



فهم فاتورة هاتفك

ماذا يوجد في فاتورة هاتفك؟

- معلومات موجزة: مبلغ الفاتورة والدفعات المقدمة في الشهر الماضي، والمبلغ المستحق حاليًا، وموعد استحقاق الدفع.
- معلومات الشركة: كيفية الاتصال بشركة الهاتف إذا كانت لديك أسئلة.
- معلومات عن هيئة المرافق العامة في كاليفورنيا (CPUC) وهيئة الاتصالات الفيدرالية (FCC): كيفية الاتصال بهذه الهيئات إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تسوية نزاع.
- الخطط والخدمات: يصف هذا القسم خدمات الهاتف وتكاليفها.
- قسيمة الدفع: أرسل هذه القسيمة مع شيكك إذا كنت ترسل دفعتك بالبريد.
- الرسوم من الشركات الأخرى: إذا قامت شركة أخرى بتحويل رسوم منك مقابل المكالمات لمسافات طويلة أو خدمات أخرى، فستظهر رسومها وكيفية الوصول إلى تلك الشركة في قسم منفصل.

دفع فاتورتك

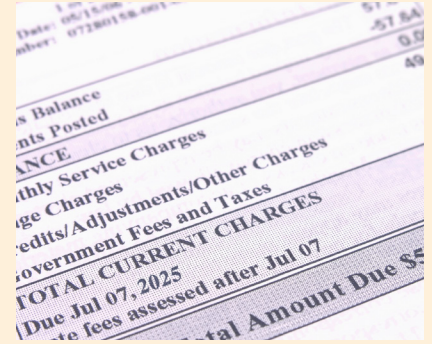
ادفع فاتورتك قبل موعد استحقاقها بعدة أيام لتجنب رسوم التأخير أو فصل الخدمة. إذا لم تتمكن من دفع الفاتورة بحلول تاريخ الاستحقاق، فيجب عليك الاتصال بشركة هاتفك والاستفسار عما إذا كان بإمكانك الدفع في تاريخ لاحق أو إجراء دفعة جزئية من أجل الحفاظ على استمرارية الخدمة.

فهم فاتورة هاتفك

رسوم إضافية

ستظهر في فاتورتك رسوم إضافية، مثل:

- رسوم الإعداد: هذه هي الرسوم التي تدفع مرة واحدة لبدء الخدمة أو تغييرها.
- الرسوم والضرائب والرسوم الإضافية: تقوم جميع شركات الهاتف بتحويل هذه الرسوم. وهي مطلوبة من قبل الحكومات.



تحتوي فواتير الهاتف على الكثير من المعلومات وقد يكون من الصعب فهمها. بغض النظر عن نوع خدمة الهاتف التي لديك، تذكر دائمًا ما يلي:

- لديك الحق في فهم فاتورة هاتفك.
- راجع فاتورتك كل شهر، وإذا وجدت فيها شيئًا لا تفهمه أو لم تطلبه، فاتصل بشركة الهاتف على الفور واطلب توضيحًا.

قبل أن تتصل بهم، اقرأ هذا الكتيب. قد تجد فيه الإجابات التي تحتاجها.

واصل في الخلف

فهم فاتورة هاتفك

واصل في الأمام

- رسوم خدمة 411: عادةً ما تفرض شركات الهاتف رسوماً مقابل الحصول على أرقام الهواتف من خدمة دليل الهاتف - 411.
- رسوم بطاقة الاتصال: هذه الرسوم المكالمات التي يتم تحصيلها باستخدام بطاقة الاتصال التي أصدرتها لك شركة الهاتف. قد تكلف المكالمات أكثر من الاتصال المباشر من هاتفك الخاص.
- رسوم الدقائق الإضافية: إذا كنت تستخدم خدمة القياس، فستظهر الفاتورة أي رسوم لتجاوز الحد المسموح به.

اختر الخدمات المفيدة

غالباً ما تقدم شركات الاتصالات عروضاً، مثل:

الباقات:

تبيع بعض الشركات خدمات مثل الهاتف والكابل والإنترنت كباقة واحدة. قد يكون هذا عرضاً جيداً إذا كنت ترغب في الحصول على جميع الخدمات. وإذا لم تكن ترغب في الاستفادة من جميع تلك الخدمات، فقد توفر أكثر عن طريق شراء خدمات أقل بالسعر العادي.

خيارات الخدمة الأساسية:

تقدم شركات الهاتف الأرضي عادةً ما يلي:

- عدد غير محدود من المكالمات المجانية في منطقة محلية مقابل سعر شهري واحد.
- عدد محدود من المكالمات المحلية المجانية بسعر منخفض، وسيتم محاسبتك بشكل إضافي إذا تجاوزت الحد المسموح به. توفر هذه الخدمة المال إذا لم تقم بإجراء العديد من المكالمات كل شهر.
- قد تقدم شركات الاتصالات اللاسلكية خدمة تدفع ثمنها مقدماً، وعندما تنتفد دقائقك، تشتري المزيد.

النزاعات

إذا كنت تعترض على الرسوم، فأبلغ الشركة في أسرع وقت ممكن. احتفظ بسجلات لوقت اتصالك، ومن تحدثت إليه، وماذا قيل. إذا لم تقم الشركة بتعديل فاتورتك، فيمكنك تقديم شكوى إلى لجنة المرافق العامة في كاليفورنيا.



California Public Utilities Commission

التعليم والمساعدة في مجال الاتصالات بلغات متعددة

برنامج (TEAM)

www.cpuc.ca.gov/team-and-changes

teamandchanges@cpuc.ca.gov

إذا لم تتمكن من حل نزاعك مع مزود الخدمة
الخاص بك، فاتصل بـ CBO برنامج TEAM
الخاص بك.

معلومات الاتصال بـ CBO:

