

به چه کسی شکایت می کنید؟

کمیسیون تسهیلات
عمومی کالیفرنیا



چندین روش برای دریافت کمک در مورد خدمات تلفنی یا صورتحساب ها وجود دارد، از جمله:

- می توانید با شرکت تلفن خود تماس بگیرید.
- با کمیسیون خدمات عمومی شهری کالیفرنیا تماس بگیرید.
- با کمیته ارتباطات فدرال تماس بگیرید.



اگر در مورد خدمات و هزینه های ارتباطات تلفنی خود با شرکت تلفن اختلاف نظر داشته و نیازمند کمک هستید، ابتدا با شرکت ارائه کننده خدمات تلفن خود تماس بگیرید. در صورت عدم حل مشکل می توانید شکایتی را به شکل روی خط (آنلاین) در سایت www.calphoneinfo.com تنظیم کنید یا با شعبه خدمات مشتریان و خط رایگان Utility Fraud با شماره **1(800) 649-7570** تماس بگیرید



CPUC

به چه کسی شکایت می کنید؟

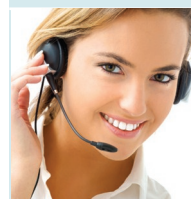
درخواست کمک از CPUC در صورت عدم دریافت کمک از شرکت تلفن خود در صورت تماس با شرکت تلفن و عدم دریافت کمک برای حل مشکل خود، می توانید شکایت خود را با بخش مربوط به امور مشتری CPUC زراش دهید.

CPUC می-تواند در مورد مشکل مربوط به خدمت تلفن یا صورتحساب، شامل هزینه هایی که شما اجازه آن را نداشته اید یا در صورتی که خدمات تلفن شما بدون تأیید شما به شرکت تلفن دیگری تغییر کند، کمک می کند. از طریق تلفن، اینترنت یا پست می توانید با CPUC تماس بگیرید.

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

در صورتی که شرکت تلفن و CPUC نتوانند به شما کمک کنند و شما درباره تماس های که از یک کشور یا ایالت دریافت یا برقرار می کنید با مشکل مواجه شدید می توانید با FCC تماس حاصل کنید. در صورت تماس با FCC:

از طریق پست الکترونیکی	fccinfo@fcc.gov
درون خط	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 نمابر	1-866-418-0232
از طریق تلفن	از طریق نمابر: 1-888-225-5322 TTY: 1-888-835-5322



به محض مواجه شدن با مشکل از شرکت تلفن خود درخواست کمک کنید.

در صورت مواجه شدن با مشکلی در رابطه با خدمات تلفن یا صورتحساب خود، برای رفع آن هر چه زودتر با شرکت تلفن خود تماس بگیرید.

- با شماره تلفن معاف از عوارض مخصوص خدمات رسانی رایگان به مشتریان تماس بگیرید یا در صورت وجود به مرکز خدمات مشتری در اینترنت مراجعه کنید.

- در صورتی که حل مشکل شما توسط نمایندگی خدمات مشتری رضایت بخش نبود با مدیر صحبت کنید. یک کارمند مافوق ممکن است از توانایی بیشتری برای رسیدگی به مشکل برخوردار باشد.



قبل از تماس با شرکت آمادگی کامل را به دست آورید. و تحسبا و سدیها ایا هر چیز دیگری که ممکن است لازم باشد را جمع آوری کرده و فراموش نکنید که زمان تماس به شرکت و کسی که با او صحبت کرده اید و مواردی که آن شخص توافق کرده برای شما انجام دهد را یادداشت کنید.

به خاطر داشته باشید که گاهی اوقات چندین دقیقه طول می کشد تا بتوانید با شخصی در شرکت تلفن صحبت کنید، بنابراین زمانی تماس بگیرید که عجله ای نداشته باشید.