

Federal Communications Commission
445 12th Street, SW
Washington, DC 20554

إجراء المكالمات الخارجية الدولية

ألو!

¡Hola!



Allô!

Moshi-Moshi!

منشور صادر عن مكتب معلومات المستهلك
1-888-TELL-FCC (TTY)، 1-888-CALL-FCC (هاتف)
www.fcc.gov/cib



Consumer
Information
Bureau



Federal
Communications
Commission

IB

International
Bureau

مرحباً!

هل تعلم أن عدد المكالمات الخارجية الدولية من الولايات المتحدة ارتفع فجأة من حوالي 200 مليون فقط سنوياً حتى أكثر من 5.2 بليون سنوياً خلال السنوات العشرين السابقة؟ فمع تزايد عدد المكالمات الدولية التي تجرى حالياً على أساس اعتيادي، يحتاج المستهلك إلى الحصول على أفضل المعلومات حول كيفية إجراء هذه المكالمات وتوفير المال منها. فسواء كنت تتصل بصديقك في الصين مرة واحدة لمجرد القول "مرحباً" أو تتصل بأسرتك في المكسيك أسبوعياً، فإنك تريد إجراء مكالماتك بسهولة وبأفضل الأسعار المتوفرة. واصل القراءة لتكتشف كيف تقوم بذلك!

كيف أجري مكالمة خارجية دولية؟

بالرغم من أن العملية قد تختلف من بلد إلى آخر ومن مدينة إلى أخرى داخل بلد واحد، إلا أنه توجد عامة وسيلتان لإجراء المكالمات الدولية إذ يمكنك الإتصال مباشرة أو استعمال عامل الهاتف. وإذا اخترت الإتصال المباشر، ما عليك إلا طلب الرقم التالي:

رقم الهاتف + رمز المدينة + رمز البلد + 011

على سبيل المثال، للاتصال بشخص في طوكيو باليابان، طلب الرقم التالي:

الرقم
رمز المدينة
رمز البلد
رقم الربط

XXXX-XXXX + 3 + 81 + 011

ملحوظة: قد يختلف العدد الفعلي لأرقام كل فئة حسب البلد أو المدينة.

إذا كنت تستعين بعامل الهاتف، اطلب الرقم التالي:

رقم الهاتف + رمز المدينة + رمز البلد + 01

عليك أن تعي أن المكالمات بواسطة عامل الهاتف تكون عادةً مكلفة كثيراً وأكثر من المكالمات التي تجريها مباشرةً.

وتذكر أن المكالمات التي تجريها إلى كندا والكاربيبي تحتسب بأسعار المكالمات الدولية بالرغم من أنه قد يبدو أنك تجري مكالمات خارجية ضمن الولايات المتحدة من خلال وضع الرقم التالي:
رقم الهاتف + رمز المنطقة + 1 .

ما هي أفضل وسيلة لتوفير المال عند إجراء مكالمات دولية؟

قد تتغير أسعار المكالمات الدولية تغييراً جذرياً حسب البلد الذي يتم الإتصال به أو طريقة إجراء المكالمات.

في وجه عام، تحتسب أسعار المكالمات الخارجية حسب الدقيقة الواحدة. وبالإضافة إلى عرض "الأسعار الأساسية"، تقدم شركات الهاتف مجموعة متنوعة من الوسائل الأخرى لسداد قيمة المكالمات الدولية. وغالباً ما تعرض برامج الإتصال والأرقام المجنية لاستعمال شركة مكالماتك الخارجية والبطاقات المدفوعة سلفاً وخدمات الإتصال من خارج الولايات المتحدة، أسعاراً مخفضة أكثر من الأسعار الأساسية للشركات. وبالفعل، بالرغم من الرسوم الشهرية لمعظم برامج المكالمات الخاضعة للحسومات، فإن كلفة استعمال هذه البرامج قد لا تشكل إلا جزءاً ضئيلاً من الأسعار الأساسية.

إلى الولايات المتحدة الإشتراك المسبق. وتعمل هذه الخدمات من خلال السماح لشخص خارج الولايات المتحدة بإجراء مكالمات ويتم ذلك عادةً من خلال استعمال الرقم المجاني المبتدئ بـ800 بالإضافة إلى رمز للربط تخصصه شركة المكالمات إلى الولايات المتحدة. ويتصل المشترك بالرقم 800 ويضع رمز الربط للحصول على رنة الخط التي تسمح للمشارك بإجراء مكالمات إلى الولايات المتحدة أو إلى بلد آخر. وتوجد شركات عديدة للإتصال إلى الولايات المتحدة تعرض الخدمة إلى عدد من البلدان الأجنبية ومنها:

إلا أنه يجب الإشارة إلى أن الشركات الموفرة للمكالمات من خارج الولايات المتحدة ليست مخولة بتوفير الخدمة للزبائن في البلدان التي أعلنت صراحة أن المكالمات من خارج الولايات المتحدة غير مشروعة. ولمعرفة البلدان المحظرة لخدمات المكالمات من خارج الولايات المتحدة، اتصل بمركز المستهلك لوكالة الاتصالات الفدرالية (FCC) على رقم الهاتف 1-888-CALL-FCC 1-888-225-5322) أو رقم الطابعة البعادية 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) أو قم بزيارة موقعنا على الإنترنت على العنوان www.fcc.gov/cib.

خدمات الترجمة عبر الهاتف عند إجراء المكالمات الدولية

هل أنت بحاجة إلى الترجمة؟ إن بعض شركات الهاتف الموفرة للمكالمات الخارجية تضع تحت تصرفك ممثلين يتكلمون لغات متعددة لدى دائرة خدمة الزبائن لمساعدتك مقابل رسم معين. ما عليك إلا طلب مساعدة عامل الهاتف أو ممثل عن دائرة خدمة الزبائن يتكلم لغتك. تحقق من رسوم هذه الخدمة مع الشركة.

معلومات موفرة للمال حول اختيار خدمة المكالمات الخارجية الدولية

- تسوق و قارن أسعار البرامج والأرقام المجنية لاستعمال شركة مكالماتك الخارجية و بطاقات الإتصال المدفوعة سلفاً و المكالمات من خارج الولايات المتحدة. تمنع القراءة في بنود وشروط كل من هذه الخدمات. تجنب دفع "الرسوم الأساسية" كلما كان ذلك ممكناً.
- اعرف وافهم أنماط مكالماتك. فسيساعدك هذا ويساعد الشركة الموفرة لمكالماتك الخارجية على اختيار نوع الخدمة التي تلبي احتياجاتك بسعر معقول. فكر في ما إذا كنت تجري مكالمات كل شهر تكفي لتغيير الرسوم الشهرية الخاصة ببرنامج الإتصال.
- إذا كنت لا تفهم برنامجك أو الرسوم على فاتورة هاتفك، اطرح أسئلة على الشركة الموفرة لمكالماتك الخارجية. وإذا كنت تحتاج إلى ممثل عن خدمة الزبائن يتكلم لغتك، أطلبه.
- راجع برنامجك دورياً. تذكر أن الشركات تعرض دائماً أسعاراً و برامج جديدة. اتصل بالشركة الموفرة لمكالماتك الخارجية للحصول على المستجدات في برامجها واطلع على مواقع الإنترنت الخاصة بشركات أخرى للحصول على معلومات حول خياراتها المتعلقة بالمكالمات الدولية. وقد تتمكن من الحصول على برنامج بأسعار مخفضة.
- هل أنت غير متأكد من الرقم الذي تتطلبه؟ قد يكون طلب مساعدة الاستعلامات الدولية مكلفاً. و عوضاً عن ذلك، اطلع على دلائل الهاتف الدولية على الإنترنت. وإذا لم يكن بإمكانك الوصول إلى جهاز كمبيوتر، تستطيع استعمال واحد عادةً لدى المكتبة العامة في منطقتك.

للحصول على مزيد من المعلومات حول المكالمات الخارجية الدولية، اتصل بمركز المستهلك لدى وكالة الاتصالات الفدرالية على رقم الهاتف 1-888-CALL-FCC 1-888-225-5322) أو رقم الطابعة البعادية 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) أو راسلنا بالبريد الإلكتروني على العنوان fccinfo@fcc.gov أو قم بزيارة موقعنا على الإنترنت www.fcc.gov/cib.



إليك عينة من تكاليف مكالمات إلى فرنسا من الولايات المتحدة بأسعار أساسية ومخفضة:

السعر الأساسي	برنامج الاتصال	الأرقام المجنبية لاستعمال شركات الهاتف
1,99 دولار في الدقيقة	17 سنتاً في الدقيقة	22 سنتاً في الدقيقة
	(رسم شهري قدره 3 دولارات)	(يُضاف رسم وصل قدره 10 سنتات)

ملحوظة: قد تختلف الأسعار الفعلية والشروط من الشركات التي تختارها عن تلك المبينة.

عند اتخاذ قرار حول كيفية إجراء مكالماتك، عليك مقارنة المزايا، بما فيها:

* أسعار مختلفة خلال النهار/الليل	* أسعار خلال أيام الأسبوع/ نهاية الأسبوع
* مدد أدنى للاتصال	* رسوم الوصل
* مجموعة من الرسوم الشهرية	

إن مجرد رفع السماعة وإجراء مكالمة خارجية دولية قد يكون مكلفاً إلا إذا شاركت في برنامج للاتصال خاضع للحسومات أو استعملت خدمة الأرقام المجنبية لاستعمال شركة مكالماتك الخارجية. والفرق بين الأسعار الأساسية والأسعار المخفضة لبرامج الاتصال كبير إلى حد أن مكالمة قصيرة نسبياً تجرى شهرياً قد تكون أقل كلفة ضمن برنامج اتصال.

برامج الاتصال

إن برنامج الاتصال اتفق شهري على الخدمة بينك وبين شركة مكالماتك الخارجية بسعر معروض مسبقاً ويشمل عادةً رسماً شهرياً. وسواء كنت تستطيع أو لا تستطيع الاستفادة من برنامج اتصال، فهذا يعتمد على عاداتك المتعلقة بالاتصال. ولتحديد ما إذا كان برنامج مناسباً لك، اسأل شركتك أولاً ما إذا كانت أي من برامجها لإجراء مكالمات دولية ستخفض من فاتورة هاتفك الشهرية، وذلك بناءً على ما سبق أن أجرته من مكالمات.

وبعد ذلك، احصل على الوقائع. تحقق من وجود أي رسوم ثابتة متعلقة بتلك البرامج (عادةً من 3 حتى 8 دولارات شهرياً). واسأل ما إذا كان السعر المعروض ينطبق خلال 24 ساعة يومياً و7 أيام أسبوعياً أو فقط خلال ساعات وأيام معينة من الأسبوع (مثلاً، ينطبق سعر برنامج الاتصال فقط بين الساعة 5 عصراً والساعة 7 صباحاً ومن يوم الإثنين حتى يوم الجمعة).

استعلم عن الضرائب والرسوم الأخرى. وإذا كان برنامج لا يفيدك أو لا يلبي احتياجاتك من المكالمات الدولية، تذكر أن عليك أن تواصل البحث عن برنامج يقوم بذلك. كما وإن الإنترنت مصدر جيد للبحث عن برنامج. قم بزيارة مواقع الإنترنت الخاصة بالشركات الموفرة لخدمات المكالمات الهاتفية الخارجية الدولية وقارن بين برامجها.

وربما ستقول: "لا أجري إلا القليل من المكالمات الدولية سنوياً – ولا يكفي ذلك لتبرير الرسم الشهري لبرنامج اتصال." وفي هذا الوضع، قد يكون استعمال الأرقام المجنبية لاستعمال شركة مكالماتك الخارجية أو البطاقة المدفوعة سلفاً مناسباً لك.

الأرقام المجنبية لاستعمال شركة مكالماتك الخارجية

تبدأ معظم الأرقام المجنبية لاستعمال شركة مكالماتك الخارجية بالأرقام 10-10 التي يليها رمز ربط مؤلف من ثلاثة أرقام (10-10-XXX). ويستعمل البعض مجموعات أخرى مثل 10-15 أو 10-16 التي يليها رمز ربط مؤلف من ثلاثة أرقام. وتتطلب الأرقام المجنبية لاستعمال شركة مكالماتك الخارجية استعمال رموز الربط هذه مع باقي الرقم الذي تطلبه. على سبيل المثال:

رقم الهاتف + رمز المدينة + رمز البلد + 011 + 10-10-XXX

إن استعمال الأرقام المجنبية لاستعمال شركة مكالماتك الخارجية يسمح لك بالتخلي عن أو الاتصال متجنباً الشركة التي تختارها للمكالمات الخارجية واستعمال شركة أخرى للمكالمات الخارجية تعرض أسعاراً مخفضة أكثر من برنامجك الإعتيادي. وتكون أسعار عديدة من هذه الأرقام معادلة لأسعار برامج الاتصال أو أفضل منها ولا تقرض رسماً شهرياً. وتظهر رسوم استعمال هذه الأرقام على فاتورتك الشهرية.

كن حذراً عندما تنوي استعمال هذه الأرقام. إن مواقع الإنترنت والمنشورات الموجهة إلى المستهلك قد تساعدك على تحديد ما إذا كان رقم معين متوفراً في منطقتك وما إذا كانت هذه الأرقام تناسبك.

وقبل استعمال أرقام مجنبية خاصة بشركة ما، اطرح الأسئلة التالية:

- هل تنطبق أي رسوم ثابتة أو شهرية؟
- ما هي الأسعار في الدقيقة الواحدة؟
- هل تضاف أي رسوم إلى برامج فدرالية أو خاصة بالولايات؟

البطاقات المدفوعة سلفاً

تعطي بطاقات الاتصال المدفوعة سلفاً وقتاً على الهاتف تسدد قيمته قبل إجراء مكالماتك. ويمكن شراؤها في عدد من المحصن بالدولار أو الدقيقة. وتتضمن البطاقات المدفوعة سلفاً رقم هاتف مجاناً للربط ورقماً للهوية الشخصية (PIN).

توجد ميزات عديدة للبطاقات المدفوعة سلفاً. أولاً، تعرض البطاقات المدفوعة سلفاً عامة أسعاراً مخفضة على خدمات المكالمات الدولية. وبالإضافة إلى ذلك، تباع في أماكن سهلة المنال مثل كشك بيع الصحف ومكاتب البريد والمحلات. وعلاوة على ذلك، يستطيع المستهلكون الذين لا يتلقون خدمة المكالمات الهاتفية الخارجية في منازلهم استعمال هذه البطاقات. وتقدم بعض البطاقات أيضاً مزايا مثل الاتصال السريع بالأرقام المطلوبة مراراً وتقاير نشاط الأرقام المطلوبة مراراً. وأخيراً، تسمح هذه البطاقات للمتصلين بسداد قيمة المكالمات سلفاً، عوضاً عن تراكم فواتير كبيرة يجب سدادها في وقت لاحق.

إلا أن المستهلكين لا يزالون بحاجة إلى إتخاذ الحذر عند استعمال بطاقات الاتصال المدفوعة سلفاً. ففي بعض الأحيان، توجد في البطاقات المدفوعة سلفاً تكاليف مخفية. وعلى سبيل المثال، يبدو أن بعض البطاقات تقرض رسوماً للدقيقة الواحدة لكنها تضيف رسماً على كل مكالمة. وعند اختيار بطاقة مدفوعة سلفاً، اقرأ ما كتب عليها بالأحرف الصغيرة.

على المستهلكين أن يعوا أن العديد من البطاقات المدفوعة سلفاً تحتوي على بيانات حول إنتهاء مدتها – على سبيل المثال، "تنتهي مدة هذه البطاقة في 02/12/31". كما وإن معظم بطاقات الاتصال المدفوعة سلفاً تحتوي على بيانات تشير إلى أن الشركة المصدرة لبطاقة الاتصال ليست مسؤولة عن البطاقات المسروقة أو المفقودة.

اتصل بالشركة التي تصدر البطاقة للحصول على معلومات حول كافة الرسوم المتعلقة بالمكالمات الدولية. وبما أنك تدفع القيمة سلفاً، تذكر أنك قد تخسر المال إذا واجهت المشاكل عند استعمال هذه البطاقات. احصل على كافة المعلومات التي تستطيع الحصول عليها قبل شراء هذه البطاقات.

خدمات المكالمات الدولية إلى الولايات المتحدة

تسمح خدمات المكالمات الدولية إلى الولايات المتحدة للمستهلكين بإجراء مكالمات من خارج الولايات المتحدة بأسعار المكالمات الخارجية داخل الولايات المتحدة التي تكون غالباً أقل جداً من الأسعار المفروضة في البلدان الأجنبية. وهذه الخدمات مفيدة للشركات التي لها مكاتب خارج الولايات المتحدة والوكالات الحكومية والمصارف بالإضافة إلى المستهلكين المسافرين خارج الولايات المتحدة. وتشتترط خدمات المكالمات