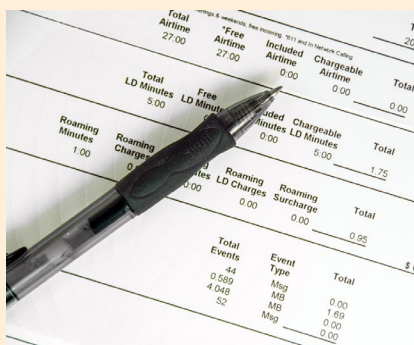




## Slamming và Cramming



### Slamming là gì?

Slamming là hành vi dịch vụ điện thoại cố định của quý vị bị chuyển sang một công ty khác mà không có sự cho phép của quý vị.

### Cramming là gì?

Cramming là hành vi cộng thêm các khoản phí không được cho phép vào hóa đơn điện thoại của quý vị mà không có sự đồng ý của quý vị.

### Slamming

Hãy đọc kỹ hóa đơn điện thoại hàng tháng để xác minh thông tin và các khoản phí. Ví dụ, nếu dịch vụ của quý vị không được cung cấp bởi công ty mà quý vị đã chọn, quý vị đã bị chuyển đổi nhà mạng trái phép. Nếu quý vị bị chuyển đổi nhà mạng trái phép, quý vị sẽ không phải trả phí cho 30 ngày đầu tiên sử dụng dịch vụ của công ty bị chuyển đổi trái phép. Ngoài ra, hãy thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ điện thoại địa phương được ủy quyền của quý vị rằng quý vị muốn xóa bỏ tất cả các khoản phí chuyển đổi nhà mạng (phí chuyển đổi công ty) khỏi hóa đơn của mình.

### Cramming

Nếu quý vị phát hiện các khoản phí cho các dịch vụ mà quý vị không đăng ký, chẳng hạn như nhạc chuông, gói đăng ký hoặc tiện ích bổ sung cho thư thoại, có thể quý vị đã bị tính phí trái phép. Quý vị không phải chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí này và có thể yêu cầu hoàn tiền. Quý vị cũng có thể yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ điện thoại của mình chặn tất cả các khoản phí của bên thứ ba để ngăn chặn điều này xảy ra lần nữa.

### Điều Cần Làm

Nếu quý vị bị chuyển đổi nhà mạng trái phép, hãy thực hiện các bước sau để được khôi phục dịch vụ từ công ty quý vị đã chọn và để điều chỉnh lại hóa đơn:

1. Hãy liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ điện thoại của quý vị để báo cáo sự cố và yêu cầu chuyển về nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị ưu tiên. Hãy đảm bảo quý vị không bị tính phí khi chuyển đổi lại. Quý vị có thể được hưởng khoản hoàn trả, vì vậy hãy hỏi về điều đó khi gọi điện.
2. Hãy lập danh sách tất cả những người quý vị đã nói chuyện về vấn đề này. Liệt kê ngày tháng, tên, mã số nhân viên và những việc mà mỗi người đã đồng ý thực hiện cho quý vị.
3. Hãy nhờ tổ chức TEAM của quý vị thay mặt quý vị nộp đơn khiếu nại. Điều này sẽ giúp bảo vệ những người khác khỏi bị chuyển đổi nhà mạng trái phép.

*tiếp tục ở mặt sau*



California Public  
Utilities Commission

505 Van Ness Ave.  
San Francisco, CA 94102

800-848-5580  
(Tổng Đài Miễn Phí)  
[cpuc.ca.gov](http://cpuc.ca.gov)



## Slamming & Cramming

tiếp tục ở mặt trước

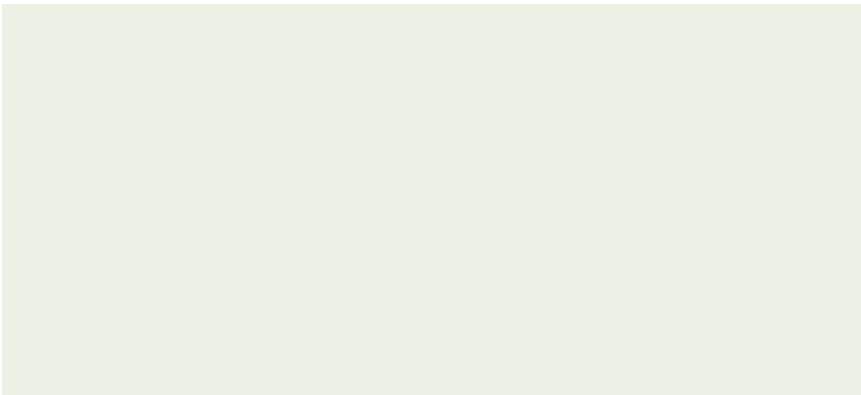


### Phòng Ngừa Slamming/Cramming

Để tránh tình trạng chuyển đổi nhà mạng và tính phí trái phép, hãy thực hiện các bước sau:

- Không nên cung cấp thông tin cá nhân qua điện thoại cho bất kỳ người lạ nào gọi đến.
- Hãy yêu cầu công ty của quý vị ghi lại thông tin những người được ủy quyền thực hiện thay đổi trên tài khoản của quý vị.
- Hãy đọc kỹ mọi thứ trước khi ký. Các chương trình rút thăm trúng thưởng, cuộc thi hoặc séc có thể đánh lừa quý vị chấp thuận các thay đổi.
- Nếu điện thoại di động của quý vị bị mất hoặc bị đánh cắp, hãy báo ngay cho nhà cung cấp dịch vụ để họ chặn dịch vụ, ngăn người khác sử dụng điện thoại và làm phát sinh cước phí.
- Quý vị không cần phải nói chuyện với những người tiếp thị qua điện thoại. Hãy đăng ký số điện thoại của quý vị vào danh sách "Không Làm Phiền" để tránh một số cuộc gọi tiếp thị qua điện thoại.
- Nếu quý vị không muốn chuyển sang công ty khác, đừng đồng ý với bất cứ điều gì mà nhân viên tiếp thị qua điện thoại nói. Công ty có thể cố gắng sử dụng điều đó như bằng chứng cho thấy quý vị đã đồng ý với đơn đặt hàng.

#### Thông Tin Liên Hệ CBO:



### California Public Utilities Commission

Chương Trình Giáo Dục Và Hỗ Trợ Viễn  
Thông Bằng Nhiều Ngôn Ngữ

(TEAM)

[www.cpuc.ca.gov/team-and-changes](http://www.cpuc.ca.gov/team-and-changes)

[teamandchanges@cpuc.ca.gov](mailto:teamandchanges@cpuc.ca.gov)

Nếu quý vị không thể giải quyết tranh chấp với nhà cung cấp dịch vụ, hãy liên hệ với TEAM CBO của mình.