impuestos y recargos:** Todas las compañías telefónicas cobran estos cargos. Son requeridos por los gobiernos.

continúa al dorso



Cómo entender su factura telefónica

continúa desde la portada

- **Cargos 411:** Las compañías telefónicas suelen cobrar tarifas por obtener números de teléfono de la asistencia de directorio - 411.
- **Cargos por tarjeta de llamada:** Estos son cargos por llamadas facturadas utilizando la tarjeta de llamada que la compañía telefónica le emitió. Las llamadas pueden costar más que marcar directamente desde su propio teléfono.
- **Cargos por minutos adicionales:** Si tiene un servicio medido, la factura mostrará cualquier cargo por exceder sus minutos incluidos.

Elija servicios útiles

Las compañías telefónicas a menudo hacen ofertas, como:

Paquetes:

Algunas empresas venden servicios como teléfono, cable e Internet como un paquete. Podría ser una buena oferta si desea todos los servicios. Si no, puede ahorrar más comprando menos servicios al precio regular.

Opciones de servicio básico:

Las compañías de teléfonos fijos generalmente ofrecen:

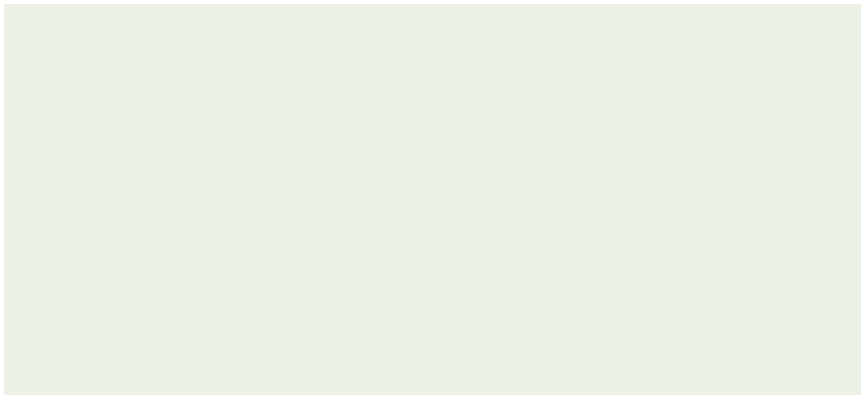
- Un número ilimitado de llamadas gratuitas en un área local por una tarifa mensual.
- Una cantidad limitada de llamadas locales gratuitas por un precio bajo y se le cobra extra si excede el límite. Este servicio ahorra dinero si no hace muchas llamadas cada mes.

Las compañías de telefonía móvil pueden ofrecer un servicio que paga por adelantado y, cuando se agotan sus minutos, usted puede comprar más.

Disputas

Si está disputando cargos, informe a la empresa lo antes posible. Lleve un registro de cuándo llamó, con quién habló y qué se dijo. Si la empresa no ajusta su factura, puede presentar una queja ante la Comisión de Servicios Públicos de California.

Información de contacto de CBO:



California Public Utilities Commission

Programa de Educación y Asistencia
en Telecomunicaciones en Múltiples

Idiomas (TEAM)

www.cpuc.ca.gov/team-and-changes

teamandchanges@cpuc.ca.gov

Si no puede resolver su disputa con
su proveedor de servicios, contacte
a su TEAM CBO.