

فهم فاتورة الهاتف

كاليفورنيا
عام
المرافق العامة
لجنة



**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

فهم فاتورة الهاتف

تتضمن فواتير الهاتف الكثير من المعلومات قد يكون من الصعب تحديدها. مهما يكن نوع خدمات الهاتف التي تستخدمها، تذكر دائماً:

- أن لديك الحق في فهم فاتورة لهاتف.
- مراجعة الفاتورة كل شهر وإذا كان

هناك شيء غامض أو لم يُطلب،

اتصل على الفور بشركة الهاتف

واطلب تفسيراً لذلك.



اقرأ هذا الكتيب، قبل إجراء
الاتصال، فقد يكون به
الإجابات التي تحتاجها.

فهم فاتورة الهاتف

اختيار الخدمات المفيدة

غالبًا ما تقدم شركات الهاتف عروضًا مماثلة لما يلي:

- الحزم: بعض الشركات تباع العديد من الخدمات مثل الهاتف، الكابل والإنترنت كحزمة واحدة. قد تكون صفقة جيدة إذا كنت بحاجة إلى جميع الخدمات، وإذا لم تكن كذلك، فمن الأفضل شراء خدمات أقل بالسعر العادي.
- خيارات الخدمة الأساسية: عادة ما تقدم شركات الهاتف الأراضي المحلي خياران: عدد غير محدود من المكالمات المجانية في منطقة محلية بمعدل شهري ثابت. كمية محدودة من المكالمات المحلية بسعر منخفض، وسوف يتم فرض رسوم إضافية إذا ما تجاوزت الحد. هذه الخدمة توفر المال إذا لم تقم بإجراء أية مكالمات كل شهر.
- تقدم العديد من الشركات الخدمة اللاسلكية التي تقوم بسدادها مقدمًا. وعندما تنفذ الدقائق تقوم بشراء المزيد. مع هذه الخطط، قد لا تكون هناك فاتورة شهرية، أو أن الفاتورة تكون أكثر بساطة.
- مع هذه الخطط، قد لا تكون هناك فاتورة شهرية، أو أن الفاتورة تكون أكثر بساطة.

رسوم إضافية:

سوف تتضمن الفاتورة رسوم إضافية كما يلي:

- رسوم الإعداد: تدفع هذه الرسوم مرة واحدة لبدء أو تغيير الخدمة.
- الرسوم والضرائب والضرائب الإضافية: تقوم جميع شركات الهاتف بتجميع هذه الرسوم المطلوبة منهم من قبل الحكومات.
- دليل المساعدة: عادة ما تقوم شركات الهاتف بفرض رسوم مقابل الحصول على أرقام الهاتف من دليل المساعدة - 411.
- رسوم بطاقات الاتصال: هذه الرسوم خاصة بالمكالمات التي أجريتها من هاتف آخر، عبر استخدام بطاقات الاتصال التي تصدرها شركات الهاتف خصيصًا لذلك الأمر. وقد تكون هذه الرسوم أعلى من رسوم الاتصال المباشرة من هاتفك الخاص.
- رسوم الدقائق الإضافية: إذا توفر لديك قياس للخدمات على هاتفك، فسوف تتضمن الفاتورة أية رسوم تتجاوز الحد.

ماذا يوجد في فاتورة الهاتف



عادة ما تتضمن فواتير الهاتف:

- ملخص: قيمة فاتورة الشهر الماضي والمبلغ المدفوع، المبلغ المستحق الدفع حاليًا وتاريخ استحقاقه.
- معلومات الشركة: كيف تستطيع الاتصال بشركة الهاتف في حالة وجود أسئلة حول الفاتورة أو الخدمة.
- معلومات هيئة المرافق العامة بكاليفورنيا (CPUC) ولجنة الاتصالات الفيدرالية (FCC): كيف تستطيع الاتصال بهذه الوكالات في حاجة إلى مساعدة في تسوية نزاع.
- الخطط والخدمات: وصف خدمات الهاتف والتكاليف الخاصة بها.
- رسوم من شركات أخرى: إذا قدمت لك شركة أخرى فواتير للمكالمات بعيدة المدى أو خدمات أخرى، فإن تلك الرسوم، وكيفية الوصول إلى تلك الشركة سوف تظهر في قسم منفصل.



النزاعات

إذا كان لديك خلاف حول الرسوم، عليك إخطار شركة الهاتف بذلك عاجلاً. واحتفظ بسجلات، متى أجريت الاتصال، ومن الذي تحدثت معه، وماذا قال. وإذا لم تقم الشركة بتسوية فاتورتك، يمكنك تقديم شكوى إلى لجنة المرافق العامة في كاليفورنيا. للتعرف على بيانات الاتصال طالع الجزء الخلفي من هذا الكتيب.

دفع فاتورة الهاتف

عادة ما تحصل على فاتورة مستحقة الدفع كل شهر. قم بسدادها قبل الموعد المحدد لتجنب دفع أية رسوم تأخير أو التعرض لفصل الخدمة. وإذا كنت لا تستطيع دفع الفاتورة في الموعد المحدد، قم بالاتصال بشركة الهاتف، واسأل عن مدى إمكانية السداد في وقت لاحق أو تجزئة المبلغ، وذلك حفاظًا على استمرار الخدمة.