

## Chỉ Dẫn

**Điện thoại miễn phí hay được giảm giá thường đi đôi với hợp đồng phải từ một hay hai năm. Nếu quý vị đổi hãng điện thoại, quý vị chắc chắn sẽ được một máy điện thoại miễn phí.**

quá số phút trong hợp đồng ân định, quý vị coi như sẽ bị tính tiền cho từng phút mà quý vị dùng. Tiền “*roaming*” có thể tốn kém nhiều thêm cho quý vị nếu hợp đồng điện thoại của quý vị không bao phủ khu vực đó. Quý vị nên suy tính để biết mình cần loại hợp đồng gọi địa phương, khu vực, toàn quốc và/hay quốc tế.

Quý vị sẽ tiết kiệm tiền bằng cách tìm một hợp đồng đáp ứng được hầu hết thói quen gọi điện thoại của quý vị như số phút quý vị sẽ dùng, giờ nào trong ngày quý vị sẽ gọi và nơi nào quý vị hay dùng điện thoại. Nếu quý vị đã là khách hàng của điện thoại di động, coi lại hoá đơn cũ để biết thói quen sử dụng điện thoại hàng tháng của mình.

Các hợp đồng điện thoại di động trả trước nghĩa là quý vị sẽ trả tiền trước cho số phút gọi. Giá cả của mỗi phút cao hơn giá cả trong hợp đồng hàng tháng, nhưng các dịch vụ trả trước không có lệ phí hủy hợp đồng và nó giúp quý vị không dùng quá mức tài chính của mình. Dịch vụ trả tiền trước này để cho mở làn sóng và quý vị không bị xét hạnh kiểm tín dụng hay đóng tiền thế chân.

Khi tìm một hợp đồng điện thoại di động, quý vị nên biết:

- **Loại hợp đồng nào quý vị muốn có trong cùng khu vực mà quý vị sẽ dùng điện thoại nhiều nhất**
- **Số phút có trong hợp đồng và giờ “ngưng” (*cut-off*) cho xài miễn phí là cho ban ngày hay tính theo phút bất cứ lúc nào**
- **Quý vị sẽ bị tính bao nhiêu tiền cho mỗi phút gọi quá mức ân định trong hợp đồng**
- **Giá tiền là bao nhiêu cho các cú gọi ngoài khu vực của hãng điện thoại bao thầu hay các cú gọi viễn liên**
- **Quý vị có thể chuyển số điện thoại di động hiện giờ (hay điện thoại nhà) của mình sang hợp đồng mới hay không**
- **Hợp đồng của dịch vụ kéo dài bao lâu và chuyện gì xảy ra nếu như quý vị hủy hợp đồng trước khi nó hết hạn**
- **Thời gian là bao lâu quý vị có thể hủy hợp đồng mà không bị phạt sau khi quý vị đã sử dụng dịch vụ. Trong trường hợp này, tiền trả lệ phí để mở làn sóng có được trả lại hay không?**
- **Phí tổn là bao nhiêu nếu sau này quý vị quyết định hủy hợp đồng trước thời hạn.**

## Gọi điện thoại qua mạng điện toán (*Voice over Internet Protocol - VoIP*)

Nhiều công ty mạng điện toán và dây cáp đang cố gắng chiêu

dụ khách hàng từ bỏ dịch vụ điện thoại nối dây để sang VoIP mà nó cung ứng sự liên lạc qua làn sóng siêu âm (DSL hay dây cáp). Loại liên lạc này thường tốt và dịch vụ có thể ít tốn kém hơn loại dịch vụ điện thoại nối dây cũ. Một số các hãng điện thoại VoIP tiết kiệm thêm tiền cho khách hàng nào muốn mua các dịch vụ “tóm gọn” hay “trọn gói” bao gồm TV, mạng điện toán và điện thoại.

Các hợp đồng của dịch vụ VoIP thường bao gồm gọi điện thoại địa phương và viễn liên không giới hạn trong toàn lục địa nước Mỹ với giá đồng hạng mỗi tháng. Giá cả của hợp đồng khác biệt nhiều giữa các hãng điện thoại. Đa đa số các hợp đồng bao gồm các dịch vụ như Caller ID, đầu số nhấc. Hợp đồng cũng có dịch vụ cho quý vị tìm lại cú gọi và hoá đơn trên mạng điện toán.

Nếu quý vị thường hay gọi và nhận fax và quý vị sẽ không giữ một đường dây điện thoại riêng chỉ làm chuyện này, quý vị nên chọn một hãng VoIP có dịch vụ fax.

Dịch vụ VoIP cũng tính tiền cho những dịch vụ phụ trội như tiền mở làn sóng, thuế, và lệ phí mỗi lần gọi số 411 tương tự như dịch vụ điện thoại nối đường dây và di động. Quý vị cũng có thể trả tiền cho các dụng cụ (truyền tin, hộp giao điện, và dây điện) và phí tổn giao hàng.

Đối với dịch vụ điện thoại di động, quý vị thường có hai đến bốn tuần để dùng thử VoIP có đúng là dịch vụ cho quý vị mà không bị phạt nếu quý vị hủy hợp đồng. Nếu quý vị không hài lòng, quý vị sẽ phải trả lại các dụng cụ. Nếu quý vị quên thời hạn hủy hợp đồng tạm thời, quý vị có thể phải trả lệ phí để cắt làn sóng.

## Gọi ra nước ngoài

Quý vị có thể gọi điện thoại ra nước ngoài bằng điện thoại ở nhà của quý vị qua hãng điện thoại viễn liên quý vị thường dùng, hay loại thẻ điện thoại trả tiền trước, loại “*dial-around*” hay dịch vụ “gọi lại” (*calling back service*). Nếu quý vị không trong một hợp đồng giá hạ hay trong dịch vụ VoIP, gọi ra nước ngoài bằng số điện thoại nhà của quý vị rất đắt tiền. Nên so sánh giá cả mỗi phút và các lệ phí khác trước khi bấm số.

Nếu quý vị lên mạng điện toán bằng máy điện toán hay qua điện thoại di động, quý vị có thể gọi ra nước ngoài với giá rất rẻ hay ngay cả miễn phí. Giá cả và hợp đồng

khác nhau tùy theo dịch vụ và cách gọi (thí dụ, máy điện toán gọi máy điện toán với máy điện toán gọi điện thoại.)

Đối với một số công ty điện thoại nào đó, quý vị có thể dùng điện thoại của mình để gọi khi quý vị ở ngoài nước Mỹ. Nên hỏi về sự lựa chọn này nếu quý vị muốn dùng điện thoại di động của mình khi ở nước ngoài. Nên nhớ hỏi về phí tổn – nó có thể rất đắt tiền khi gọi số nước ngoài mà nó không trong hợp đồng với hãng điện thoại của quý vị.

## Trợ Giúp và Hướng Dẫn

Nên coi qua hoá đơn để tránh bị các cú gọi không phải của mình. Nếu quý vị tìm ra sự nhầm lẫn, liên lạc với hãng điện thoại của quý vị ngay. Nếu vụ khiếu nại của quý vị không được giải quyết, xin liên lạc:

## Dịch Vụ Địa Phương/Xuyên Tiểu Bang

Liên lạc với ban thanh tra tiện ích tại tiểu bang của quý vị (trang [www.naruc.org](http://www.naruc.org)) hay Bộ Tư Pháp tiểu bang (trang [www.naag.org](http://www.naag.org)). Quý vị cũng có thể tìm sự hướng dẫn liên lạc phần chính phủ tức “*government*” trong quyển niên giám điện thoại.

## Viễn Liên/Nội Địa/Di Động

Federal Communications Commission (FCC)  
Điện thoại: 888-225-5322 (888-835-5322 số TTY cho người câm/điếc)  
Trang điện toán: [www.fcc.gov/cgb/complaints.html](http://www.fcc.gov/cgb/complaints.html)  
Email: [fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov)

## Trợ Giúp Người Tiêu Thụ

Federal Trade Commission (FTC)  
Điện thoại: 877-382-4357  
Trang điện toán: [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov)

## Consumer Action

[www.consumer-action.org](http://www.consumer-action.org)  
221 Main Street, Suite 480  
San Francisco, CA 94105  
Điện thoại: 415-777-9635  
Email: [hotline@consumer-action.org](mailto:hotline@consumer-action.org)

Đường dây khẩn của Cơ Quan Tác Động Giới Tiêu Thụ (Consumer Action) có nói tiếng Anh, Tây Ban Nha và Trung Hoa cung ứng tham vấn miễn phí (không về luật pháp) và giới thiệu đến nơi giúp đỡ.

Ấn bản này do Cơ Quan Tác Động Giới Tiêu Thụ biên soạn với sự hợp tác của AT&T. © 2007

## ẤN BẢN CƠ QUAN TÁC ĐỘNG GIỚI TIÊU THỤ



Có rất nhiều lý do để sử dụng dịch vụ điện thoại như liên lạc với bạn bè và gia đình, liên lạc với sở làm, gọi khi cần giúp đỡ trong trường hợp khẩn cấp, hay vào mạng điện toán. Cho dù quý vị nghĩ dịch vụ điện thoại là phương tiện hay là sự cần thiết, quý vị vẫn muốn có một dịch vụ tốt nhất với giá hạ và muốn biết chắc quý vị không phải trả cho các dịch vụ mà quý vị không cần.

Cách đây nhiều năm, các dịch vụ điện thoại còn rất ít sự lựa chọn. Ngày nay, có nhiều cách để gọi điện thoại, để thông tin, chọn dịch vụ và hãng điện thoại. Nhiều người sử dụng hơn một trong các dịch vụ này. Nếu quý vị bắt đầu tìm một dịch vụ điện thoại như chọn dịch vụ điện thoại di động hay đổi từ một dịch vụ này sang một dịch vụ khác, điều quan trọng là quý vị hiểu rõ chi tiết để có thể chọn máy móc và dịch vụ tốt nhất cho nhu cầu của quý vị.

Biết được mình cần để ý điều gì khi lựa các dịch vụ điện thoại cũng có thể giúp quý vị hiểu:

- **Các dịch vụ nào quý vị thật sự cần**
- **Cách kết hợp các dịch vụ để được giá tốt nhất**
- **Có phải trả cho các dịch vụ mà quý vị không cần đến hay không**

## Điện thoại nổi dây, di động hay VoIP?

Dịch vụ điện thoại thông thường “*landline*” là dịch vụ nổi đường dây đến một địa chỉ ấn định như điện thoại nhà hay sở của quý vị. Hiện nay quý vị có các lựa chọn khác. Quý vị muốn có điện thoại nổi dây, điện thoại di động hay điện thoại truyền qua băng tầng mạng điện toán (*broadband internet*) còn gọi là “*Voice over Internet Protocol (VoIP)*” không? Hay quý vị muốn kết hợp các dịch vụ này lại với nhau để sử dụng – quý vị là người quyết định.

Mỗi sự lựa chọn có những điểm lợi (“nên”) và bất lợi (“không nên”). Trước khi quyết định, quý vị nên nghĩ mình dùng điện thoại để làm gì – bao nhiêu cú gọi địa phương và viễn liên quý vị gọi và thông thường hàng tháng quý vị nói chuyện qua điện thoại bao lâu. Xem hoá đơn điện thoại hay gọi cho hãng điện thoại quý vị đang sử dụng để biết thói quen gọi điện thoại của quý vị.

## Dịch vụ điện thoại nổi dây (*landline*)

### Điểm Lợi

- **Hứa hẹn âm thanh liên lạc tốt và đường dây tiếp nhận luôn tin cậy được ở bất cứ chỗ nào trong nhà của quý vị.**
- **Cung cấp dịch vụ nối vào mạng điện toán qua hệ thống quay số hay DSL.**
- **Cho nhiều người nói chuyện với nhau nếu quý vị có thêm ổ cắm dây điện thoại.**
- **Có các điều kiện về giá đồng hạng (*flat rate*) hay giá đo lường (*measured rates*) cho các cú gọi địa phương.**
- **Có tên trong danh sách điện thoại niên giám nếu quý**

vị muốn.

### Điểm Bất Lợi

- **Quý vị phải có ở nhà để nghe điện thoại.**
- **Điện thoại chạy bằng điện có thể không xài được nếu bị cúp điện.**
- **Dịch vụ có thể ngưng trong lúc điện thoại hay dây cáp bị hư.**
- **Bị tính thêm tiền cho các cú gọi viễn liên.**

## Dịch vụ điện thoại di động (*wireless*)

### Điểm Lợi

- **Quý vị nhận được các cú gọi bất cứ nơi đâu quý vị có thể nhận được tín hiệu.**
- **Quý vị có thể đánh đi lời nhắn, chụp hình, lưu trữ tin tức và vào được mạng điện toán.**
- **Thường bao gồm luôn dịch vụ thuê lời nhắn và hiện số, tên người gọi (*caller ID*).**
- **Quý vị có thể sử dụng số phút mình được gọi miễn phí (*bucket of minutes*) để gọi bất cứ đâu trong hay ngoài tiểu bang.**
- **Đa số các hãng điện thoại có dịch vụ trả trước hay dùng tới đâu trả tới đó (*pay-as-you-go*) mà không đòi phải xét hạnh kiểm tín dụng của quý vị.**

### Điểm Bất Lợi

- **Dịch vụ điện thoại di động phụ thuộc vào làn sóng âm thanh để truyền đi cú gọi giữa các tháp nhận tín hiệu điện thoại di động và điện thoại cầm tay, vì thế đôi khi không có làn sóng hay cú gọi của quý vị bị ngắt.**
- **Quý vị không thể gọi hay nhận được các cú gọi đến nếu như điện thoại hết pin.**
- **Quý vị có thể bị tính thêm tiền vào số phút mà quý vị gọi quá mức ấn định và các cú gọi “*roaming*” nào ngoài khu vực mà hãng điện thoại của quý vị bao thầu.**
- **Quý vị có thể phải trả lệ phí nếu hủy hợp đồng trước ngày hết hạn.**
- **Các cú gọi 9-1-1 không cung cấp rõ cho tổng đài viên đường dây cấp cứu tên đường của người gọi.**
- **Các cú gọi vào, gọi đi hay gọi số miễn phí cũng có thể bị tính tiền.**

## Dịch vụ VoIP (*internet broadband*)

### Điểm Lợi

- **Chuyển làn sóng âm thanh thường rất tốt.**
- **Có thể tiết kiệm tiền.**
- **Trong đa số trường hợp, quý vị vẫn có thể giữ lại**

số điện thoại cũ của dịch vụ điện thoại nổi dây.

### Điểm Bất Lợi

- **Quý vị có thể phải mua chungVoIP với các dịch vụ khác.**
- **Quý vị có thể bị giới hạn trong việc gọi đi và nhận các cú gọi ở nhà nếu quý vị thấy loại điện thoại di động VoIP không hấp dẫn cho lắm.**
- **Quý vị không thể gọi hay nhận các cú gọi nếu mạng điện toán của quý vị bị hư bất kỳ lúc nào.**
- **Khác với dịch vụ điện thoại nổi dây, dịch vụ này có thể không để lại cho tổng đài viên đường dây cấp cứu 9-1-1 số điện thoại và nơi quý vị gọi.**

## Chọn một dịch vụ và hãng điện thoại

Trong hầu hết các nước, quý vị có thể chọn các hãng khác nhau có các dịch vụ gọi địa phương và viễn liên.

## Dịch Vụ Nói Đường Dây

Các khách hàng của dịch vụ điện thoại nói đường dây có thể nhận tất cả các dịch vụ khác ở cùng một công ty điện thoại, hay họ có thể chọn các công ty riêng biệt để cung ứng dịch vụ địa phương và các cú gọi địa phương bị tính tiền (*local toll*) cũng như dịch vụ viễn liên. (Để tìm các hãng điện thoại, xin xem phần “*Telecommunications Carriers*” trong trang niên giám điện thoại, hay coi trên mạng điện toán hoặc hỏi hàng xóm cũng như bạn bè ở gần để biết hãng điện thoại nào họ dùng và họ có hài lòng hay không.)

Các hãng điện thoại địa phương thường để quý vị chọn các loại hợp đồng khác nhau. Thí dụ, đối với loại gọi địa phương, quý vị có thể chọn dịch vụ “*flat-rate*” là loại trả giá đồng hạng cho các cú gọi địa phương không giới hạn, loại này rẻ hơn dịch vụ “*measured*” mà nó giới hạn số lần gọi hàng tháng và quý vị bị tính thêm tiền khi quý vị gọi quá số giới hạn này. (Xin coi trong cuốn niên giám điện thoại để tìm các khu vực gọi địa phương của quý vị). Nếu quý vị yêu cầu, hãng điện thoại địa phương phải cho quý vị biết giá căn bản rẻ nhất của dịch vụ gọi địa phương.

Các cú gọi địa phương bị tính tiền (*local toll calls*) là các cú gọi ra ngoài vùng địa phương của quý vị nhưng không được coi là viễn liên, viễn liên là các cú gọi ngoài vùng gọi địa phương bị tính tiền, và thường được tính bằng phút. (Quý vị coi trong niên giám điện thoại để biết về ranh giới của các khu vực gọi này). Giá cả thường khác

nhau tùy vào gọi khu nào, giờ nào gọi, ngay cả khi hầu hết các hãng điện thoại nói họ không giới hạn số lần gọi địa phương và viễn liên trong hợp đồng trả giá đồng hạng mỗi tháng của quý vị. Hãng điện thoại địa phương của quý vị có thể cho một giá rẻ đặc biệt nếu quý vị dùng hãng này cho tất cả các dịch vụ khác của quý vị. Đây thường được gọi là dịch vụ “tóm gọn” (*bundled*) hay “trọn gói” (*packaged*). Nên so sánh giá cả giữa dịch vụ “tóm gọn” và “trọn gói” với phí tổn nếu quý vị đặt mua riêng từng cái.

Quý vị không cần dùng một dịch vụ điện thoại viễn liên đặc biệt nào – quý vị có thể gọi viễn liên bằng cách trả tiền mua trước một mã số gọi viễn liên. Quý vị có thể mua thẻ gọi viễn liên trả tiền trước tại các cửa tiệm hay trên mạng điện toán. (Một số các hãng điện thoại địa phương sẽ tính tiền quý vị hàng tháng cho dịch vụ gọi viễn liên ngay cả khi quý vị dùng số phút đã trả tiền trước để gọi viễn liên.)

Trước khi bắt đầu đặt dịch vụ, nên hỏi hãng điện thoại:

- **Phí tổn để bắt đường dây là bao nhiêu? (Nếu quý vị không có ổ cắm điện thoại trong nhà, quý vị có thể phải trả thêm tiền gắn ổ cắm. Ở một số tiểu bang, các chủ thuê phải gắn ổ cắm điện thoại dùng được tại mỗi căn cho thuê.)**
- **Tôi sẽ phải ký hợp đồng cho một thời hạn ấn định nào đó hay không?**
- **Tôi có bị buộc phải đóng tiền đặt cọc không?**

## Dịch Vụ Điện Thoại Di Động

Loại dịch vụ điện thoại di động thường cho gọi trong một số phút giới hạn nào đó với giá tiền ấn định. Nó có thể giới hạn về giờ giấc trong ngày để dùng số phút được gọi. Thí dụ, một hợp đồng có thể cho gọi “bất cứ giờ nào” trong số phút giới hạn và vào buổi chiều tối cũng như cuối tuần được gọi với số phút không giới hạn. Cũng có loại hợp đồng cung ứng số phút không giới hạn cho các cú gọi của người có cùng chung hãng điện thoại (“*in-network*” hay “*mobile-to-mobile*”). Nói chung, các hãng điện thoại khấu trừ phí tổn các cú gọi đi, gọi vào và các số gọi miễn phí vào trong số phút ấn định hàng tháng của hợp đồng. Nói chung, nếu quý vị không dùng hết số phút của mình trong một tháng, quý vị sẽ bị mất, cho dù vài hãng điện thoại cho khách hàng dồn số phút dư này sang tháng kế. Nếu quý vị dùng

## Chỉ Dẫn

**Trước khi quý vị đặt mua thêm các dịch vụ căn bản có tính lệ phí như “call waiting,” (người thứ ba gọi vào) “caller ID” (hiện số, tên người gọi) hay “voice mail” (thầu lời nhắn) quý vị nên suy tính xem quý vị có dùng thường không, nó có đáng để trả thêm cho các phí tổn này hay không?**

## Chỉ Dẫn

**Nếu quý vị có lợi tức thấp, nên hỏi nhân viên bán hàng về chương trình trợ giúp như “*Lifeline*” hay “*Link Up*” để được giá cả bình dân cho dịch vụ gọi địa phương.**