



Nên Khiếu Nại Với Ai?



Có nhiều cách để quý vị nhận được sự trợ giúp về dịch vụ điện thoại hoặc hóa đơn, chẳng hạn như:

- Liên hệ với công ty điện thoại của quý vị
- Liên hệ với CPUC
- Liên hệ với FCC

Hãy Liên Hệ Với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Điện Thoại Của Quý Vị Ngay Khi Phát Hiện Ra Sự Cố

Nếu quý vị gặp sự cố với dịch vụ điện thoại hoặc hóa đơn, hãy liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ điện thoại càng sớm càng tốt để được giải quyết vấn đề.

- Hãy gọi đến số điện thoại chăm sóc khách hàng miễn phí của công ty điện thoại hoặc liên hệ với trung tâm chăm sóc khách hàng qua internet, nếu có.
- Nếu quý vị không thể giải quyết vấn đề một cách thỏa đáng với nhân viên chăm sóc khách hàng, hãy yêu cầu được nói chuyện với người quản lý. Nhân viên cấp cao hơn có thể có thẩm quyền lớn hơn để giải quyết vấn đề của quý vị.

Hãy nhớ rằng đôi khi phải mất vài phút mới có thể liên lạc được với nhân viên trực tiếp của tổng đài, vì vậy hãy gọi điện khi quý vị không vội.

Hãy Liên Hệ Với CPUC Nếu Công Ty Điện Thoại Của Quý Vị Không Hỗ Trợ

Nếu quý vị đã liên hệ với công ty điện thoại của mình và họ không giúp quý vị giải quyết vấn đề, quý vị có thể gửi khiếu nại đến Chi Nhánh Bảo Vệ Người Tiêu Dùng Của CPUC. CPUC có thể giúp quý vị giải quyết các khiếu nại về dịch vụ điện thoại hoặc hóa đơn, bao gồm bất kỳ khoản phí nào mà quý vị không cho phép hoặc nếu dịch vụ điện thoại của quý vị bị chuyển sang công ty điện thoại khác mà không có sự chấp thuận của quý vị. Quý vị có thể liên hệ với CPUC qua điện thoại, Internet hoặc thư tín:

- **Bằng Điện Thoại:** 1-800-649-7570
- **Trực Tuyến:** <https://ia.cpuc.ca.gov/cimsapp/>
- **Qua Thư Tín:** Chi Nhánh Bảo Vệ Người Tiêu Dùng CPUC, 505 Van Ness Ave. San Francisco, CA 94102

tiếp tục ở mặt sau



California Public
Utilities Commission

505 Van Ness Ave.
San Francisco, CA 94102

800-848-5580
(Tổng Đài Miễn Phí)
cpuc.ca.gov



Nên Khiếu Nại Với Ai?

tiếp tục ở mặt trước



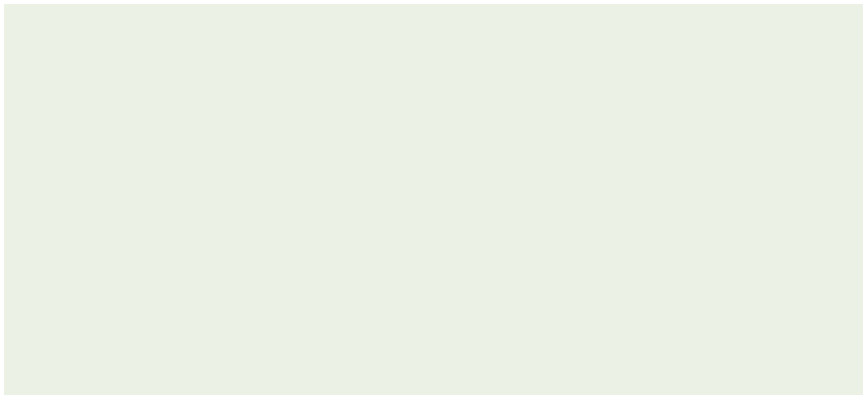
Hãy Tìm Trợ Giúp Từ Các Cơ Quan Khác Nếu CPUC Không Thể Giúp Quý Vị

Nếu công ty điện thoại của quý vị và CPUC không thể trợ giúp, quý vị có thể liên hệ với FCC nếu quý vị đang thắc mắc về các cuộc gọi được thực hiện từ hoặc đến một tiểu bang khác hoặc từ hoặc đến một quốc gia khác. Quý vị có thể liên hệ với FCC:

- Qua Email: fccinfo@fcc.gov
- Trực Tuyến: www.fcc.gov/cgb/complaints.html
- Qua Thư Tín: Ủy Ban Truyền Thông Liên Bang - Bộ Phận Bảo Vệ Người Tiêu Dùng và Chính Phủ. Văn Phòng Ngoại Giao, 445 12th Street, SW Washington, D.C. 20554
- Qua Fax: 1-866-418-0232
- Bảng Thư Thoại: 1-888-225-5322 TTY: 1-888-835-5322

Trước khi liên hệ với công ty điện thoại, hãy chuẩn bị kỹ càng. Hãy thu thập hóa đơn, biên lai hoặc bất cứ thứ gì khác mà quý vị muốn tham khảo và đừng quên ghi lại thời điểm quý vị liên hệ với công ty, người quý vị đã nói chuyện cùng và những gì người đó đã đồng ý thực hiện.

Thông Tin Liên Hệ CBO:



California Public Utilities Commission

Chương Trình Giáo Dục Và Hỗ Trợ Viễn
Thông Bằng Nhiều Ngôn Ngữ

(TEAM)

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

teamandchanges@cpuc.ca.gov

Nếu quý vị không thể giải quyết tranh chấp với nhà cung cấp dịch vụ, hãy liên hệ với TEAM CBO của mình.