

Como entender su fractura de teléfono

Comisión de
Servicios
Públicos de
California



¿Qué incluye su factura de teléfono?

En resumen	La cantidad y el pago de la factura del mes pasado, la cantidad que usted debe actualmente y la fecha en que tiene que hacer el pago
Información de la compañía	Como puede usted contratar a la compañía de teléfono si tiene preguntas sobre su factura
Información sobre la CPUC y la FCC	Como contactar a estas agencias en caso de que necesite ayuda para resolver un reclamo
Planes y servicios	Aquí se describen sus servicios de telefonía y sus costos
Talón de pago	Envié este talón de pago junto con su cheque si desea enviar el pago por correo
Cobros de otras compañías	Si otra compañía le factura a usted llamadas de larga distancia o otros servicios, en una sección separada aparecerán esos cobros y como contactar a esa compañía



El pago de su factura

- Haga su pago varios días antes de la fecha límite para evitar cobros por retraso o por desconexión
- Si usted no puede pagar la factura en la fecha límite, usted debe llamar a su compañía de teléfono.



Reclamos

- Si usted tiene reclamos por algún cobro(s), usted debe informarlo a su compañía de teléfono mas pronto posible.
- Conserve notas de cuando llamo con quien hablo y que le dijeron



Escoja servicios útiles

Las compañías de teléfono frecuentemente hacen ofertas como:

Paquetes: Algunas compañías le venden varios servicios como teléfono, cable e Internet en un paquete. Esto puede ser una buena idea si usted quiere todos los servicios. Si no es así, puede ser mejor para usted comprar menos servicios a un precio regular



Escoja servicios útiles

Las compañías de teléfono frecuentemente hacen ofertas como:

Opciones de servicios básicos: Las compañías de teléfono de líneas locales generalmente ofrecen dos opciones:

- 1) Un numero ilimitado de llamadas gratuitas en un rea local por una tarifa mensual fija
- 2) Una cantidad ilimitada de llamadas locales gratis por un precio bajo y le fracturan minutos adicionales si usted excede del limite

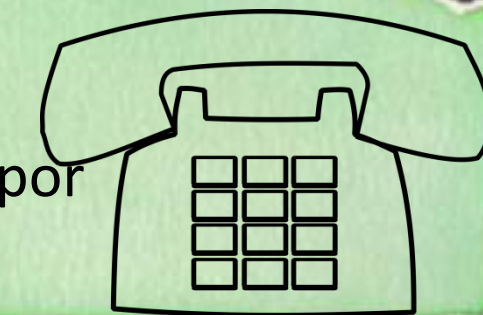
***Companias celulares** ofrecen un servicio que usted paga por adelantado y cuando usted ha usado sus minutos puede comprar mas



Cobros adicionales

Su fractura incluirá cobros adicionales como:

- **Cobros de instalación:** Esto es cobra una Sola vez para iniciar o cambiar el servicio
- **Tasas, impuestos y recargos:** Todas las Las compañías de teléfono recaudan estos cobros que Son exigidos por el Gobierno.
- **Cobros por marcar al 411:** Las compa-
-ñías de teléfono generalmente cobran una tarifa por Agarrar números telefónicos del directorio – 411.



Cobros adicionales

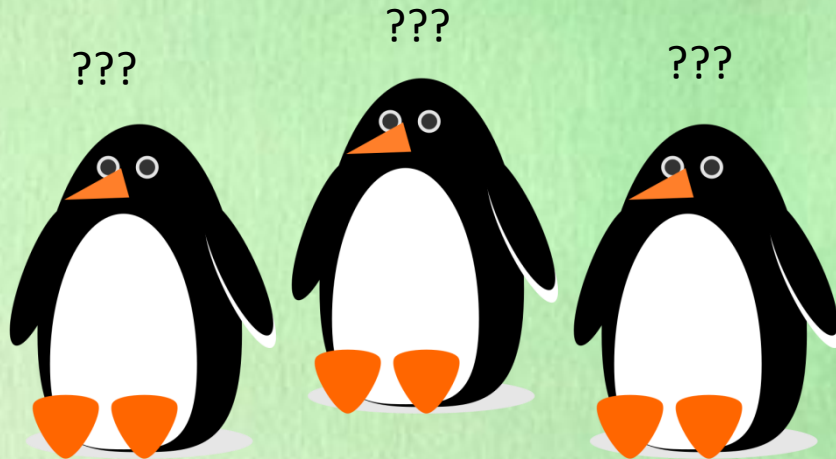
Su fractura incluirá cobros adicionales como:

- **Cobros de tarjeta de llamadas :** Estos son cobros por llamadas que usted hizo desde otro teléfono y se fracturaron usando tarjeta de llamadas que su compañía de teléfono le dio.

- **Cobros por minutos adicionales:** Si usted tiene un servicio medido en su teléfono, la factura le indicará los cobros por excederse de su cantidad asignada



¿Preguntas?



Si necesita ayuda para una servicio o cuenta de telecomunicaciones, primero contacte a su compañía de teléfono. Si el problema no se resuelve, puede presentar una queja en línea en;

www.calphoneinfo.com

O llamar a la Oficina de Asuntos del Consumidor Y Línea Directa de Fraude de Servicios Públicos al:

1(800) 649-7570



**Para cualquier consulta,
Contáctese con su organización
TEAM local para asistencia:**

714)481-9600

Gracias!

Creado por: Jonathan Lucas 2018

