



¿Con quién presentar una queja?



Hay muchas maneras de obtener ayuda con el servicio o las facturas telefónicas, tales como:

- Contactar a su compañía telefónica
- Contactar a la CPUC
- Contactar a la FCC

Busque ayuda de su compañía telefónica tan pronto encuentre un problema

Si tiene un problema con el servicio de su teléfono o con la factura, contacte a su compañía telefónica lo antes posible para intentar resolver el problema.

- Llame al número de atención al cliente gratuito de la compañía telefónica o comuníquese con su centro de atención al cliente a través de Internet, si está disponible.
- Si no puede resolver el problema a su satisfacción con el representante de servicio al cliente, pida hablar con un gerente. Un empleado de nivel superior puede tener más autoridad para resolver su problema.

Recuerde que a veces se necesitan varios minutos para comunicarse con una persona en vivo en la compañía telefónica, así que haga su llamada cuando no tenga prisa.

Busque ayuda de la CPUC si su compañía telefónica no le ayuda

Si contactó a su compañía telefónica y no le ayudó con su problema, puede presentar una queja ante la Sucursal de Asuntos del Consumidor de la CPUC. La CPUC puede ayudarle con quejas sobre el servicio telefónico o la factura, incluyendo cualquier cargo que no haya autorizado o si su servicio telefónico fue cambiado a otra compañía sin su aprobación. Puede comunicarse con la CPUC por teléfono, a través de Internet o por correo:

- **Por Teléfono:** 1-800-649-7570
- **En línea:** <https://ia.cpuc.ca.gov/cimsapp/>
- **Por correo:** CPUC Consumer Affairs Branch 505 Van Ness Ave. San Francisco, CA 94102

continúa al dorso



¿Con quién presentar una queja?

continúa desde la portada



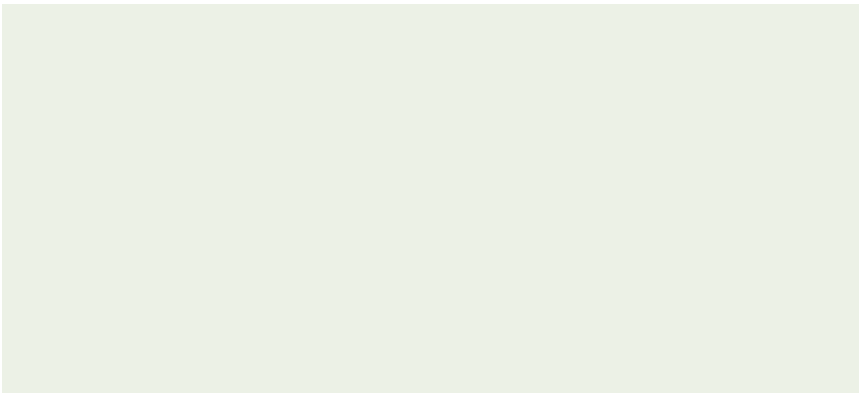
Busque ayuda de otras agencias si la CPUC no puede ayudarle

Si su compañía telefónica y la CPUC no pudieron ayudarle, puede contactar a la FCC si está cuestionando llamadas realizadas **desde o hacia otro estado** o desde o **hacia otro país**. Puede comunicarse con la FCC:

- **Por correo electrónico:** fccinfo@fcc.gov
- **En línea:** www.fcc.gov/cgb/complaints.html
- **Por correo:** Federal Communications Commission Consumer & Govt. Affairs Bureau 445 12th Street, SW Washington, D.C. 20554
- **Por fax:** 1-866-418-0232
- **Por teléfono:** 1-888-225-5322 **TTY:** 1-888-835-5322

Antes de contactar a su compañía telefónica, prepárese. Tenga a la mano su factura, recibos o cualquier otra cosa que quiera consultar y no olvide anotar cuándo contactó a la empresa, con quién habló y qué acordó hacer esa persona.

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.