

## تغيير شبكة الخدمة

كاليفورنيا  
عام  
المرافق العامة  
لجنة



### 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

ما هو تغيير شبكة الخدمة؟

تغيير شبكة الخدمة

(Slamming) هو تغيير خدمة

هاتف الخط السلكي الخاص بك

إلى شركة أخرى دون موافقتك.



## أشياء يجب معرفتها عن تغيير شبكة الهاتف

### منع تغيير شبكة الهاتف

- لمنع تغيير الشبكة، يجب عليك اتخاذ الخطوات التالية:
  - لا تقدم معلومات شخصية عبر الهاتف إلى أي شخص غريب يتصل بك.
  - اطلب من شركتك تسجيل من هو الشخص المعني بإجراء تغييرات على حسابك.
  - اقرأ كل شيء قبل التوقيع. حيث إن العروض، أو جوائز السحب، أو أساليب المراجعة قد تضللك في الموافقة على التغيير.
  - أبلغ عن هاتف مفقود أو مسروق إلى شركة تقديم الخدمة اللاسلكية الخاصة بك فوراً للقيام بمنع الخدمة حتى لا يستطيع أي شخص آخر استخدامها وإضافتها إلى فاتورتك.
  - لا تتحدث إلى المسوقين عبر الهاتف. قم بتسجيل هاتفك في سجل "Do Not Call" لتجنب الاتصالات من بعض المسوقين عبر الهاتف.
  - إذا لم ترد تغيير الشركات، فلا تقل نعم لأي شيء يخبرك به المسوقين عبر الهاتف. حيث قد تستخدم الشركة هذا كإثبات لموافقتك على الخدمة.

### ماذا تفعل إذا تم تغيير شبكة الهاتف؟

- إذا تم تغيير شبكة الهاتف الخاص بك فعليك أن تتخذ هذه الخطوات للعودة إلى الشركة التي حددتها والحصول على فاتورتك بصورة صحيحة:
1. اتصل بشركة الهاتف المحلية الخاصة بك أو بشركة المكالمات الخارجية المفضلة لديك للإبلاغ عن تغيير شبكة الهاتف وأنت ترغب في العودة إلى شركتك المفضلة. وتأكد من أنه لن تتم محاسبتك عن العودة. وقد يحق لك الحصول على رصيد، ولذا استفسر عن ذلك عندما تتصل بهم.
  2. احتفظ بقائمة بكل شخص تتحدث إليه عن هذه المشكلة. وكتب التواريخ، والأسماء، وأرقام هوية الموظفين، وما تفق كل شخص على القيام به من أجلك.
  3. قدم شكوى إلى California Public Utilities Commission (CPUC). أو اتصل على 1 (800) 649-7570 أو قم بزيارة [www.calphoneinfo.com](http://www.calphoneinfo.com). حيث إن هذا سوف يساعد في حمالة الآخرين من تغيير شبكة الخدمة.

## تغيير شبكة الخدمة



اقرأ فاتورة هاتفك بعناية كل شهر للتأكد من المعلومات والمصاريف. وفي حال، على سبيل المثال، كانت خدمة المكالمات الخارجية غير مزودة من الشركة التي اخترتها، فإن هذا يعني أن شبكة الخدمة الخاص بك قد تم تغييرها. وإذا تم تغيير شبكة الهاتف الخاص بك، فإنه يحق لك عدم الدفع لأول 30 يوم من تاريخ قيام الشركة بتغيير شبكة الخدمة. كما يمكنك أن تخبر شركة الهاتف المحلية المعتمدة الخاصة بك بأنك تريد حذف مصاريف تغيير شبكة الخدمة (مصاريف تغيير الشركات) من فاتورتك.



### هل تحتاج إلى تقديم شكوى؟

يمكنك إرسال شكوى إلى:

Slamming Complaints  
Consumer Branch Affairs  
California Public Utilities Commission  
505 Van Ness Avenue  
San Francisco, CA 94102

الرجاء تقديم المعلومات التالية:

الإسم، والعنوان، ورقم الهاتف، وعنوان البريد الإلكتروني، وأسماء كافة ناقلي الخدمة المعنيين بشكواك، وبيان الحقائق، ونسخة عن الفاتورة الخاصة بك، وما قمت بدفعه وما تريد دفعه.

يمكنك معرفة أي شركة مكالمات خارجية تقوم بالتقديم الخدمة اليك بالاتصال على رقم 1-700-555-4141 من هاتفك المنزلي. سوف تخبرك الرسالة المسجلة باسم شركة المكالمات الخارجية.