

## متوجه شدن مطالب مندرج در قبض تلفن

کمیسیون  
تسهیلات  
عمومی  
کالیفرنیا



### 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

## متوجه شدن مطالب مندرج در قبض تلفن

قبض های تلفن حاوی اطلاعات زیادی هستند و ممکن است فهمیدن آنها دشوار باشد. مهم نیست چه نوع خدمات تلفنی دریافت می کنید، همواره به خاطر داشته باشید:

- این حق شماست که محتوای قبض تلفن خود را بفهمید.
- هر ماه قبض خود را بررسی کنید و در صورت مشاهده هر گونه مطلبی که متوجه آن نمی شوید یا درخواست نکرده بودید، بلافاصله با شرکت تلفن تماس گرفته و توضیح بخواهید.



پیش از تماس گرفتن، این بروشور  
را بخوانید. شاید پاسخ سوالات خود  
را در آن بیابید.

# فهم فاتورة الهاتف

هزینه های اضافی

هزینه های اضافی در قبض بدین شکل نشان داده خواهند شد:

- انتخاب خدمات مفید
- برخی خدمات شرکت های تلفن:
- پکیج ها: برخی شرکت ها خدمات مختلفی همچون تلفن، کابل، و اینترنت را در یک مجموعه می فروشند. اگر مایل به دریافت تمام خدمات باشید، بسیار خوب است. در غیراینصورت، بهتر است تعداد کمتری خدمات را با قیمت معمولی بخرید.
- گزینه های خدمات اولیه: شرکت های تلفن ثابت محلی معمولاً دو گزینه ارائه می کنند:
- با نرخ ماهیانه، تعداد نامحدودی تماس رایگان در ناحیه محلی برای یک آپارتمان.
- تعداد محدودی تماس رایگان محلی با هزینه اندک؛ که در صورت افزایش تماس ها از حد مجاز، هزینه اضافی در صورت حساب لحاظ خواهد شد. با این خدمات در صورت عدم تماس های زیاد در هر ماه، در هزینه صرفه جویی خواهد شد.
- بسیاری از شرکت های بی سیم (wireless)، خدماتی ارائه می کنند که از قبل مبلغی را پرداخت می کنید و زمانی که این دقیقه ها مکالمه شدند، دوباره می خرید. در چنین مواردی، ممکن است صورت حساب ماهیانه دریافت نکنید، یا صورت حساب شما ساده تر باشد.

- هزینه های نصب: برای راه اندازی یا تغییر خدمات یک بار هزینه در نظر گرفته می شود.
- حق اشتراک/هزینه، مالیات، و عوارض: کلیه شرکت های تلفن بنا به درخواست دولت این هزینه ها را وصول می کنند.
- مرکز راهنمای تلفن: معمولاً شرکت های تلفن مبلغی را برای گرفتن شماره مرکز راهنمای تلفن-411 محاسبه می کنند.
- هزینه های کارت تماس: مربوط به هزینه تماس هایی است که با تلفن دیگری گرفته اید و شرکت صادر کننده آن کارت تلفن این هزینه را در صورت حساب لحاظ خواهد کرد. هزینه آن ممکن است بیش از تماس مستقیم از تلفن خود فرد باشد.
- هزینه های دقیقه اضافی: اگر خدمات تلفن شما مقدار خاصی باشد، هزینه های مربوط به هرگونه استفاده ی بیش از حد مجاز در صورت حساب شما لحاظ خواهد شد.



## آنچه در قبض تلفن ذکر می شود

- اطلاعات مندرج در قبض تلفن:
- خلاصه: آخرین مبلغ قابل پرداخت ماهیانه، میزان بدهی کنونی، و مهلت پرداخت.
- اطلاعات شرکت: نحوه تماس با شرکت تلفن، در صورت داشتن هرگونه پرسشی درباره خدمات یا قبض.
- اطلاعات CPUC و FCC: چگونگی تماس با دفاتر نمایندگی، در صورت نیاز به حل اختلاف.
- خدمات و برنامه ها: شرح خدمات تلفنی و هزینه های مربوطه.
- هزینه های مربوط به سایر شرکت ها: چنانچه شرکت دیگری تماس راه دور یا ارائه سایر خدمات را برای شما فاکتور کند، هزینه های آنها، و نحوه دسترسی به آن شرکت در قسمتی جداگانه ذکر خواهد شد.



### اختلاف نظر ها

اگر در مورد هزینه ها تردید دارید، باید هر چه سریعتر به شرکت تلفن اعلام کنید. زمان تماس، نام فرد پاسخگو، و مطلب گفته شده را یادداشت کنید. اگر شرکت صورت حساب شما را تغییر نداد، می توانید شکایت خود را نزد هیئت تسهیلات عمومی کالیفرنیا مطرح کنید. جزئیات مربوط به تماس در پشت این بروشور ذکر شده است.

### پرداخت صورت حساب

معمولاً زمان معینی در هر ماه، قبض پرداخت را دریافت خواهید کرد. چند روز پیش از مهلت پرداخت، هزینه آن را بپردازید تا از پرداخت معوق یا قطع تلفن اجتناب گردد. اگر قادر به پرداخت صورت حساب در موعد آن نیستید، برای ادامه دریافت خدمات، باید با شرکت تماس بگیرید و سوال کنید آیا امکان پرداخت در چند روز آینده یا پرداخت بخشی از مبلغ وجود دارد.