



向誰投訴？



您可透過多種方式就電話服務或帳單問題尋求協助，例如：

- 聯絡您的電訊公司
- 聯絡加州公用事業委員會 (CPUC)
- 聯絡聯邦通訊委員會 (FCC)

在發現問題後，應儘快向電訊公司尋求協助

如電話服務或帳單有任何問題，請儘快聯絡您的電訊公司，以嘗試解決問題。

- 請致電電訊公司的免費客戶服務電話，或(如適用)透過互聯網聯絡其客戶服務中心。
- 如客戶服務代表未能令您滿意地解決問題，請要求與主管通話。較高層級的員工可能擁有更大權限處理您的問題。

請注意，有時需要數分鐘才能接通真人客戶服務人員，因此請在時間充裕時致電。

如電訊公司未能協助，請向 CPUC 尋求協助

如您已聯絡電訊公司但問題仍未解決，您可向 CPUC 消費者事務部提出投訴。CPUC 可協助處理與電話服務或帳單相關的投訴，包括未經授權的收費，或在未經您同意的情況下將您的電話服務轉至其他公司。您可透過以下方式聯絡 CPUC：

- 電話方式：1-800-649-7570
- 在線方式：<https://ia.cpuc.ca.gov/cimsapp/>
- 郵寄方式：CPUC Consumer Affairs Branch 505 Van Ness Ave. San Francisco, CA 9410

(續於背面)



California Public
Utilities Commission

505 Van Ness Ave.
San Francisco, CA 9410

800-848-5580 (免費熱線)
cpuc.ca.gov



向誰投訴？

(續前頁)



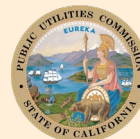
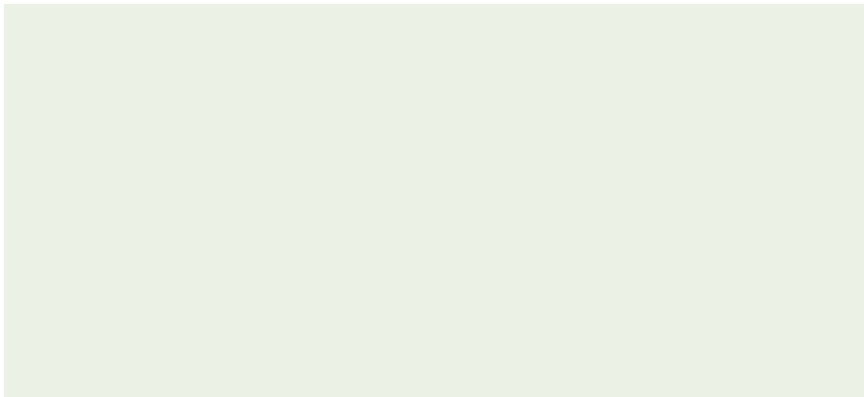
如 CPUC 未能協助，請向其他機構尋求協助

如您對跨州(來自或撥往其他州)或跨國(來自或撥往其他國家)的通話有疑問、但電訊公司及 CPUC 均未能協助您，您可聯絡聯邦通訊委員會 (FCC)。您可透過以下方式聯絡 FCC：

- 電郵方式：fccinfo@fcc.gov
- 在線方式：www.fcc.gov/cgb/complaints.html
- 郵寄方式：Federal Communications Commission Consumer & Govt. Affairs Bureau 445 12th Street, SW Washington, D.C. 20554
- 傳真方式：1-866-418-0232
- 語音信箱：1-888-225-5322 TTY：1-888-835-5322

聯絡電訊公司前，請做好準備。請備妥您的帳單、收據或其他相關資料以供參考，並記錄您聯絡公司的時間、接洽人員及其承諾採取的行動。

CBO 聯絡資料：



California Public Utilities Commission

多語言電訊教育及支援計劃

(TEAM) 計劃

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

teamandchanges@cpuc.ca.gov

如您未能與服務供應商解決爭議，請聯絡您的 TEAM 社區組織 (CBO)。