

## برامج المستهلك

برامج حكومية وفيدرالية مصممة لمساعدتك في إدارة فواتير الخدمات العامة الخاصة بك



تريد لجنة المرافق العامة في كاليفورنيا (CPUC) أن تعلمك أن هناك العديد من البرامج الحكومية والفيدرالية المصممة لمساعدتك في إدارة فواتير مرافقك. وتشمل تلك البرامج:

- كاليفورنيا لايفلاين (California LifeLine)
- برنامج الاتصالات للصم وذوي الإعاقة (DDTP)
- أسعار الطاقة البديلة في كاليفورنيا (CARE)
- برنامج مساعدة توفير الطاقة
- برنامج مساعدة الطاقة المنزلية لذوي الدخل المنخفض (LIHEAP)
- مساعدة التعريفية الكهربائية العائلية (FERA)
- الخط الأساسي الطبي
- مساعدة شركة المياه

لمزيد من المعلومات حول برامج المستهلك هذه:

يمكنك زيارة: [www.cpuc.ca.gov/team-and-changes](http://www.cpuc.ca.gov/team-and-changes)

البريد الإلكتروني: [teamandchanges@cpuc.ca.gov](mailto:teamandchanges@cpuc.ca.gov)

تابع

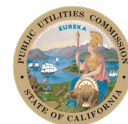
## المساعدة في دفع الفواتير

قد يكون لدى شركة Pacific Gas and Electric Company، وشركة Southern California Edison، وشركة San Diego Gas & Electric Company، وشركة Southern California Gas Company برامج مساعدة في الدفع وخطط دفع يمكنها مساعدتك في إدارة فواتيرك. اتصل بالمرافق مباشرة، باستخدام رقم هاتف خدمة العملاء المطبوع على الصفحة الأولى من فاتورتك. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في التفاوض على خطة سداد، اتصل بفرع شؤون المستهلكين التابع لهيئة المرافق العامة في كاليفورنيا على الرقم (800)(649)(7570)(1). قد يكون عملاء مرافق المياه مؤهلين لخطط الدفع عندما يكون قطع خدمة المياه وشيئًا. بالإضافة إلى ذلك، توفر العديد من شركات المياه الكبرى خطط دفع لأسر العسكريين. اتصل بشركة المياه التي تتبعها للحصول على مزيد من المعلومات.



505 شارع فان نيس.  
سان فرانسيسكو، CA 94102  
(800)848(5580) (رقم مجاني)  
[cpuc.ca.gov](http://cpuc.ca.gov)

505 شارع فان نيس.  
سان فرانسيسكو، CA 94102



California Public  
Utilities Commission

## المساعدة في مجال الاتصالات

### كاليفورنيا لايفلاين (California LifeLine)

يوفر برنامج كاليفورنيا لايفلاين خدمة الهاتف المنزلي أو المحمول بأسعار مخفضة للأسر المؤهلة. يمكن للأسر التأهل بطريقتين: (1) من خلال الدخل، أو (2) من خلال المشاركة في برنامج المساعدة العامة المؤهل.

(1) حسب الدخل. يمكن للأسر التي يبلغ إجمالي دخلها الأسري السنوي الحدود التالية أو أقل أن تتأهل:

23,400\$	عضو واحد
31,700\$	عضوان
40,000\$	ثلاثة أعضاء
48,400\$	أربعة أعضاء
8,400\$	كل عضو إضافي
حدود الدخل سارية المفعول من 1 يونيو 2024 حتى 31 مايو 2025	

(2) من خلال المشاركة في برنامج المساعدة العامة المؤهلة. يمكن للأسر أيضاً أن تتأهل إذا كان هناك فرد واحد للأسرة على الأقل مسجلاً في برنامج مساعدات عامة مؤهل. لمعرفة قائمة البرامج، يرجى زيارة

[www.cpuc.ca.gov/LifeLine](http://www.cpuc.ca.gov/LifeLine)

يوفر برنامج لايفلاين المعزز لأراضي القبائل خصومات إضافية للأسر المؤهلة التي تعيش في أراضي القبائل المعترف بها على المستوى الفيدرالي.

للتقديم، اتصل بشركة الهاتف أو احصل على المزيد من المعلومات عن طريق الاتصال بمركز كاليفورنيا لايفلاين على الرقم (866)(272)(0349).

### برنامج الاتصالات للصم وذوي الإعاقة (DDTP)

يوفر برنامج (DDTP) معدات وخدمات اتصالات متخصصة ومتاحة للأفراد المعتمدين على أنهم يعانون من إعاقات في السمع والبصر والحركة والإدراك والكلام:

### برنامج إتاحة الوصول إلى الهاتف في كاليفورنيا

توزع معدات الاتصالات المتخصصة المتاح الوصول إليها بسهولة على الأفراد الذين تم تأكيد أنهم يواجهون صعوبة في استخدام الهاتف. المعدات متاحة مجاناً للمستهلكين المؤهلين.

### خدمة كاليفورنيا لترحيل المحادثات (CRS)

توفر مشغلين مدربين تدريباً خاصاً يقومون بترحيل المحادثات الهاتفية من وإلى الأشخاص الصم أو ضعاف السمع أو الذين يعانون من صعوبات في الكلام من وإلى من يرغبون في التواصل معهم عبر الهاتف.

### الرسائل النصية الآتية (RTT)

توفر طريقة للتواصل الآتية من خلال الرسائل النصية أثناء المحادثات الهاتفية. تم تصميم الخدمة ليستفيد منها الأفراد الذين يواجهون صعوبات في التواصل، مثل الصم أو ضعاف السمع أو الذين يعانون من صعوبات في الكلام.



### الترجمة النصية الآتية للمؤتمرات (RCC)

توفر الخدمة مشغلين مدربين تدريباً خاصاً على الكتابة النصية (ترحيل) المحادثات الهاتفية من وإلى الأشخاص الصم أو ضعاف السمع أو الذين يعانون من إعاقات في الكلام من وإلى جميع من يرغبون في التواصل معهم عبر الهاتف.

### خدمة ترحيل الكلام (STS)

توفر الخدمة مشغلين مدربين تدريباً خاصاً على الكتابة النصية (ترحيل) المحادثات الهاتفية من وإلى الأشخاص الصم أو ضعاف السمع أو الذين يعانون من إعاقات في الكلام من وإلى جميع من يرغبون في التواصل معهم عبر الهاتف.

### برنامج خيار الصوت (VO)

توفر شراكة إدارة إعادة التأهيل في كاليفورنيا مع برنامج الاتصالات للصم والمعوقين جهازاً لتوليد الكلام للمواطنين المؤهلين في كاليفورنيا غير القادرين على التحدث أو الذين يعانون من صعوبة في التحدث.

للتقديم، اتصل بـ (DDTP) على الرقم (800)(806)(1191) (800)(1) (صوت)، أو (TTY) باللغة الإنجليزية: (800)(806)(4474) (1)، أو (TTY) باللغة الإسبانية: (867)(1135) (844)(1)، أو بالفاكس: 1-800-889-3974 أو عبر الإنترنت على العنوان [info@caconnect.org](mailto:info@caconnect.org).

## مساعدة الطاقة

### أسعار الطاقة البديلة في كاليفورنيا (CARE)

يقدم برنامج (CARE) خصومات تتراوح من 20-35% على فواتير الكهرباء وفواتير الغاز الطبيعي للعملاء الذين يبلغ إجمالي دخلهم الأسري السنوي الحدود التالية أو أقل منها:

40,880\$	عضو واحد أو عضوان
51,640\$	ثلاثة أعضاء
62,400\$	أربعة أعضاء
73,160\$	خمسة أعضاء
83,920\$	ستة أعضاء
94,680\$	سبعة أعضاء
105,440\$	ثمانية أعضاء
10,760\$	كل عضو إضافي

حدود الدخل سارية المفعول من 1 يونيو 2024 حتى 31 مايو 2025

لمزيد من المعلومات أو التسجيل، اتصل بشركة المرافق



## برنامج مساعدة توفير الطاقة

يوفر برنامج مساعدة توفير الطاقة خدمات مقاومة الطقس مجاناً للأسر ذات الدخل المنخفض التي تستوفي إرشادات الدخل الخاصة ببرنامج (CARE). تتضمن بعض الخدمات المقدمة عزل الأسقف وتقديم التلاجات الموفرة للطاقة والأفران الموفرة للطاقة وعوازل الطقس والسدادات ورؤوس الدش منخفضة التدفق وبطانيات سخان المياه وإصلاح الأبواب وأغلفة المباني التي تقلل من تسرب الهواء. لمزيد من المعلومات أو التسجيل، اتصل بشركة المرافق.

## برنامج مساعدة الطاقة المنزلية لذوي الدخل المنخفض (LIHEAP)

تدير إدارة خدمات المجتمع والتنمية في كاليفورنيا (CSD) مساعدات الطاقة المنزلية الفيدرالية للأسر ذات الدخل المنخفض، وكذلك عمليات التدخل في أزمات الطاقة وبرامج مقاومة الطقس للأسر ذات الدخل المنخفض المعروفة باسم (LIHEAP). هذه البرامج ممولة من خلال المنح الفيدرالية لتوفير خدمات مقاومة الظروف الجوية والمساعدة النقدية لمساعدة العملاء المؤهلين على دفع فواتير الطاقة الخاصة بهم. اتصل بـ (CSD) على الرقم (800)(433)(4327) لمزيد من المعلومات.

## مساعدة التعريفية الكهربائية العائلية (FERA)

قد تكون العائلات التي يتجاوز دخلها الأسري السنوي قليلاً حدود برنامج (CARE) مؤهلة للتسجيل في برنامج (FERA)، الذي يصدر فواتير منخفضة السعر على بعض استخدامات الكهرباء. متطلبات الأهلية الخاصة بدخل الأسرة كما يلي:

ثلاثة أعضاء	\$51,641 – \$64,550
أربعة أعضاء	\$62,401 – \$78,000
خمسة أعضاء	\$73,161 – \$91,450
ستة أعضاء	\$83,921 – \$104,900
سبعة أعضاء	\$94,681 – \$118,350
ثمانية أعضاء	\$105,441 – \$131,800
كل عضو إضافي	\$10,760 – \$13,450

حدود الدخل سارية المفعول من 1 يونيو 2024 حتى 31 مايو 2025

يوفر برنامج FERA عبر شركة Pacific Gas and Electric، وشركة Southern California Edison، وشركة San Diego Gas and Electric. لمزيد من المعلومات أو التسجيل، اتصل بشركة المرافق.

## الخط الأساسي الطبي

يتم محاسبة المستهلكين المدرجين في قاعدة البيانات الطبية مقابل استخدام الغاز الطبيعي والكهرباء بأقل سعر سكني لشركة المرافق الخاصة بهم. هذا البرنامج مخصص للمستهلكين الذين يعتمدون على معدات دعم الحياة، أو أولئك الذين يعانون من أمراض تهدد حياتهم أو ضعف في جهاز المناعة. البرنامج لا يعتمد على الدخل.

يتوفر برنامج الخط الأساسي الطبي عبر شركة Pacific Gas and Electric، وشركة Southern California Edison، وشركة San Diego Gas & Electric، وشركة Southern California Gas. لمزيد من المعلومات أو التسجيل، اتصل بشركة المرافق.

## المياه

### برامج المياه

تعمل لجنة المرافق العامة في كاليفورنيا (CPUC) على تنظيم أعمال ومراقبة شركات المياه المملوكة للقطاع الخاص، والتي قد توفر برامج مساعدة محددة فريدة من نوعها لكل منطقة خدمة للشركة ولها حدود دخل متفاوتة. اتصل بشركة المياه التي تتبعها لمعرفة المزيد عن برامج المستهلكين. للحصول على معلومات حول حدود أهلية الدخل وللحصول على قائمة شركات المياه التي تقدم مثل هذه البرامج، يرجى زيارة [www.cpuc.ca.gov/water-assistance](http://www.cpuc.ca.gov/water-assistance)

