



불만 제기 대상



전화 서비스나 요금과 관련하여 도움을 받을 수 있는 방법은 여러 가지가 있습니다:

- 통신사에 문의하기
- CPUC에 문의하기
- FCC에 문의하기

문제가 발생하면 즉시 통신사에 문의하시기 바랍니다

전화 서비스나 요금에 문제가 있는 경우, 가능한 한 빨리 통신사에 연락하여 문제 해결을 시도하시기 바랍니다.

- 통신사의 무료 고객센터 번호로 전화하거나, 가능할 경우 인터넷을 통해 고객 지원 센터에 접속하시기 바랍니다.
- 고객센터 상담원과의 상담으로 문제가 만족스럽게 해결되지 않을 경우, 관리자와의 통화를 요청하시기 바랍니다. 상위 직급 직원은 문제 해결에 대해 더 많은 권한을 가지고 있을 수 있습니다.

또한 통신사와 연결되어 실제 상담원과 통화하기까지 몇 분 정도 소요될 수 있으므로, 시간에 여유가 있을 때 연락하시기 바랍니다.

통신사가 문제 해결을 도와주지 않는 경우 CPUC의 도움을 받으시기 바랍니다

통신사에 문의했음에도 문제가 해결되지 않은 경우, CPUC 소비자 보호 부서(Consumer Affairs Branch)에 불만을 제기할 수 있습니다. CPUC는 본인이 승인하지 않은 요금이 청구된 경우, 본인의 동의 없이 다른 통신사로 서비스가 변경된 경우와 같이 전화 서비스나 요금과 관련된 문제를 도와드릴 수 있습니다. CPUC에는 전화, 인터넷 또는 우편을 통해 연락하실 수 있습니다.

- 전화: 1-800-649-7570
- 온라인: <https://ia.cpuc.ca.gov/cimsapp/>
- 우편: CPUC Consumer Affairs Branch 505 Van Ness Ave. San Francisco, CA 94102

뒤에서 계속



California Public Utilities Commission

505 Van Ness Ave.
San Francisco, CA 94102

800-848-5580 (무료 전화)
cpuc.ca.gov



불만 제기 대상

앞면에서 계속



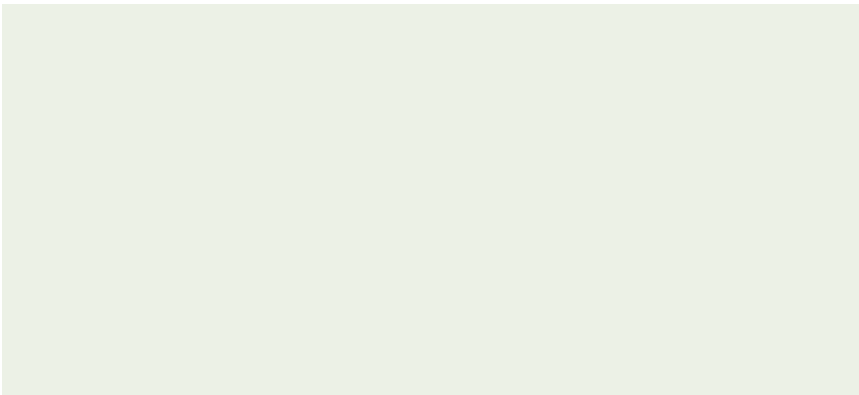
CPUC로도 해결되지 않는 경우 다른 기관의 도움 받기

통신사와 CPUC 모두에서 문제를 해결 받지 못한 경우, 다른 주 또는 다른 국가로의 발신, 수신 통화와 관련된 문제라면 FCC에 문의하실 수 있습니다. FCC에는 다음과 같은 방법으로 연락하실 수 있습니다:

- 이메일: fccinfo@fcc.gov
- 온라인: www.fcc.gov/cgb/complaints.html
- 우편: Federal Communications Commission Consumer & Govt. Affairs Bureau
445 12th Street, SW Washington, D.C. 20554
- 팩스: 1-866-418-0232
- 전화 음성: 1-888-225-5322 TTY: 1-888-835-5322

통신사에 연락하기 전에 미리 준비하시기 바랍니다. 요금서, 영수증 또는 참고할 수 있는 자료를 준비하시고, 통신사에 연락한 날짜, 상담한 담당자, 그리고 해당 담당자가 어떤 조치를 약속했는지도 반드시 기록해 두시기 바랍니다.

CBO 연락처 정보:



California Public Utilities Commission

다국어 통신 교육 및 지원

(Telecommunications Education and Assistance in Multiple-Languages, TEAM) 프로그램

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

teamandchanges@cpuc.ca.gov

서비스 제공업체와의 분쟁을 해결하지 못한 경우, 귀하의 TEAM 지역 커뮤니티 기관(CBO)에 문의하시기 바랍니다.