

به چه کسی شکایت  
می کنید؟

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

چندین روش برای دریافت کمک در  
مورد خدمات تلفنی یا صورتحساب ها  
وجود دارد، از جمله:

- می توانید با شرکت تلفن خود تماس  
بگیرید.
- با کمیسیون خدمات عمومی شهری  
کالیفرنیا تماس بگیرید.
- با کمیته ارتباطات فدرال تماس  
بگیرید.



## به چه کسی شکایت می کنید؟

درخواست کمک از CPUC در صورت عدم دریافت کمک از شرکت تلفن خود در صورت تماس با شرکت تلفن و عدم دریافت کمک برای حل مشکل خود، می توانید شکایت خود را با بخش مربوط به امور مشتری CPUC زراش دهید.

CPUC می-تواند در مورد مشکل مربوط به خدمت تلفن یا صورتحساب، شامل هزینه هایی که شما اجازه آن را نداشته اید یا در صورتی که خدمات تلفن شما بدون تأیید شما به شرکت تلفن دیگری تغییر کند، کمک می کند. از طریق تلفن، اینترنت یا پست می توانید با CPUC تماس بگیرید.

|              |   |
|--------------|---|
| از طریق تلفن | 1-800-649-7570  |
| درون خط      | <a href="https://ia.cpuc.ca.gov/cimsapp/">https://ia.cpuc.ca.gov/cimsapp/</a> |
| از طریق پست  | CPUC Consumer Affairs Branch<br>505 Van Ness Ave.<br>San Francisco, CA 94102  |

در صورتی که شرکت تلفن و CPUC نتوانند به شما کمک کنند و شما درباره تماس های که از یک کشور یا ایالت دریافت یا برقرار می کنید با مشکل مواجه شدید می توانید با FCC تماس حاصل کنید. در صورت تماس با FCC:

|                        |   |
|------------------------|---|
| از طریق پست الکترونیکی | <a href="mailto:fccinfo@fcc.gov">fccinfo@fcc.gov</a>  |
| درون خط                | <a href="http://www.fcc.gov/cgb/complaints.html">www.fcc.gov/cgb/complaints.html</a>                                  |
| از طریق پست            | Federal Communications Commission<br>Consumer & Govt. Affairs Bureau<br>445 12th Street, SW<br>Washington, D.C. 20554 |
| از طریق نمابر          | 1-866-418-0232  |
| از طریق تلفن           | از طریق نمابر: 1-888-225-5322<br>TTY: 1-888-835-5322  |



به محض مواجه شدن با مشکل از شرکت تلفن خود درخواست کمک کنید.

در صورت مواجه شدن با مشکلی در رابطه با خدمات تلفن یا صورتحساب خود، برای رفع آن هر چه زودتر با شرکت تلفن خود تماس بگیرید.

- با شماره تلفن معاف از عوارض مخصوص خدمات رسانی رایگان به مشتریان تماس بگیرید یا در صورت وجود به مرکز خدمات مشتری در اینترنت مراجعه کنید.
- در صورتی که حل مشکل شما توسط نمایندگی خدمات مشتری رضایت بخش نبود با مدیر صحبت کنید. یک کارمند مافوق ممکن است از توانایی بیشتری برای رسیدگی به مشکل برخوردار باشد.



قبل از تماس با شرکت آمادگی کامل را به دست آورید. و تحسبا و سدیها ایا هر چیز دیگری که ممکن است لازم باشد را جمع آوری کرده و فراموش نکنید که زمان تماس به شرکت و کسی که با او صحبت کرده اید و مواردی که آن شخص توافق کرده برای شما انجام دهد را یادداشت کنید.

به خاطر داشته باشید که گاهی اوقات چندین دقیقه طول می کشد تا بتوانید با شخصی در شرکت تلفن صحبت کنید، بنابراین زمانی تماس بگیرید که عجله ای نداشته باشید.