

من الذي تشتكي له؟

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

هناك العديد من الطرق التي يمكنك
من خلالها الحصول على مساعدة
فيما يتعلق بخدمة الهاتف أو
بالفواتير، ومن أمثلة ذلك:

- الاتصال بشركة الهاتف.
- الاتصال بلجنة المرافق العامة
بكاليفورنيا.
- الاتصال بلجنة الاتصالات الفيدرالية.



من الذي تشتكي له؟

اطلب المساعدة من الهيئات الأخرى إذا لم تستطع لجنة المرافق العامة بكاليفورنيا (CPUC) مساعدتك إذا لم تستطع أي من شركة الهاتف أو لجنة المرافق العامة بكاليفورنيا (CPUC) مساعدتك، يمكنك الاتصال بلجنة الاتصالات الفيدرالية (FCC) إذا كنت تستعلم عن مكالمات تم إجراؤها من ولاية أو إليها أو من بلد آخر أو إليه. ويمكنك الاتصال بلجنة الاتصالات الفيدرالية بالطرق التالية (FCC):

عن طريق البريد الإلكتروني	fccinfo@fcc.gov
على الإنترنت	www.fcc.gov/cgb/complaints.html
عن طريق البريد	Federal Communications Commission Consumer & Govt. Affairs Bureau 445 12th Street, SW Washington, D.C. 20554
عبر الفاكس	1-866-418-0232
عبر الهاتف	Voice: 1-888-225-5322 TTY: 1-888-835-5322

حاول الحصول على المساعدة من لجنة المرافق العامة بكاليفورنيا (CPUC) إذا لم تجد المساعدة لدى شركة الهاتف
إذا اتصلت بشركة الهاتف ولم تقم بمساعدتك على حل المشكلة، يمكنك إرسال شكوى إلى قسم شئون العملاء التابع للجنة المرافق العامة بكاليفورنيا (CPUC).
ويمكن للجنة المرافق العامة بكاليفورنيا (CPUC) دراسة شكاواك المتعلقة بخدمة الهاتف أو بالفاتورة، بما في ذلك أي رسوم لم توافق على فرضها أو إذا تم تحويل خدمة الهاتف الخاصة بك إلى شركة هاتف أخرى دون موافقتك. ويمكنك الاتصال بلجنة المرافق العامة بكاليفورنيا (CPUC) عبر الهاتف أو من خلال الإنترنت أو عن طريق البريد الإلكتروني:

عبر الهاتف	1-800-649-7570
على الإنترنت	https://ia.cpuc.ca.gov/cimsapp/
عن طريق البريد	CPUC Consumer Affairs Branch 505 Van Ness Ave. San Francisco, CA 94102



اطلب المساعدة من شركة الهاتف التي تتعامل معها بمجرد أن تواجهك مشكلة

في حالة مواجهة أي مشكلة تتعلق بخدمة الهاتف أو بالفاتورة، اتصل بشركة الهاتف في أسرع وقت كي يتم حل مشكلتك.
• اتصل برقم خدمة العملاء المجاني الخاص بشركة الهاتف أو حاول الوصول إلى مركز خدمة العملاء التابع للشركة من خلال الإنترنت إذا كان متاحًا.

• إذا لم يمكن تسوية المشكلة بالشكل الذي ترضاه مع ممثل خدمة العملاء، فاطلب التحدث إلى أحد المديرين. فالموظف الأعلى منصبًا قد تكون له المزيد من الصلاحيات التي تجعله قادرًا على حل مشكلتك.



قبل الاتصال بالشركة، كن مستعدًا. أحضر الفاتورة أو الإيصالات أو أي شيء آخر قد تحتاج للرجوع إليه، ولا تنس تدوين تاريخ اتصالك بالشركة والشخص الذي تحدثت إليه والإجراء الذي وافق ذلك الشخص على فعله.

تذكر أن الأمر يستغرق أحيانًا عدة دقائق كي تستطيع الوصول إلى شخص في شركة الهاتف والتحدث إليه بشكل مباشر، لذا احرص على إجراء المكالمات في وقت لا تكون فيه على عجلة من أمرك.