

To Taub Txog Koj Daim Nqi Xov Tooj

Cov nqi xov tooj muaj ntau ntau yam ncauj lus thiab yuav tsis paub tseeb yooj yim. Tsis hais koj muaj hom xov tooj twg, nco ntsoov tias:

- Koj muaj txoj cai yuav tsum to taub txog koj daim nqi xov tooj.
- Xyuas koj daim nqi txhua lub hlis thiab yog muaj tej yam uas koj tsis to aub txog los yog tsis tau hais kom tso muaj, hu rau koj lub lag luam xaim xov tooj tam sis thiab hais kom lawv piav qhia koj.



Ua ntej koj hu, nyeem tsab ntawv no. Tej zaum nws yu-av muaj cov lus teb uas koj xav hnov.



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

To Taub Txog Koj Daim Nqi Xov Tooj

CALIFORNIA
PUBLIC
UTILITIES
COMMISSION



To Taub Txog Koj Daim Nqi Xov Tooj



Dab tsi nyob hauv koj daim nqi xov tooj:

- **Lub Nthuav Qhia:** Lub hlis dhau los tus nqi thiab qhov nyiaj them tag rau, qhov nqi tiv tam sim no, thiab hnuv yuav tsum them koj qhov nqi.
- **Ncauj Lus Txog Lag Luam:** Kev koj hu cuag lub lag luam xaim xov tooj yog koj muaj lus nug txog koj daim nqi los yog txoj kev xaim xov tooj.
- **Ncauj Lus txog CPUC thiab FCC:** Koj hu cuag cov chaw khiav dej num no yog koj xav tau kev pab daws teeb meem tsis sib haum.
- **Cov Kev Xaim Xov Tooj thiab cov kev pab cuam:** Qhov no piav qhia rau koj txog cov kev xaim xov tooj koj muaj thiab lawv cov nqi.
- **Tog ntawv them nqi:** Xa tog ntawv them nqi nrog koj daim nyiaj mus yog koj xa koj qhov nyiaj nqi mus them.
- **Cov nuj nqis tsub los ntawm lwm cov lag luam:** Yog lwm lub lag luam tsub nqi xov tooj hu kev deb rau koj los yog rau lwm cov kev xaim xov tooj, lawv cv nqi thiab kev hu cuag lub lag luam yuav tshwm rau lwm ntu.

Cov Nqi Tsub Ntxiv

Koj daim nqi yuav pom muaj ib cov nqi tsub ntxiv xws li:

- **Cov nqi teeb tsa:** Cov no yog cov nqi tsuas tsub tib zaug thaum pib los yog thaum hloov kev xaim xov tooj.
- **Cov nqi, cov se thiab cov nqi ntxiv:** Tag nrho cov lag luam xaim xov tooj yeej sau cov nqi no. Nom tswv txwv kom yuav tsum them.
- **Kev pab qhia xov tooj:** Cov lag luam xaim xov tooj tsub ib qhov nqi rau txoj kev pab muab cov xov tooj qhia ntawm – 411.
- **Cov nqi siv yuaj hu:** Cov no yog cov nqi uas koj siv lwm lub xov tooj hu thiab tsub cov nqi ntawm daim yuaj uas lub lag luam xaim lub xov tooj ntawd muag rau koj. Cov kev hu xov tooj no raug nqi ntau tshaj cia li siv koj lub xov tooj hu ncaj nraim.
- **Cov nqi muas feeb ntxiv:** Yog koj lub xov tooj muaj ntsuas kev siv raws feeb, daim nqi yuav qhia cov nqi tsub rau koj uas hu tshaj cov feeb muag rau koj.

Xaiv Cov Kev Xaim Xov Tooj Zoo Siv

Cov lag luam xaim xov tooj muaj cov kev xaim xov tooj xws li:

Cov Pob Khoom:

- Qee cov lag luam xaim xov tooj yuav muag ob peb yam ua ke rau koj xws li: xaim xov tooj, hlua xov tooj, Internet ua ke. Yuav zoo yog tias koj xav tau tag nrho cov ntawd. Tsis li, tej zaum yuav zoo dua yog koj muas tsawg yam uas them tus nqi li qub.

Kev Xaim Xov Tooj Tsawg Kawg:

- Cov lag luam xaim xov tooj txuas hauv av yeej muaj ob txoj kev xaiv:
 - a) Tus xov tooj uas hu dawb hauv zos uas them tib tug nqi li qub.
 - b) Tus xov tooj uas tsuas muaj sij hawm hu tau dawb thiab yuav tsub nqi ntxiv yog koj tham tshaj cov sij hawm. Txoj kev xaim xov tooj no yuav txuag tau nyiaj yog koj tsis tham xov tooj heev heev ib lub hlis twg.
- Ntau cov lag luam xaim xov tooj huab cua yeej muaj cov kev xaim xov tooj uas koj them ua ntej thiab thaum twg koj siv tag cov feeb ces koj mam li muas ntxiv.



Kev them koj qhov nqi

Xa koj qhov nyiaj them nqi mus li ob peb hnuv ua ntej hnuv yuav tsum them kom txhob raug tsub nqi them lig los yog raug muab tua tsis ua hauj lwm. Yog koj them tsis taus qhov nqi raws lub sij hawm, yog koj xav kom tseem ua hauj lwm, koj yuav tsum hu rau lub lag luam xaim xov tooj thiab nug seb lawv puas kheev koj them lig los yog them ib qho.

Cov kev tsis txaus siab

Yog koj tsis txaus siab rau cov nqi tsub, koj yuav tsum qhia rau koj lub lag luam xaim xov tooj paub sai npaum li sai tau. Khaws tseg cov sij hawm koj hu, leej twg yog tus koj tham nrog thiab cov lus sib tham yog dab tsi. Yog koj lub lag luam xaim xov tooj tsis kho koj daim nqi, tej zaum koj yuav tau ua ntawv tsis txaus siab mus rau hauv California Chaw Tswj Xyuas Pej Xeem Kev Siv Khoom (California Public Utilities Commission). Xyuas nraim qab tsab ntawv no kom tau chaw sau ntawv cuag.