

關於電話服務或帳單
問題，您可以從許多
途徑取得幫助，比
如：

- 與電話公司聯絡。
- 與加州公共事業委員會 (CPUC) 聯絡。
- 與聯邦通訊委員會 (FCC) 聯絡。



**California Public
Utilities Commission**

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

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

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

向誰投訴？

CALIFORNIA
PUBLIC UTILITIES
COMMISSION
加州公共事業委員會





發現問題，立即尋求 電話公司的幫助

如果發現電話服務或電話帳單問題，儘快與電話公司聯絡，爭取解決。

- 撥打電話公司的免費客戶服務號碼，或者在可能的情況下上網與客戶服務中心聯絡。
- 如果客戶服務代表無法圓滿解決問題，要求跟經理談。高層雇員可能有權解決您的問題。

向誰投訴？

如果電話公司不幫助您，尋求 CPUC 的幫。

如果您聯絡過電話公司，他們不幫助您解決問題，您可以向 CPUC 消費者事務組投訴。CPUC 可以幫助您處理電話服務或帳單等投訴事項，包括您沒有授權的任何費用，未經您的許可您的電話服務被轉換到另一家電話公司。您可以通過電話，上網或者郵寄與 CPUC 聯絡：

電話:	1-800-649-7570
上網:	https://ia.cpuc.ca.gov/cimsapp/
郵寄:	CPUC Consumer Affairs Branch 505 Van Ness Ave. San Francisco, CA 94102

如果 CPUC 無法幫助您，向其他機構尋求幫助。

如果您對打到或者接聽外州或外國的電話有疑問，電話公司和 CPUC 無法幫助您，您可以與 FCC 聯絡。您可以通過下列通訊方式聯絡 FCC:

電子郵件:	fccinfo@fcc.gov
投訴表:	www.fcc.gov/cgb/complaints.html
郵寄:	Federal Communications Commission Consumer & Govt. Affairs Bureau 445 12th Street, SW Washington, D.C. 20554
傳真:	1-866-418-0232
電話:	Voice: 1-888-225-5322 TTY: 1-888-835-5322



記住，有時候要等待好幾分鐘電話公司才有人接聽，因此，在您不忙的時候打電話。

在聯絡電話公司之前做好準備工作。收集電話帳單，收據或者您可能提及的任何資料，務必記住記錄您打電話給電話公司的時間，談話的對象以及該對象同意的內容。