



به چه کسی شکایت کنیم؟

به محض پیدا کردن مشکل، از شرکت مخابراتی خود کمک بخواهید.

اگر با خدمات یا صورتحساب تلفون خود مشکل دارید، هرچه سریعتر با شرکت مخابراتی خود تماس بگیرید تا مشکل برطرف شود.

- با شماره رایگان خدمات مشتریان شرکت مخابراتی تماس بگیرید یا در صورت موجود بودن، از طریق اینترنت به مرکز خدمات مشتریان آن دسترسی پیدا کنید.
- اگر نتوانستید مشکل را با نماینده خدمات مشتریان به رضایت خود حل کنید، درخواست کنید که با یک مدیر صحبت کنید. یک کارمند سطح بالاتر ممکن است اختیار بیشتری برای حل مشکل شما داشته باشد.

به یاد داشته باشید که گاهی تماس با یک فرد زنده در شرکت مخابراتی چندین دقیقه طول می‌کشد، بنابراین زمانی تماس بگیرید که عجله نداشته باشید.

اگر شرکت مخابراتی شما کمک نکرد، از (CPUC) کمک بگیرید.

اگر با شرکت مخابراتی خود تماس گرفتید و در زمینه حل مشکل شما حل همکاری نکرد، می‌توانید به بخش امور مشتریان (CPUC) یک شکایت ثبت کنید. CPUC می‌تواند در مورد شکایات مربوط به خدمات تلفون یا صورتحساب به شما کمک کند، از جمله هزینه‌هایی که شما تأیید نکرده‌اید یا اگر خدمات مخابراتی شما بدون موافقت شما به شرکت مخابراتی دیگری تبدیل شده باشد. می‌توانید از طریق تلفون، اینترنت یا پست با CPUC تماس بگیرید:

- از طریق تلفون: 1-800-649-7570
- آنلاین: <https://ia.cpuc.ca.gov/cimsapp/>
- از طریق پست: CPUC Consumer Affairs Branch 505 Van Ness Ave. San Francisco, CA 94102



راه‌های زیادی برای دریافت کمک درباره خدمات تلفون یا صورتحساب‌ها وجود دارد، مانند:

- تماس با شرکت مخابراتی‌تان
- تماس با CPUC
- تماس با FCC

ادامه در پشت صفحه



اگر CPUC نتوانست به شما کمک کند، از سایر ادارات کمک بگیرید.

اگر شرکت مخابراتی شما و CPUC نتوانستند به شما کمک کنند، می‌توانید با FCC تماس بگیرید، به‌ویژه اگر در مورد تماس‌هایی که از یا به ایالت دیگری یا از یا به کشور دیگری برقرار شده، سوال دارید. می‌توانید با FCC تماس بگیرید:

• از طریق ایمیل: fccinfo@fcc.gov

• آنلاین: www.fcc.gov/cgb/complaints.html

• از طریق پست: Federal Communications Commission Consumer & Govt. Affairs Bureau 445 12th Street, SW Washington, D.C. 20554

• از طریق فکس: 1-866-418-0232

• از طریق تلفون صوتی: TTY 1-888-225-5322 : 1-888-835-5322

قبل از تماس با شرکت مخابراتی خود، آماده باشید. صورتحساب، رسیده‌ها یا هر سند دیگری که ممکن است لازم داشته باشید را جمع‌آوری کنید و فراموش نکنید زمان تماس با شرکت، فردی که با او صحبت کردید و آنچه که آن فرد موافقت کرده انجام دهد را یادداشت کنید.



California Public Utilities Commission

آموزش و کمک‌های مخابراتی به چندین زبان

برمه (TEAM)

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

teamandchanges@cpuc.ca.gov

اگر نتوانستید اختلاف خود را با ارائه‌دهنده خدمات حل کنید، با TEAM CBO خود تماس بگیرید.

اطلاعات تماس (CBO):

