



California Public Utilities Commission

505 Van Ness Avenue, San Francisco, CA 94102

Comunicado de Prensa

PARA DISTRIBUCIÓN INMEDIATA

Docket #: R.07-01-021

Contacto: *Terrie Prosper*, 415.703.1366, news@cpuc.ca.gov

CPUC ADOPTA REGLAS PARA AYUDAR, EN SU PROPIO IDIOMA, A LOS CONSUMIDORES CON ESCASOS CONOCIMIENTOS DEL IDIOMA INGLÉS

SAN FRANCISCO, 26 de julio, 2007 - *California Public Utilities Commission (CPUC)* adoptó hoy día las reglas para mejorar servicios para los consumidores de telecomunicaciones en California que no hablan el inglés adecuadamente. Esta acción continúa el papel de líder de la PUC en protección al consumidor en toda la nación.

Estas reglas asegurarán a los consumidores con pocos conocimientos en el idioma inglés, (LEP por sus siglas en inglés) a que con ellas, podrán obtener información importante sobre los servicios de telecomunicaciones que adquieran en el mismo idioma en el cual la compañía de teléfono promueve estos servicios. Estos servicios los cuales las compañías no ofrecen ni promueven en el idioma inglés a específicas comunidades.

Esta decisión, que será efectiva en seis meses, la cual considerará formas de mejorar los servicios a consumidores de telecomunicaciones de California que no leen o hablan inglés adecuado. Asimismo, para poder promover y proteger al consumidor, y para clientes de la industria de telecomunicación con conocimientos limitados. Este siguiente paso representa la importancia de la Iniciativa de Protección al Consumidor (CPI por sus siglas en inglés) iniciado en marzo del 2006.

En la decisión del día de hoy, si una línea residencial o teléfono celular promueve sus servicios en un idioma que no sea el inglés, a los consumidores de LEP, serán obligados a lo siguiente:

- Servicio al cliente personalizado en el idioma respectivo (ya sea un representante en línea o por medio del uso de un servicio de Intérprete o Traductor, como un servicio de Línea De Idiomas)
- Información adicional acerca de la transacción del cliente en una de estas formas:

- Proveer el contrato al cliente en el idioma que fue ofrecido; o
- Proveer a clientes LEP con una confirmación del sumario de los servicios contratados, ya sea en dicho idioma en el cual han sido ofrecidos o en inglés, con varios métodos para obtener la traducción del sumario: (1) representante de servicio al cliente, en línea, que pueda traducir el documento; (2) un sistema de voz grabada interactivo que explique el plan de tarifas en ese idioma. (3) Una guía por escrito en cada idioma específico o (4) acceso a un sitio de la red en el punto de origen de venta el cual contiene la información traducida.
- por orden de PUC deben presentar Notificaciones y Publicaciones en idiomas específicos de manera obligatoria.

“Hoy se inicia por primera vez una pauta que PUC ha hecho como esfuerzo para toda una industria de esta naturaleza,” dijo el Presidente de PUC Michael R. Peevey. “Las reglas ponen en su lugar un sin precedente a la orden del día en protección para los consumidores con poco conocimiento del inglés y ayudará a protegerlos contra fraude o abuso.”

“Este es un buen primer paso. Lo que haremos para monitorear y ejecutar las leyes será crítico para que triunfe,” dijo la Comisionada Dian M. Grueneich.

“Se han creado guías claras y efectivas, para las compañías de telecomunicaciones,” dijo el Comisionado John Bohn. “Estas reglas ayudarán a aquellos con limitaciones en el inglés, a obtener la información que necesitan, sobre sus servicios de teléfono.”

“Este es la último paso que se tomado en el programa de educación del consumidor de la PUC para ayudar a educar a los consumidores sobre sus derechos en el moderno mercado de telecomunicaciones,” comento la Comisionada Rachelle Chong. “Además de la Reglas de Lenguaje que aprobamos hoy, hemos contratado nueve nuevos representantes bilingües al servicio del consumidor para manejar quejas, hemos creado folletos para el consumidor en 12 diferentes idiomas y han anunciado en el sitio: www.CalPhoneInfo.com, hemos estado conduciendo **Ferias sobre Revisiones de Facturas** en comunidades limitadas en el inglés y hemos establecido una Unidad Contra el Fraude de Telecomunicaciones.”

“Nuestra decisión es hacer que por medio de la información los mercados funcionen apropiadamente y así puedan los consumidores adquirir el poder debido,” añadió el Comisionado Timothy Alan Simon.

El voto a la propuesta aprobada por PUC esta disponible en:
www.cpuc.ca.gov/PUBLISHED/AGENDA_DECISION/70606.htm.

También el jueves la PUC develó sus nuevos anuncios sobre *CalPhoneInfo* para televisión, radio e impresos: en inglés, español, cantones y mandarín. Los anuncios se transmitirán en todo el estado en el mes de septiembre.

Para más información sobre CalPhoneInfo, visite: www.calphoneinfo.com.

Para más información sobre la PUC, visite: www.cpuc.ca.gov.

###