

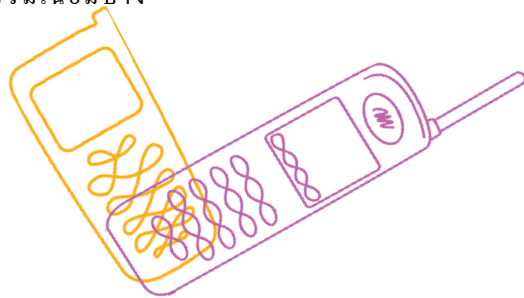
## การเปลี่ยนบริการโทรศัพท์โดยไม่ได้รับอนุญาต

วิธีสังเกตว่ามีการเปลี่ยนบริการโทรศัพท์ของคุณ -- กล่าวคือ เปลี่ยนแปลงการใช้บริการของคุณจากบริษัทหนึ่งไปยังอีกบริษัทหนึ่งโดยไม่ได้รับอนุญาตให้อ่านบิลค่าโทรศัพท์โดยละเอียดทุกเดือน บริษัทใหม่อาจเป็นผู้ส่งบิลค่าโทรศัพท์เอง หรือมีเจ้านั้นก็จะมีรายการค่าโทรศัพท์จากบริษัทนั้นปรากฏให้เห็นในบิลค่าโทรศัพท์ในเขตท้องที่บ้านคุณ

ตรวจสอบให้แน่ใจว่าชื่อบริษัทที่ให้บริการโทรทางไกลในบิลค่าโทรศัพท์เป็นบริษัทที่คุณเลือกใช้ วิธีที่คุณจะแน่ใจว่าบริการโทรทางไกลของคุณไม่ถูกเปลี่ยน ให้ใช้โทรศัพท์บ้านโทรไปที่หมายเลข 1 (700) 555-4141 เสียงบันทึกจะบอกชื่อบริษัทผู้ให้บริการ โทรทางไกลแก่คุณในปัจจุบัน

หากคุณถูกเปลี่ยนบริการโทรศัพท์ให้ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:

- สอบถามสมาชิกในครอบครัวว่ามีใครเปลี่ยนบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์หรือไม่
- ติดต่อถึงบริษัทโทรศัพท์ในเขตท้องที่บ้านคุณหรือบริษัทผู้ให้บริการโทรทางไกลที่คุณเลือกใช้เพื่อรายงานการถูกเปลี่ยนบริการโทรศัพท์ ควรสอบถามให้แน่ก่อนว่าจะไม่มีการคิดค่าธรรมเนียมเมื่อเปลี่ยนกลับไปให้บริการเดิม
- ทำรายชื่อบุคคลทุกรายที่คุณแจ้งเรื่องนี้ไปถึงลงวันที่ ชื่อนามสกุล หมายเลขประจำตัวพนักงาน และสิ่งที่แต่ละคนรับปากว่าจะทำให้คุณ
- นำเรื่องเข้าร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการคุ้มครองสาธารณูปโภคของแคลิฟอร์เนีย (CPUC) โดยโทรไป หมายเลข 1 (800) 649-7570 หรือเขาไปที่เว็บไซต์ [www.calphoneinfo.com](http://www.calphoneinfo.com) วิธีนี้จะช่วยปกป้องผู้อื่นจากการถูกเปลี่ยนบริการโทรศัพท์โดยไม่ได้รับอนุญาตหากคุณรายงานเรื่องนี้ไปถึง CPUC ในทันทีที่คุณอาจไม่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมบางประการ



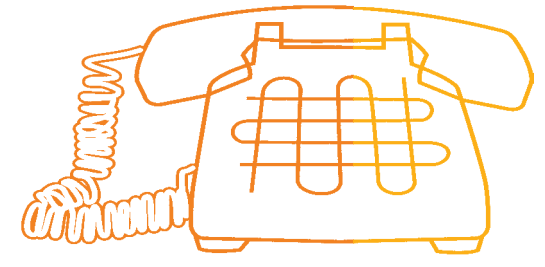
## การเรียกเก็บเงินค่าบริการที่ไม่ได้ตกลงไว้

วิธีสังเกตว่าคุณถูกเรียกเก็บเงินค่าบริการที่ไม่ได้ตกลงไว้ -- กล่าวคือ ถูกเพิ่มเติมค่าบริการอื่นๆ ที่มีเครื่องหมายลงในบิลค่าโทรศัพท์ให้อ่านบิลค่าโทรศัพท์โดยละเอียด เพื่อตรวจหาค่าใช้จ่ายในส่วนของบริการที่คุณไม่ได้ตกลงซื้อ

บริษัทที่คิดเงินคุณอาจไม่ใช่บริษัทโทรศัพท์ของคุณก็ได้

หากคุณถูกเรียกเก็บเงินค่าบริการที่ไม่ได้ตกลงไว้ให้ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:

- สอบถามสมาชิกในครอบครัวว่าใครสังเกตเห็นค่าบริการตามที่ปรากฏในบิลหรือไม่
- ติดต่อไปถึงบริษัทโทรศัพท์ที่ส่งบิลค่าโทรศัพท์มาให้และโต้แย้งการคิดค่าบริการ โดยทันทีบริษัทดังกล่าวจะทำการสอบสวนและชี้แจงเรื่องราวให้คุณทราบภายใน 30 วัน
- แม้คุณจะไม่ต้องจ่ายค่าสินค้าหรือบริการที่คุณไม่ได้สั่ง แต่คุณจะต้องชำระค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เหลือในบิลค่าโทรศัพท์ มีเจ้านั้นบริษัทโทรศัพท์อาจยกเลิกการให้บริการแก่คุณ ทำรายชื่อบุคคลทุกรายที่คุณแจ้งเรื่องนี้
- ไปถึงลงวันที่ ชื่อนามสกุล หมายเลขประจำตัวพนักงาน และสิ่งที่แต่ละคนรับปากว่าจะทำให้คุณ
- หากบริษัทดังกล่าวไม่ดำเนินการแก้ปัญหา ให้นำเรื่องเข้าร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการคุ้มครองสาธารณูปโภคของแคลิฟอร์เนีย (CPUC) โดยโทรไปที่หมายเลข 1 (800) 649-7570 หรือเขาไปที่เว็บไซต์ [www.calphoneinfo.com](http://www.calphoneinfo.com) วิธีนี้จะช่วยปกป้องผู้อื่นจากการถูกเรียกเก็บเงินค่าบริการที่ไม่ได้ตกลงไว้



## วิธีป้องกันการเปลี่ยนบริการโทรศัพท์และการเรียกเก็บเงินค่าบริการโดยไม่ได้รับอนุญาต

เพื่อป้องกันการเรียกเก็บเงินและการเปลี่ยนบริการโทรศัพท์โดยไม่ได้รับอนุญาต ให้ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:

- ทำเรื่องขอไปที่บริษัทโทรศัพท์ในเขตท้องที่บ้านคุณให้ “ระงับ” การเดินบัญชีของคุณเพื่อป้องกันการเปลี่ยนบริการโทรศัพท์โดยไม่ได้รับอนุญาต รวมทั้งสอบถามบริษัทโทรศัพท์ของคุณว่าจะทำการ “ป้องกันบิลค่าโทรศัพท์” ได้หรือไม่ เพื่อไม่ให้มีการเรียกเก็บเงินค่าบริการที่ไม่ได้ตกลงไว้
- ขอให้บริษัทโทรศัพท์ของคุณลงบันทึกชื่อบุคคลที่มีอำนาจเปลี่ยนแปลงบัญชีของคุณเอาไว้
- อ่านทุกสิ่งที่คุณจะต้องลงนามให้ครบถ้วนไม่ว่าจะเป็นเอกสารเช่ารวมซึ่งโชคเขาประกวัดไปสการ์ดและเช็คที่ฝากเข้าบัญชี เพราะสิ่งเหล่านี้อาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงบริการหรือการอนุมัติค่าใช้จ่ายได้
- ไม่ควรสนทนากับพนักงานขายบริการทางโทรศัพท์ แต่หากต้องการก็ควรขอพูดกับพนักงานที่พูดภาษาของคุณเองได้แมกระนั้น หากต้องการเปลี่ยนแปลงบริษัทหรือขอเปิดให้บริการใด ควรโทรถึงบริษัทโทรศัพท์โดยตรงจะเป็นการดีที่สุด
- ไม่ควรใช้บริการเลขหมายโทรฟรีที่คูณไม่คูณเลข ไม่ควรให้ข้อมูลส่วนตัวกับคนที่โทรมาหาคุณโดยอ้างว่าเป็นตัวแทนจากบริษัทโทรศัพท์
- หากไม่มีความต้องการเปลี่ยนบริษัทคุณคงไม่กล่าว “ตกลง” กับทุกสิ่งที่คุณพนักงานขายทางโทรศัพท์บอก เพราะคำว่า “ตกลง” อาจถูกบันทึกเก็บไว้ และบริษัทดังกล่าวอาจหาทางนำโมไซเพื่อพิสูจน์ว่าคุณได้ตกลงซื้อบริการนั้นๆ
- รายงานการสูญหายหรือการถูกขโมยโทรศัพท์มือถือให้กับบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือในทันที เพื่อปิดบริการไม่ให้บุคคลอื่นนำมาใช้และกดยค่าใช้จ่ายในบิลค่าโทรศัพท์ของคุณ

Slamming หมายถึงการเปลี่ยนแปลงบริการโทรศัพท์ของคุณโดยไม่ได้รับอนุญาต

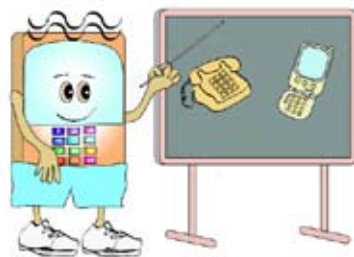
Cramming หมายถึงการเพิ่มค่าบริการอื่นๆ ลงในบิลค่าโทรศัพท์ของคุณโดยไม่ได้ออกแจ้งไว้



www.calphoneinfo.com  
1 (800) 649 7570 – CPUC

รายละเอียดเพิ่มเติม โปรดเยี่ยมชม:  
www.cpuc.ca.gov  
www.fcc.gov  
www.ftc.gov

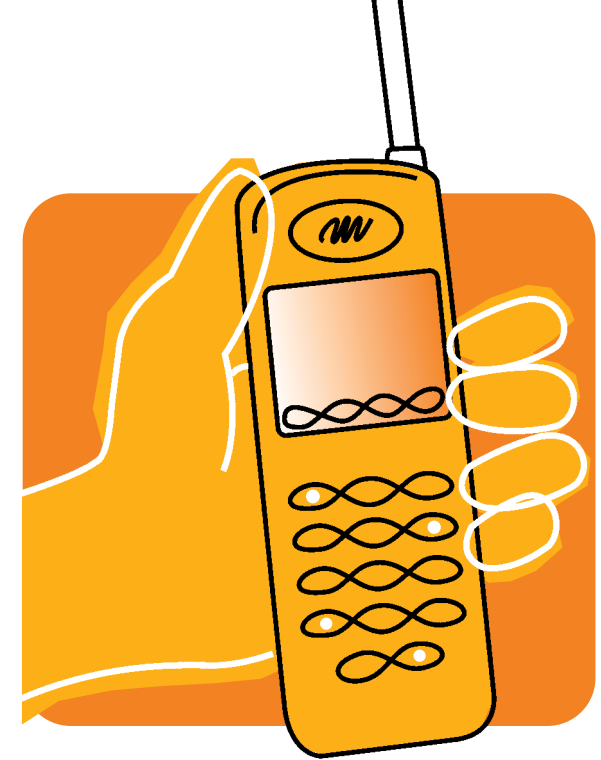
Kid K keypad © 2006 Charles Boyle - Computoan Characters



กระผม เจ้าหนูคีย์แพดคิด ขอแนะนำเรื่องเล่าคุยสบาย เกี่ยวกับโทรศัพท์ที่ฝากคุณครับ!

หากคุณไม่สามารถแก้ไขข้อพิพาทกับบริษัทโทรศัพท์ของคุณ อาจยื่นเรื่องร้องทุกข์ได้ที่ [www.calphoneinfo.com](http://www.calphoneinfo.com) หรือโทรสายด่วน CPUC ที่หมายเลข 1 (800) 649-7570

Slamming and Cramming



การเรียกเก็บเงินและการเปลี่ยนแปลงบริการโทรศัพท์โดยไม่ได้รับอนุญาต



สนับสนุนโดยคณะกรรมการคุ้มครองสาธารณูปโภคของแคลิฟอร์เนีย โดยความช่วยเหลือจากบริษัทโทรศัพท์และองค์กรต่างๆ ที่ให้การสนับสนุนชุมชน

www.calphoneinfo.com

Plain Talk Series

Thai, Feb. 2008