



未經授權更換營運商與未經授權收費



未經授權更換營運商？

未經授權更換營運商是指您的固網電話服務在未經您同意的情況下被轉至另一家公司。

什麼是未經授權收費？

未經授權收費是指在未經您同意的情況下，電話帳單被加收未經授權的費用。

未經授權更換營運商

請每月仔細查閱您的電話帳單，以核實資料及收費。例如，如您的服務並非由您所選擇的營運商提供，則表示您可能遭遇未經授權更換營運商。如您遭遇未經授權更換營運商，您無須向更換後的營運商支付首 30 天服務費用。此外，請通知您原本授權的本地電話公司，要求從帳單中刪除所有營運商更改費用（即更換營運商費用）。

未經授權收費

如您發現帳單上出現您未曾訂購的服務收費，例如鈴聲、訂閱服務或語音信箱附加功能，則您可能遭遇未經授權收費。您無須承擔該等費用，並可要求退款。您亦可要求您的電訊公司封鎖所有第三方收費，以防再次發生。

可採取的行動

如您遭遇未經授權更換營運商，請採取以下步驟，以恢復由您所選擇的公司提供服務，並更正帳單：

1. 聯絡您的電訊公司，報告未經授權更換營運商的情況，並要求轉回您所選擇的公司。請確保轉回時不會被收取費用。您可能有權獲得帳單抵免，請於致電時查詢相關安排。
2. 請記錄所有與該問題相關的通話對象。請記錄日期、姓名、員工編號，以及每位人員承諾為您採取的行動。
3. 請聯絡您的 TEAM 組織代表您提出投訴。此舉有助防止其他人遭遇未經授權更換營運商。

(續於背面)



California Public
Utilities Commission

505 Van Ness Ave.
San Francisco, CA 9410

800-848-5580 (免費熱線)
cpuc.ca.gov



未經授權更換營運商與未經授權收費

(續前頁)

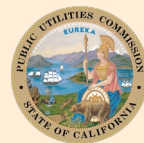
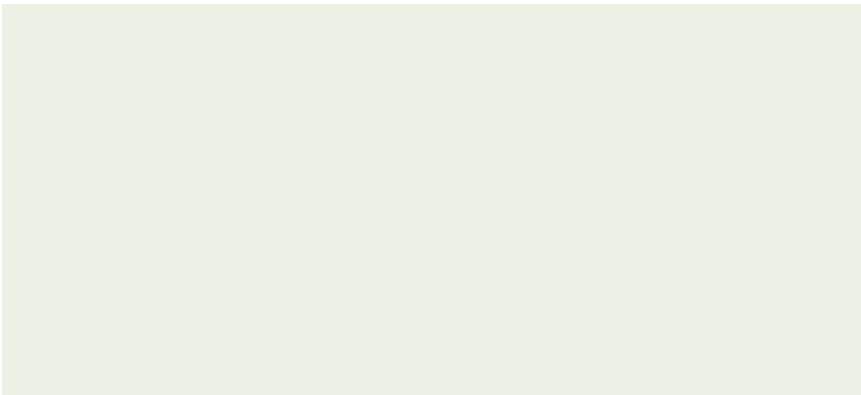


預防未經授權更換營運商／未經授權收費

為防止未經授權更換營運商及未經授權收費，請採取以下措施：

- 切勿向任何致電您的陌生人提供個人資料。
- 請要求您的電訊公司記錄哪些人士獲授權可更改您的帳戶資料。
- 在簽署任何文件前，請仔細閱讀所有內容。抽獎、比賽或支票可能會誤導您授權進行更改。
- 如手機遺失或被盜，請立即通知您的移動通訊公司，以封鎖服務，防止他人使用並產生費用。
- 您無須與電話推銷員交談。請將您的電話號碼登記於「拒絕來電」名冊，以減少接收推銷電話。
- 如您不打算更換服務公司，請勿對電話推銷員的任何提議表示同意。相關公司可能會將此作為您同意訂購的證明。

CBO 聯絡資料：



California Public Utilities Commission

多語言電訊教育及支援計劃

(TEAM) 計劃

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

teamandchanges@cpuc.ca.gov

如您未能與服務供應商解決爭議，請
聯絡您的 TEAM 社區組織 (CBO)。