

TỰ BẢO VỆ MÌNH CHỐNG CHUYỂN ĐỔI TRÁI PHÉP

- Đừng ký tên vào bất cứ giấy tờ gì mà không đọc kỹ mọi chi tiết trên đó.
- Hãy đọc kỹ hóa đơn điện thoại hàng tháng. Nếu bạn có thắc mắc, hãy gọi công ty điện thoại của mình.
- Hãy hỏi công ty điện thoại địa phương nếu bạn có thể “ngăn chặn” (*freeze*) công ty viễn liên bạn đã chọn. Một sự “ngăn chặn” cho công ty điện thoại địa phương biết là bạn không muốn đổi công ty điện thoại viễn liên trừ khi công ty nhận được sự cho phép qua lời nói hay trên giấy tờ của bạn.
- Nếu bạn nhận cú điện thoại từ một công ty điện thoại mời bạn chuyển đổi dịch vụ, và bạn không muốn đổi, hãy nói rõ cho người tiếp viên biết là bạn không muốn chuyển đổi. Thường là sự chuyển đổi chỉ dựa vào chi tiết báo qua điện thoại không phải là một sự chọn lựa tốt, nếu bạn có ý muốn nhận dịch vụ từ công ty đó, hãy yêu cầu họ gửi chi tiết dịch vụ qua bưu điện.
- Nếu bạn nhận một thư kiểm chứng sự chuyển đổi dịch vụ điện thoại viễn liên, hãy báo ngay tới người gửi là bạn không cho phép sự chuyển đổi đó. Sau đó, hãy báo công ty điện thoại địa phương để chứng nhận công ty điện thoại viễn liên nào là công ty bạn vẫn muốn.

TÔI CÓ THỂ TÌM THÊM SỰ GIÚP ĐỠ Ở ĐÂU?

- Các cơ quan thanh tra dịch vụ tiện ích công cộng (*public utilities commission*) hay các cơ quan thanh tra các dịch vụ công cộng (*public service commissioner*) (Các số điện thoại thường nằm trong niên giám dưới phần “government”).

Một danh sách các trang điện toán của các cơ quan thanh tra dịch vụ tiện ích được đặt tại www.naruc.org/stateweb.htm).

- Cơ quan bảo vệ người tiêu thụ, hay cơ quan khiếu nại của văn phòng biện lý tiểu bang
- Các cơ quan chính lý vấn đề của người tiêu thụ của thành phố, hay của quận hạt
- *Better Business Bureau* địa phương theo dõi và đánh giá các kinh doanh (Hãy xem phần trang trắng trong niên giám điện thoại.).

Nếu bạn cần thêm sự tham vấn về luật pháp, hãy liên lạc luật sư tư vấn, hay cơ quan tham vấn luật pháp tại địa phương.

CHUYỂN ĐỔI TRÁI PHÉP DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI ĐỊA PHƯƠNG

Tại vài tiểu bang, người tiêu thụ có quyền chọn lựa dịch vụ điện thoại địa phương. Nếu bạn sinh sống tại một trong các tiểu bang đó, bạn cũng cần theo dõi để ngăn chặn sự chuyển đổi trái phép dịch vụ điện thoại địa phương. Nếu dịch vụ đã bị chuyển đổi không có sự cho phép của bạn, bạn hãy liên lạc ngay tới cơ quan thanh tra dịch vụ công ích công cộng (*public utilities commissioner*) hay cơ quan thanh tra các dịch vụ (*public service commissioner*) ngoài việc làm theo các đề nghị ghi trong bản cẩm nang này dưới phần “Tôi Phải Làm Gì Nếu Bị Chuyển Đổi Trái Phép?”. Bạn nên hành động ngay vì vài tiểu bang đặt giới hạn thời gian bạn có thể đệ đơn khiếu nại tới các cơ quan.

NCLC là cơ quan tham vấn của luật sư và mọi người về các vấn đề liên quan đến người tiêu thụ Hoa Kỳ có mức lương trung bình và thấp. Ấn bản được tài trợ một phần từ *Joyce Mertz-Gilmore Foundation*, và từ *95-AM-2041*, Administration on Aging, Department of Health and Human Services, Washington, DC 20201. Mọi quan điểm hay ý kiến trong ấn bản này đều hoàn toàn của *National Consumer Law Center*.
Stop Phone Slamming (*Vietnamese version*)

CHẤM DỨT NẠN CHUYỂN ĐỔI DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÁI PHÉP



NATIONAL
CONSUMER LAW
CENTER INC

77 Summer Street, 10th Fl.
Boston, MA 02110
Phone: (617) 542-8010
Fax: (617) 542-8028
www.consumerlaw.org

CHẤM DỨT NẠN CHUYỂN ĐỔI DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÁI PHÉP



CHUYỂN ĐỔI DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÁI PHÉP (PHONE SLAMMING) LÀ GÌ?

Chuyển đổi dịch vụ điện thoại trái phép (*phone slamming*) là việc chuyển dịch vụ điện thoại viễn liên của bạn mà không có sự đồng ý của bạn, hay bạn đã không biết đến sự chuyển đổi đó.

Bạn có quyền chọn lựa bất cứ hãng điện thoại nào mà bạn muốn, và có quyền giữ các dịch vụ chọn lựa từ hãng đó. Chuyển đổi trái phép đã cướp quyền chọn lựa đó của bạn, và thường gây phí tổn cao hơn cũng như mất đi một số dịch vụ.

Chuyển đổi trái phép vi phạm luật pháp, và chính quyền liên bang phát hành một số luật lệ nghiêm khắc để ngăn ngừa các công ty chuyển đổi trái phép để làm tiền bạn. Theo luật, bạn không cần phải trả tiền bất cứ cú điện thoại nào mà bạn đã gọi trong vòng 30 ngày kể từ ngày bạn bị chuyển đổi trái phép. Sau 30 ngày đó, bạn chỉ phải trả các cú gọi tính theo giá cả của công ty điện thoại trước khi chuyển đã tính với bạn.

CHUYỂN ĐỔI TRÁI PHÉP XẢY RA NHƯ THẾ NÀO?

Chuyển đổi trái phép có khi xảy ra do sự kiện vô tình, nhưng nhiều khi các công ty điện thoại cũng gạt bạn ghi danh vào một số dịch vụ khác nhau. Làm sao họ có thể gạt bạn? Có vài công ty điện thoại gửi ra mẫu thi đua, ngân phiếu hay các phiếu thăm dò với lời ghi thật nhỏ cho phép chuyển đổi dịch vụ điện thoại. Có các công ty khác dạy người tiếp viên điện thoại giới thiệu các dịch vụ một cách rối mù để bạn gạt bạn nói “yes” cho phép.

BẠN PHẢI LÀM GÌ NẾU BỊ CHUYỂN ĐỔI TRÁI PHÉP?

Hãy nhớ: chuyển đổi trái phép là điều vi phạm luật pháp. Chính quyền liên bang cho bạn quyền được đổi trở lại dịch vụ bạn đã chọn. Đây là các điều bạn nên làm:

- 1 Gọi công ty điện thoại địa phương (*local*) và yêu cầu họ chuyển bạn trở lại công ty điện thoại viễn liên cũ mà bạn đã chọn. Giải thích là bạn đã không yêu cầu mở dịch vụ nào với công ty điện thoại viễn liên mới, và bất cứ phí tổn nào cho việc chuyển đổi (*change charge*) phải được xóa đi trong hóa đơn điện thoại của bạn.
- 2 Gọi công ty điện thoại viễn liên bạn chọn và báo cáo sự chuyển đổi trái phép. Hãy yêu cầu được chuyển trở lại miễn phí.
- 3 Hãy gọi công ty điện thoại viễn liên đã chuyển trái phép và cho họ biết là (1) hãy bỏ tất cả các phí tổn trong 30 ngày chuyển đổi trái phép và (2) tất cả các cú điện thoại sau 30 ngày chuyển đổi trái phép phải được tính lại ngang với lệ phí của công ty điện thoại viễn liên bạn chọn. (Nếu bạn đã trả tiền điện thoại, công ty đã chuyển trái phép phải chuyển số tiền điện thoại đó tới công ty viễn liên của bạn chọn. Công ty điện thoại viễn liên bạn chọn sẽ sau đó hoàn tiền hay tín dụng bất cứ các khoản tiền nào bạn đã trả dư. Nhớ yêu cầu được hoàn trả lệ phí chuyển đổi.).
- 4 Gọi số điện thoại miễn phí sau để kiểm chứng hãng điện thoại viễn liên của bạn:
 - 1-700-555-4141 cho công ty điện thoại viễn liên, và
 - 1+số vùng của bạn+700-4141 cho các dịch vụ địa phương tính tiền (*local toll services*).
- 5 Nếu công ty đã chuyển trái phép từ chối không chịu bỏ đi các chi phí tính tiền mà không có sự cho phép của bạn (hay từ chối hoàn trả tiền nếu bạn đã trả tiền), hãy nộp đơn khiếu nại đến Cơ Quan Thanh Tra Thông Tin Của Liên Bang (*Federal Communications Commission, FCC*). Số điện thoại miễn phí của FCC để khiếu nại là 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322). Đơn khiếu nại có thể gửi đến FCC, Common Carrier Bureau Enforcement Division, Washington, D.C. 20554. Bạn cũng có thể điền đơn khiếu nại qua mạng điện toán tại www.fcc.gov/ccb/enforce/index-complaints.html.

Cho dù công ty chuyển trái phép đã bỏ qua tất cả chi phí tính tiền bạn, bạn vẫn có thể muốn báo cáo với FCC về việc chuyển đổi trái phép.

Hãy giữ tất cả chi tiết và tên người tiếp viên điện thoại của mỗi công ty bạn gọi đến để giải quyết vấn đề của bạn, và ngày nào bạn đã nói chuyện với họ.