

HECHOS UTILIDADES

Pago de su factura de teléfono

Pague su factura de teléfono antes de la fecha de vencimiento. Su fecha de vencimiento debe ser posterior a 16 días a partir de la fecha de la factura o del matasellos del sobre. Se con-



sidera que un pago está atrasado si se recibe después de la fecha de vencimiento. Si no recibe una factura, llame inmediatamente a su proveedor telefónico.

Lo que debe mostrar su factura:

- Números de teléfono o números de cuenta
- Período de facturación o fecha final de facturación
- Monto adeudado
- Fecha de vencimiento del pago
- Cargos por servicio local
- Cargos para servicios opcionales, como correo de voz o llamada en espera. A MENOS QUE estos servicios sean parte de un pa-



quete de servicios. Una descripción de los servicios que incluye el paquete se debe proporcionar bien sea en la descripción del paquete o como una nota al pie de página

- Descripción del servicio, nombre del proveedor de servicio y cargos por servicios proporcionados por entidades que no sean el proveedor telefónico local del cliente (cada cargo debe estar en una línea diferente, por ejemplo, llamadas de larga distancia, DSL o video)
- Honorarios, impuestos y sobrecargos aplicables, que muestren el monto específico asociado con cada cargo
- Identificación de los cargos que se deben pagar para mantener el servicio local básico de teléfono junto con una declaración de que el hecho de no pagar esos servicios ocasionará la desconexión por falta de pago
- Explicación de las abreviaturas, símbolos o acrónimos cuyo significado no sea obvio y que se utilicen para identificar cargos

específicos

- Identificación del proveedor para servicios que son proporcionados por alguien además de la compañía telefónica local de un cliente.

¿Qué sucede si no puedo pagar toda la factura?

Debe hacer un arreglo de pago antes del vencimiento de su factura. Llame a su proveedor telefónico para saber si ofrece bien sea un plan de pago diferido o un convenio de pago atrasado y si usted es elegible para alguna de esas opciones. Si es elegible, asegúrese de cumplir con los términos del plan de pagos. Si no lo hace, corre el riesgo de que su servicio sea desconectado. Tenga en cuenta que la mayoría de las compañías requieren que usted pague su factura normal además del monto diferido acordado.

¿Qué ocurre si me cobran en exceso?

- Pague la porción de su factura que no está en disputa o pague el monto total de la factura bajo protesta
- Pida a su proveedor que investigue la cantidad disputada. La Comisión de Servicios Públicos requiere que el proveedor le comunique los resultados de la investigación dentro de 21 días.
- Sea específico al dar información sobre su asunto, por ejemplo, un saldo vencido que usted ya pagó.
- Si considera que el resultado de la investigación no es correcto, puede presentar una queja ante la Comisión de Servicios Públicos.
- Los cargos en exceso se deben reembolsar dentro de los tres ciclos de facturación siguientes; de lo contrario, se deberán pagar intereses al cliente.
- Si se le cobró menos de lo debido, los cobros pendientes se pueden facturar hasta con seis meses de retroactividad, a menos que el proveedor pueda presentar documentación que justifique la facturación adicional. Si los cobros retroactivos suman más de \$50, puede solicitar un plan de pago diferido. Si no paga estos cargos, su servicio puede ser desconectado.

Es muy importante que lea su factura para que entienda todos los cargos. Si no entiende algo, comuníquese con su proveedor telefónico o llame a la Comisión de Servicios Públicos.

PREGUNTAS:

Llame a: 1-888-782-8477, en Austin 512-936-7120
(TTY 512-936-7136) (FAX 512-936-7003)

Escriba a: PUC - Customer Protection Division
P.O. Box 13326, Austin, TX 78711-3326

Correo electrónico: : <http://www.puc.texas.gov/consumer/complaint/Complaint.aspx>

