



California Public Utilities Commission

Servicios Bilingües

La política de la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC) es proveer al público igualdad de acceso a la información sobre sus programas y servicios. La CPUC se esfuerza en reducir o eliminar las barreras de cualquier idioma para las personas que no hablan el inglés o que tienen limitaciones con el inglés. En acuerdo con el Acta de Servicios Bilingües Dymally-Alatorre y el Título VI del Acta de Derechos Civiles de 1964, la CPUC provee servicios de interpretación y traducción de materiales escritos con referencia a los programas y servicios de la Comisión en otros idiomas aparte del inglés.

Si una persona no está satisfecha con los servicios bilingües recibidos durante sus interacciones con la CPUC, él/ella puede usar el formulario de Quejas al Acceso a los idiomas de la comisión, o llamarnos por teléfono a 1-866-494-6186.

Procesamiento de Quejas de Acceso al Idioma

1. Una persona puede registrar una queja llamando a la línea de Servicios Bilingües llamada sin costo al 1-866-494-6186 o llenando el formulario de Quejas al Acceso a los idiomas en la segunda página de este documento. Cuando el formulario está completo, se puede mandar por correo electrónico a bilingual.services@cpuc.ca.gov o por correo a:

Public Advisor's Office - CPUC
505 Van Ness Avenue
San Francisco, CA 94102

2. El coordinador de servicios bilingües (BSC) documentará la queja.
3. Si la queja no es en inglés, el BSC tendrá un empleado certificado, o un intérprete, que se pondrá en contacto con el demandante para determinar el problema.
4. Si una queja es recibida por otra división de CPUC, ellos referirán la queja o el demandante a Servicios Bilingües. El BSC procesará la queja y se comunicará con el consumidor.
5. El BSC intentará resolver la queja dentro de cinco días hábiles.
6. Una vez que el BSC alcance una resolución, la queja se cerrará y el consumidor será notificado en el idioma apropiado.



California Public Utilities Commission

Forma para quejas sobre falta de acceso al idioma

Esta forma es para presentar quejas sobre la falta de igualdad de acceso del idioma que haya enfrentado con la CPUC. Favor de leer el proceso sobre la presentación de quejas provistas en la página 1 de este documento.

Información del Quejoso:

Nombre:	
Idioma:	
Presentado en fecha:	
Teléfono:	

Detalles de la queja:

Fecha del incidente:	
Lugar o dirección:	
Asunto referente al acceso a idioma:	

Después de completar esta forma, guárdela y envíela por correo electrónico a bilingual.services@cpuc.ca.gov o imprímala y envíe por correo postal:

Public Advisor's Office - CPUC
505 Van Ness Avenue
San Francisco, CA 94102

¿Preguntas en general? Por favor envíe un correo electrónico a bilingual.services@cpuc.ca.gov o llame 1-866-494-6186.

AVISO DE INFORMACIÓN PERSONAL

Conforme a la Ley Federal de Privacidad (*Federal Privacy Act*) (P.L. 93-579) y la Ley de Prácticas de Información de 1977 (*Information Practices Act of 1977*) (Sección 1798 et seq. del Código Civil), por la presente se da aviso de la solicitud de información personal en este formulario. La información personal solicitada es voluntaria. El propósito principal de la información voluntaria es facilitar el procesamiento de este formulario. No proporcionar toda o parte de la información solicitada puede resultar en una demora del procesamiento de este formulario. No se revelará información personal a menos que sea permitido bajo el Artículo 6, Sección 1798.24 de la IPA de 1977. Cada persona tiene derecho, luego de solicitarlo y presentar identificación adecuada, a inspeccionar toda la información personal en cualquier registro mantenido sobre la persona por un identificador específico.