

# بطاقات الهاتف المسبقة الدفع

CALIFORNIA  
PUBLIC  
UTILITIES  
COMMISSION



## 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

## ما هي بطاقات الهاتف المسبقة الدفع؟

تُستخدم عادة بطاقات الهاتف المسبقة الدفع لإجراء مكالمات تليفونية خارجية أو مكالمات تليفونية دولية. مع العلم أن تكاليف هذه البطاقات، وزمن التحدث يختلفان فضلاً عن أسعار تكلفة المكالمات. فالبعض من هذه البطاقات مصممة لإجراء مكالمات إلى مناطق معينة. وعلى الرغم من أن البطاقات المسبقة الدفع قد تساعدك على التوفير، إلا أنه ينبغي عليك مراعاة شراء هذه البطاقات بوعي للتأكد من شراء البطاقة المناسبة لك.



## بطاقات الهاتف المسبقة الدفع

### ما الذي يمكنني القيام به في حالة لم تعمل البطاقة كما هو متوقع؟

احتفظ بالبطاقة. فقد تحتوي على معلومات تطلبها الشركة أو California Public Utilities Commission لمساعدتك في استرداد قيمة البطاقة. الخطوات التي يمكنك القيام بها:

1. **الاتصال:** قم بإجراء اتصال برقم خدمة العملاء الموجود على البطاقة، وشرح مشكلتك، واطلب منهم استرداد قيمة البطاقة.
2. **الرجوع إلى محل الشراء:** خذ البطاقة معك إلى المحل التي اشتريتها منه واطلب استرداد قيمة البطاقة.
3. **تقدم شكوى:** إذا ظلت لديك مشكلة، فتقدم بشكوى\* إلى فرع شؤون العميل التابع إلى California Public Utilities Commission:

-اتصل على: 800-649-7570.

- الشكاوي عبر الإنترنت:

<https://ia.cpuc.ca.gov/cimsapp/>

(متاحة على [www.calphoneinfo.com](http://www.calphoneinfo.com)).

\* أرفق نسخة مصورة عن البطاقة (المقدمة والجزء الخلفي) بالشكوى.

### ما الذي يتعين عليّ البحث عنه؟

يجب أن تزودك البطاقة أو العبوة الخاصة بها بما يلي:

1. اسم الشركة ورقم هاتف مجاني لخدمة العملاء.
2. تاريخ "الصلاحية"، وذلك للتأكد من عدم شرائك لبطاقة قد تنتهي صلاحيتها قبل استخدامها. مع العلم أن البطاقات التي ليس لها تاريخ صلاحية سارية لمدة عام على الأقل من تاريخ الشراء، في حال وجود رصيد متبقي في البطاقة. كما أن بعض البطاقات لا تنتهي صلاحيتها، ويمكنك إضافة المزيد من الوقت ("إعادة شحنها"). كما أن هذه البطاقة سوف تكون سارية لعام آخر بعد إعادة شحنها.
3. وجود شرح لما سيتم محاسبتك عليه وشروط وأحكام استخدام البطاقة. مع العلم أن بعض البطاقات تخضع مبلغ كحد أدنى عن كل اتصال. في حين أن بطاقات أخرى قد تكون مناسبة لإجراء اتصال مرة واحدة. وفي حال استمرار الاتصال لعدة دقائق فقط، فسوف تخسر الدقائق المتبقية مدفوعة الثمن.

### كيف تعمل بطاقات الهاتف المسبقة الدفع؟



يوجد على البطاقة، أو عبوة الشراء الخاصة بها، رقم هاتف للاتصال المجاني. وبمجرد أن يتم الاتصال، فيتعين عليك أن تدخل رقم التعريف الشخصي (PIN) المطبوع على ظهر بطاقة الهاتف، ثم تدخل الرقم الذي تريد الاتصال به. مع العلم أنه قد يتم خصم رسوم الخدمة أو رسوم أخرى في بداية الاتصال. وعند محادثتك مع الشخص الذي اتصلت به، فيتم خصم دقائق أو رسوم من البطاقة.



### أمور هامة يجب مراعاتها قبل الشراء:

1. تجنب شراء بطاقة بدون وجودها في مغلف.
2. تأكد من أن رقم التعريف الشخصي (PIN) غير ظاهر قبل شراء البطاقة. وفي حال كان رقم التعريف الشخصي (PIN) ظاهراً، فيمكن حينئذ لأي شخص استخدام البطاقة من خلال نسخ رقم التعريف PIN ورقم 800.
3. إذا لم تكن تعلم شخصاً يرشح لك بطاقة معينة، فانفق مبلغاً بسيطاً على إحدى البطاقات ثم انظر ما إذا كانت تعجبك الخدمة.
4. استفسر عما إذا كان المتجر سوف يعيد لك قيمة البطاقة في حال كانت الخدمة غير مرضية.

### ما الذي يتعين عليّ مراعاته عند شراء البطاقة؟

بعض البطاقات قد تقوم بخصم العديد من الرسوم، مما يتيح لك زمناً أقل للاتصال بخلاف ما اعتقدت أنك سوف تحصل عليه، ولهذا يجب عليك توخي الحرص عند اختيار إحدى البطاقات. ولمساعدتك في تحديد ذلك، فاسأل أصدقائك وعائلتك عن البطاقات المفضلة لديهم.