

**Existen muchas formas para recibir ayuda con el servicio o cuenta de teléfono, tales como:**

- Póngase en contacto con su compañía de teléfono.
- Póngase en contacto con la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC).
- Póngase en contacto con la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC).



**California Public  
Utilities Commission**

**Telecommunications  
Education and Assistance  
in Multiple-Languages  
(TEAM) Program**

[www.cpuc.ca.gov/team-and-changes](http://www.cpuc.ca.gov/team-and-changes)

[cabteamandchanges@cpuc.ca.gov](mailto:cabteamandchanges@cpuc.ca.gov)

If you are not able to resolve your dispute with your service provider, call the Consumer Affairs Branch (800) 649-7570

**¿A quién le  
puedo presentar  
mi queja?**

COMISIÓN DE  
SERVICIOS  
PÚBLICOS DE  
CALIFORNIA





**Pida a su compañía de teléfono que le ayude cuando usted descubra algún problema**

Para cualquier problema con su servicio o cuenta de teléfono, póngase en contacto con su compañía de teléfono para tratar de resolverlo.

- Llame al número gratuito de la compañía telefónica para atención a clientes o si existe: contacte a su centro de atención a clientes vía Internet.
- En caso que usted no esté satisfecho con la forma en que se resolvió el problema con el representante de atención a clientes, pida hablar con el supervisor o manager. Un empleado de mayor rango podría tener más autoridad para resolver su problema.

## ¿A quién le puedo presentar mi queja?

**Pida ayuda a CPUC en caso que su compañía de teléfono no le preste ayuda.**

Si ya se puso en contacto con su compañía de teléfono y no le auxilió con su problema, usted podría presentar su queja ante la Oficina de Asuntos del Consumidor (CPUC Consumer Affairs Branch). CPUC podría ayudarle con quejas acerca de su servicio o cuenta de teléfono, inclusive con cargos que usted no autorizó o si le cambiaron el servicio de teléfono a otra compañía sin su autorización. Puede ponerse en contacto con CPUC por teléfono, por internet o por correo:

Por Teléfono	1-800-649-7570
Por Internet	<a href="https://ia.cpuc.ca.gov/cimsapp/">https://ia.cpuc.ca.gov/cimsapp/</a>
Por Correo	CPUC Consumer Affairs Branch 505 Van Ness Ave. San Francisco, CA 94102

**Pida ayuda a otras agencias en caso que CPUC no pueda auxiliarle.**

En caso que su compañía de teléfono ni CPUC puedan auxiliarle, usted puede ponerse en contacto con FCC si está disputando llamadas hechas a/de otro estado o a/de otro país. Puede ponerse en contacto con FCC:

Por Correo Electrónico	<a href="mailto:fccinfo@fcc.gov">fccinfo@fcc.gov</a>
Por Internet	<a href="http://www.fcc.gov/cgb/complaints.html">www.fcc.gov/cgb/complaints.html</a>
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



Recuerde que ponerse en contacto con una persona en la línea de la compañía de teléfono, a veces tarda algunos minutos, así que cuando haga su llamada, procure disponer de tiempo.

Prepárese antes de ponerse en contacto con la compañía. Tenga a la mano su cuenta, sus comprobantes o cualquier otra cosa que le sirva de referencia y no olvide anotar cuándo se puso en contacto con la compañía, con quién habló y lo que acordó hacer la otra persona.