



لمن تقدم شكوى؟

اطلب المساعدة من شركة الاتصالات الخاصة بك بمجرد اكتشاف المشكلة

إذا واجهت مشكلة في خدمة الهاتف أو الفاتورة، فاتصل بشركة الهاتف في أسرع وقت ممكن لمحاولة حل المشكلة.

- اتصل بالرقم المجاني لخدمة عملاء شركة الهاتف أو تواصل مع مركز خدمة العملاء عبر الإنترنت، إن وجد.
- إذا لم تتمكن من حل المشكلة بما يرضيك مع ممثل خدمة العملاء، فاطلب التحدث إلى المدير. قد يتولى موظف ذو مستوى أعلى بسلطة أكبر لحل مشكلتك.
- تذكر أن الأمر قد يستغرق عدة دقائق للوصول إلى موظف خدمة عملاء في شركة الهاتف، لذا قم بإجراء مكالمتك عندما لا تكون في عجلة من أمرك.

اطلب المساعدة من CPUC إذا لم تساعدك شركة الهاتف الخاصة بك

اطلب المساعدة من CPUC إذا لم تساعدك شركة الهاتف الخاصة بك بإمكان CPUC مساعدتك في الشكاوى المتعلقة بخدمة الهاتف أو الفاتورة، بما في ذلك أي رسوم لم تأذن بها أو إذا تم تحويل خدمة هاتفك إلى شركة هاتف أخرى دون موافقتك. يمكنك الاتصال بـ CPUC عبر الهاتف أو الإنترنت أو البريد:

- عبر الهاتف: 1-800-649-7570
- عبر الإنترنت: <https://ia.cpuc.ca.gov/cimsapp/>
- عن طريق البريد: فرع شؤون المستهلك التابع لهيئة المرافق العامة في كاليفورنيا، 505 Van Ness Ave. San Francisco, CA 94102



هناك العديد من الطرق التي يمكنك من خلالها الحصول على المساعدة فيما يتعلق بخدمة الهاتف أو الفواتير، مثل:

- اتصل بشركة الهاتف الخاصة بك
- اتصل بـ CPUC
- اتصل بـ FCC

واصل في الخلف



اطلب المساعدة من جهات أخرى إذا لم تتمكن CPUC من مساعدتك.

إذا لم تتمكن شركة الهاتف الخاصة بك و CPUC من مساعدتك، فيمكنك الاتصال بـ FCC إذا كنت تشكك في المكالمات التي يتم إجراؤها من أو إلى ولاية أخرى أو من أو إلى دولة أخرى. يمكنك الاتصال بـ FCC:

- عن طريق الإيميل: fccinfo@fcc.gov
- عبر الإنترنت: www.fcc.gov/cgb/complaints.html
- عن طريق البريد: لجنة الاتصالات الفيدرالية لشؤون المستهلك والحكومة. مكتب الشؤون
445 12th Street, SW Washington, D.C. 20554
- بالفاكس: 1-866-418-0232
- عبر الهاتف (صوتي): 1-888-225-5322، هاتف نصي (TTY): 1-888-835-5322

قبل الاتصال بشركة الهاتف الخاصة بك، كن مستعداً. اجمع فاتورتك أو إيصالك أو أي شيء آخر قد ترغب في الرجوع إليه، ولا تنس أن تدون متى اتصلت بالشركة، ومن تحدثت إليه، وما الذي وافق عليه ذلك الشخص.



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:

