



## Học cách đạt hiệu quả

# Nắm Vững Về Điện Thoại Di Động

## Cách Tránh Gặp Trở Ngại Với Máy và Dịch Vụ Di Động của Quý Vị

Điện thoại di động đã và đang thay đổi cách người ta liên lạc với nhau. Nói chung, hàng năm, người tiêu thụ hiện bỏ tiền ra nhiều cho các dịch vụ điện thoại di động hơn là cho dịch vụ điện thoại bàn (có dây) ở nhà của họ.

Điều dễ hiểu là tại sao người tiêu thụ đang dùng điện thoại di động nhiều hơn bao giờ hết. Quý vị có thể nói và nhắn tin chữ ở bất cứ đâu có sóng là một tiện lợi lớn lao. "Smartphones" (điện thoại sáng suốt) có sẵn trữ liệu và máy điện số trợ giúp cá nhân PDAs (personal digital assistants) còn cho quý vị nhận và gửi email khi đi bất cứ đâu, vào mạng điện toán, nghe nhạc và xem video trực tuyến, chơi trò chơi, và tải lên cũng như tải xuống hồ sơ và các nhu liệu ứng dụng "apps."

Nhưng tất cả mọi thứ đó không rẻ. Cho dù nó mang nhiều tiện lợi nhưng các dịch vụ di động có thể tốn kém vô cùng và thường không lường được trước, như dùng lối số phút nói chuyện và số trữ liệu đã thỏa thuận trong hợp đồng ("cơ sở hóa đơn") và các lệ phí hủy hợp đồng sớm trước khi hết hạn.

Bất kể là quý vị có dùng điện thoại di động hay không, quý vị muốn tránh gặp rối rắm. Bản tin tức xác thực này giải thích cách tìm các lựa chọn khôn ngoan, quản lý phí tổn máy di động, bảo vệ tin tức riêng tư của quý vị, máy và trữ liệu, cũng như quán xuyến hóa đơn hay dịch vụ.

## **Điện thoại di động của quý vị**

Quý vị sẽ tránh bị gặp nhiều trở ngại bằng cách chỉ cần chọn máy điện thoại và dịch vụ phù hợp cho nhu cầu của quý vị.

Giá cả điện thoại di động và các máy cài sẵn trữ liệu khác nhau nhiều, từ một điện thoại tầm thường dưới \$50 đến hàng trăm mỹ kim cho điện thoại đời mới nhất có sẵn trữ liệu. Các hãng điện thoại di động thường vừa bán vừa cho máy với giá thật thấp (hay ngay cả cho không) khi quý vị ghi danh vào hợp đồng dài hạn.

Tất cả các điện thoại di động cần loại dịch vụ di động để gọi và nhận cuộc gọi. Các máy có sẵn trữ liệu như điện thoại sáng suốt (smartphones) cũng đòi hỏi một dịch vụ trữ liệu riêng biệt. Nên biết chắc quý vị có thể trả được thêm tiền chi tiêu hàng tháng trước khi quý vị mua một máy có cài sẵn trữ liệu.

Có được một điện thoại miễn phí hay giá hạ từ hãng cung cấp dịch vụ có thể tốt. Nhưng quý vị nên cảnh giác cho dù quý vị hủy hợp đồng trong thời hạn dùng thử, vì ngoài việc trả lại điện thoại, quý vị có thể phải trả tiền cho thẻ SIM cộng với lệ phí cất lại hang. Nếu quý vị không trả lại máy trong thời hạn cho dùng thử, quý vị sẽ phải trả hết lệ phí hủy hợp đồng trước thời hạn.

Quý vị có thể mua một điện thoại từ nơi khác không nhất thiết là từ hãng cung cấp dịch vụ di động, nhưng quý vị cần phải trước hết xác định điện thoại có dùng được trong hệ thống của hãng cung cấp dịch vụ hay không.

Có hai loại hệ thống kỹ thuật: GSM và CDMA. Máy điện thoại hệ CDMA sẽ không dùng được cho hệ GSM, và ngược lại. Vì các hãng điện thoại di động chỉ dùng một trong hai, vì thế máy điện thoại của quý vị phải phù hợp với hệ kỹ thuật của hãng điện thoại. (Nếu quý vị thường ra khỏi nước, nên chọn một máy sẽ dùng được trong quốc gia quý vị đến.)

Hỏi người bán về điều lệ trả lại hay đổi máy.

Trước khi mua một máy điện thoại cũ, nên biết chắc nó có số máy đăng hoàng (ESN hay IMEI). Tìm số này nằm ở dưới cục pin và gọi cho hãng điện thoại để kiểm tra đó không phải là máy đã bị báo là mất hay bị trộm, hoặc không dính dáng đến một hoá đơn chưa trả tiền. Nếu không, hãng điện thoại sẽ từ chối khởi động dịch vụ cho quý vị và quý vị đã phí tiền mua máy.

Điều quan trọng cũng nên nghĩ đến các phí tổn sẽ phải trả trước khi quý vị định đổi hãng điện thoại. Thí dụ, quý vị muốn mua một điện thoại mới vì cái cũ không tương xứng với hệ kỹ thuật của hãng mới. Mua lại các nhu liệu apps cũng tốn thêm tiền vì

các chương trình này nói chung không thể chuyển sang hệ điều hành khác của máy điện thoại (Thí dụ đổi từ Android sang iPhone).

Vì giá tiền máy điện thoại và dịch vụ di động khá đắt nên người ta đương nhiên phải nghĩ đến chuyện bảo vệ tiền đã bỏ ra bằng cách mua thêm bảo hiểm điện thoại hay dịch vụ. Nhưng bảo hiểm này thường đi đôi với lệ phí, trường hợp ngoại lệ, tiền khấu trừ (deductible), và các hạn chế khác. Hãy biết rõ các điều khoản của bảo hiểm trước khi mua để khỏi bị hụt hẫng khi cần khai báo. Quý vị nên hiểu cho thật kỹ về điều lệ và nội qui của các sản phẩm bảo hiểm để biết nó có đáng mua không.

## **Chương trình bảo hiểm của quý vị**

Có hai loại bảo hiểm cho dịch vụ di động: loại trả trước (không cần hợp đồng và không cần kiểm tra tín dụng) và loại trả sau (trả tiền mua dịch vụ mỗi tháng và phải trả lệ phí nếu hủy hợp đồng sớm hơn thời hạn). Giá cả của loại trả sau (có hợp đồng) thường rẻ hơn, nhưng quý vị phải ký hợp đồng với hãng ít nhất là từ một đến hai năm.

Dù cho mua loại trả trước hay trả sau gì, quý vị nên chọn loại nào thích hợp cho cách sử dụng của quý vị nhất. Quý vị sẽ tránh bị trả một là dùng lỗi (loại dịch vụ cho số phút quá ít) hai là dịch vụ quý vị không dùng đến. Quý vị cũng nên chọn loại cho quý vị nói chuyện miễn phí với người quý vị hay gọi nhất - loại "bạn và gia đình" hay loại gọi miễn phí vì có cùng hãng điện thoại tức "free mobile-to-mobile" để có thể tiết kiệm tiền cho quý vị. Nên nhớ, tất cả các cuộc gọi đi hay nhận vào và các tin nhắn chữ không "miễn phí" và nó tính vào số phút mà hợp đồng của quý vị cho dùng.

Nên hỏi về thuế và các lệ phí sẽ tính riêng vào trong hóa đơn và tổng cộng là bao nhiêu mỗi tháng. Các lệ phí không lường trước và không thể trả được có thể dẫn đến việc quý vị phải hủy dịch vụ sớm và hậu quả quý vị phải trả một lệ phí nặng để hủy hợp đồng.

**Loại trả trước:** Có hai loại dịch vụ trả trước: gọi tới đâu trả tới đó (pay-as-you-go), và loại trả hàng tháng bao gồm dịch vụ ấn định. Với loại trả sau, số phút, tin nhắn chữ và số "bytes" dùng cho trữ liệu sẽ trừ vào dung lượng trong trương mục khi quý vị dùng nó. Thêm vào đó, quý vị có thể lên mạng hay dùng thẻ tín dụng, thẻ khấu trừ (debit card) bằng điện thoại hay các cách trả tiền hợp pháp khác để mua dịch vụ và nạp thêm dịch vụ vào trong trương mục của quý vị.

Tất cả các dịch vụ trả trước có ngày hết hạn. Nếu quý vị để nó hết hạn, quý vị phải trả lệ phí khởi động lại dịch vụ. Hay, hãng điện thoại có thể đóng trương mục, có nghĩa là quý vị mất số điện thoại. Nếu quý vị định giữ dịch vụ, ghi vào trong lịch hay chỉnh máy báo động để báo cho quý vị trước khi dịch vụ hết hạn. (Nếu quý vị đồng ý để cho công ty tự động bỏ thêm số phút vào mỗi tháng, số phút của quý vị sẽ không bị hết hạn.)

Khi mua dịch vụ trả trước, nên coi chừng các lệ phí tối thiểu buộc phải trả, lệ phí khởi động dịch vụ, lệ phí vào sử dụng mỗi ngày hay giá tăng lên cho các số phút đầu tiên dùng hàng ngày, giá tính từng phút cho các số phút phụ trội, tin nhắn và bytes dùng cho trữ liệu, nội quy về dịch vụ không dùng đến.

## **Hiểu biết về hợp đồng dịch vụ**

Các loại có hợp đồng dịch vụ thường cho giá mỗi đơn vị sử dụng tốt hơn loại trả trước, nhưng lệ phí hủy hợp đồng có thể cao lên đến hàng trăm mỹ kim khi bỏ hợp đồng sớm hơn thời hạn, cộng thêm lệ phí "cất lại hàng" (re-stocking) khi trả lại máy điện thoại. Cách tốt nhất để tránh bị trả lệ phí hủy hợp đồng là quý vị cần biết chắc, nếu được, quý vị sẽ giữ hăng điện thoại đó cho đến khi hợp đồng hết hạn.

Nên hỏi hàng xóm và đồng nghiệp - bất cứ ai dùng điện thoại trong cùng khu vực với quý vị - hăng điện thoại nào họ dùng và họ hài lòng ra sao về sóng hăng cung cấp (nhận sóng), dịch vụ và giá tiền. Kiểm tra trên bản đồ vùng phủ sóng của hăng trong tiệm hay trên mạng. Hỏi nếu cần, quý vị có được đổi sang loại dịch vụ rẻ hơn trong khi còn trong hợp đồng mà không bị phạt tiền, hay trong thời hạn gia hạn hợp đồng.

Nếu hăng điện thoại bổ sung đáng kể loại dịch vụ của quý vị, hăng phải đưa ra thông báo ít ra là 14 ngày và quý vị có quyền hủy hợp đồng sớm hơn mà không bị phạt tiền.

Nha Thanh Tra Thông Tin Liên Bang (The Federal Communications Commission - FCC) cho khách hàng của điện thoại di động được giữ số điện thoại cũ khi họ đổi hăng điện thoại nếu ngày nào họ còn ở trong cùng khu vực. Đây gọi là "porting" (giữ lại) số điện thoại của quý vị. Đừng cắt dịch vụ di động cũ cho đến khi quý vị hoàn toàn chuyển sang dịch vụ mới, nếu không quý vị có thể bị mất số điện thoại.

Trước khi làm lại hợp đồng, nên hỏi về các giá hạ hay tiền thưởng quý vị có thể đủ điều kiện.

## **Quản lý phí tổn điện thoại di động của quý vị**

"Cơ sở hóa đơn" diễn tả chuyện gì xảy đến khi quý vị thấy mình đã dùng quá số lượng ấn định trong hợp đồng di động và phải trả nhiều tiền hơn. Có nhiều cách để tránh bị trả tiền bất đắc dĩ.

**Tận dụng các dụng cụ giúp quản lý và kiểm soát.** Tránh dùng quá số lượng ấn định trong loại hợp đồng quý vị có bằng cách theo dõi sâu sát việc sử dụng. Kiểm tra bất cứ lúc nào số lượng sử dụng bằng cách viếng trang mạng hăng điện thoại của quý vị hay bấm mã số trên máy điện thoại (quý vị sẽ nhận được một tin nhắn chữ hay lời nhắn về trữ liệu sử dụng). Ghi tên vào chương trình nhắn tin báo động của hăng điện thoại của quý vị để nó báo quý vị đang dùng gần tới mức giới hạn hay đang bắt đầu bị

tính tiền cho các phút dùng lối. (Đến năm 2003, các bộ phận báo tin này sẽ được gắn tự động trong các máy.) Tận dụng tính năng đo số lượng sử dụng có cài sẵn trong điện thoại, ở phần "general settings" (chỉnh lại từ đầu cho mỗi chu kỳ hóa đơn.) Coi qua các "apps" (nhu liệu áp dụng) báo động nếu quý vị dùng đến mức cần phải chỉnh lại.

Với loại trả trước, chỉ cần nạp số lượng dịch vụ quý vị có thể trả được, và tránh các loại tự động nạp vào.

Tất cả các hãng điện thoại chính có chương trình cho phụ huynh kiểm soát để người chủ trương mục có thể giới hạn số lượng sử dụng. Quý vị có thể xem sơ lược phần phụ huynh kiểm soát của cơ quan Tác Động Giới Tiêu Thụ tức Consumer Action tại [http://www.consumer-action.org/news/articles/2011\\_spring\\_issue\\_wireless\\_special\\_issue/](http://www.consumer-action.org/news/articles/2011_spring_issue_wireless_special_issue/). Để cập nhật các chi tiết và các điều lệ, xin viếng trang mạng hãng điện thoại của quý vị.

**Theo dõi, giảm thiểu tối đa việc sử dụng trữ liệu.** Trữ liệu là thành phần đắt tiền nhất của dịch vụ điện thoại sáng suốt, và dùng quá lối có thể tốn đến hàng ngàn mỹ kim. Cách tốt nhất để tránh dùng trữ liệu quá lối là mua đủ dịch vụ ngay từ ban đầu. Kiểm qua các hóa đơn trong quá khứ để biết cách dùng thường nhật, hay dùng máy tính do một trong các hãng điện thoại cung ứng hoặc vào WirelessEd.org.

Nên ý thức là các apps dùng trữ liệu không chỉ khi quý vị tải trữ liệu xuống hay đang sử dụng nó, nhưng khi quý vị kết nối vào Mạng điện toán một cách tự động để cập nhật hay tìm lại tin tức (như các báo cáo thời tiết và kết quả thị trường chứng khoán). Để tránh dùng nhiều trữ liệu sau hậu trường, tắt các apps căn bản để vào Mạng khi không dùng đến. Quý vị cũng có thể tắt hay chỉnh không mở tự động chức năng dùng trữ liệu, như tìm email và tìm lại lời nhắn.

Wi-Fi để cho quý vị làm bất cứ chuyện gì mà dịch vụ di động của quý vị cho làm, nhưng nó không vơi đi dung lượng trong xô chứa dung lượng của quý vị. Nên cố gắng làm các việc dùng trữ liệu thật nhiều, như tải lên hay tải xuống các hồ sơ và apps nếu quý vị trong Khu Wi-Fi. Nếu quý vị có Mạng không dây ở nhà hay trong văn phòng, nối vào để tránh dùng trữ liệu của điện thoại di động khi quý vị trong các nơi này. (một ký hiệu trong máy điện thoại sẽ cho biết nếu như quý vị đang trong vùng có Wi-Fi hay dịch vụ mạng.) Tuy nhiên, tránh gởi đi các trữ liệu trọng yếu hay mua sắm hoặc vào ngân hàng trong các tụ điểm Wi-Fi (dịch vụ mạng tự do, công cộng). Nên tìm hiểu thêm tại Lifehacker.com và OnGuardOnline.gov.

Chỉnh máy điện thoại sáng suốt của quý vị ở nấc "airplane" hay "flight" để quý vị nghe nhạc, xem hình, chơi trò chơi và nhiều thứ khác, nhưng nó ngăn không cho quý vị dùng dịch vụ mạng không dây - để phòng hờ nếu quý vị đang sắp dùng hết mức giới hạn hay đang ở ngoài vùng phủ sóng của hãng điện thoại quý vị có.

**Dùng cách khác khi ở ngoài vùng phủ sóng của hãng.** Dịch vụ tính tiền có thể cao khi quý vị dùng điện thoại ngoài vùng phủ sóng của hãng điện thoại và có thể cao quá đáng khi du lịch ngoài nước Mỹ. Các lựa chọn rẻ tiền hơn bao gồm:

- Mua dịch vụ trả tiền trước dùng điện thoại ngoài vùng phủ sóng - một là dịch vụ giá hạ hay số dung lượng trả đồng hạng (giữ loại này ít ra là một chu kỳ hóa đơn để tránh bị tính lệ phí đóng hợp đồng sớm);
- dùng thẻ trả trước và dùng điện thoại bàn;
- mượn hay mua một máy điện thoại ở quốc gia quý vị thăm viếng;
- đút một thẻ SIM (con chip điện tử tháo ra được có lưu trữ số điện thoại của quý vị và các tin tức đặt mua khác) vào trong điện thoại đã bẻ khóa để quý vị có thể trả với giá địa phương; và
- dùng loại app VoIP (Voice over Internet Protocol) để gọi miễn phí hay rẻ tiền (như Skype chẳng hạn) khi trong vùng Wi-Fi.

Quý vị sẽ biết quý vị đi ra ngoài vùng phủ sóng của hãng điện thoại khi ký hiệu "roaming" (khác nhau giữa các loại điện thoại) xuất hiện trên màn hình của máy, thường ở chỗ có các gạch thể hiện độ mạnh của làn sóng. (Đến năm 2013, máy báo động đang ở ngoài vùng phủ sóng sẽ được gắn tự động trong máy.)

Báo cho hãng điện thoại trước khi quý vị dùng điện thoại ngoài nước Mỹ để tránh sự hiểu lầm điện thoại bị dùng trái phép. Các dịch vụ trả trước có thể không cho phép việc sử dụng ngoài vùng phủ sóng ngoài nước, hay chỉ có thể dùng được tại một ít nước khác.

## **Tránh dùng trái phép**

Cách tốt nhất để ngăn ngừa không cho người nào dùng trữ liệu điện thoại của quý vị hay dùng trái phép là khóa nó lại khi quý vị không dùng đến, cũng như chỉnh cho nó tự động khóa sau một thời gian không dùng. Tìm các dụng cụ và nhu liệu cho quý vị khóa điện thoại lại hay xóa trữ liệu bằng đồ bấm tự động khi nó bị mất hay bị trộm. Cho dù điện thoại của quý vị bị khóa, quý vị vẫn có thể gọi số cứu cấp mà không cần bấm mã số.

Thông báo cho hãng điện thoại của quý vị biết nếu quý vị để ý bị mất điện thoại. Nếu quý vị nghĩ nó không bị mất hay bị trộm - quý vị chỉ thất lạc nó tạm thời - quý vị có thể chọn chặn trương mục lại cho đến khi quý vị kiểm ra điện thoại. Quý vị chịu trách nhiệm cho tất cả các dịch vụ đã dùng cho đến khi quý vị báo cáo điện thoại bị mất hay bị trộm.

Duyệt qua hóa đơn cẩn thận ngay khi nó được gửi đến để phát hiện ra các sử dụng trái phép càng sớm càng tốt. Cố gắng giải quyết vấn đề thẳng với hãng cung cấp dịch vụ trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn. Nên trả phần tiền không trong đối chất đúng kỳ hạn.

Xóa dữ kiện lưu trong ổ cứng của máy điện thoại trước khi quý vị vứt đi. Điều này đòi hỏi phải xóa kỹ hơn là chỉ xóa các hồ sơ. Coi phần hướng dẫn cách sử dụng, liên lạc

hãng điện thoại của quý vị, hay viếng [ReCellular.com](http://ReCellular.com) để kiểm các hướng dẫn cho nhiều kiểu điện thoại khác nhau.

Để biết thêm về cách tránh bị hay giải quyết vấn đề về điện thoại di động, liên lạc Nha Thanh Tra Thông Tin tức Federal Communications Commission - FCC, ([FCC.gov](http://FCC.gov); 888-225-5322; TTY: 888-835-5322).

# Consumer Action

[www.consumer-action.org](http://www.consumer-action.org)

221 Main Street, Suite 480  
San Francisco, CA 94105  
415-777-9635

[info@consumer-action.org](mailto:info@consumer-action.org)

523 W. Sixth Street, Suite 1105  
Los Angeles, CA 90014  
213-624-8327

[outreach@consumer-action.org](mailto:outreach@consumer-action.org)

Washington, DC  
202-670-3601

[dc-office@consumer-action.org](mailto:dc-office@consumer-action.org)

## **Đường dây khẩn cố vấn và giới thiệu nguồn giúp đỡ cho người tiêu thụ**

Xin gửi các khiếu nại của người tiêu thụ về các vấn đề liên quan đến người tiêu thụ tới đường dây cố vấn và giới thiệu khẩn:

[hotline@consumer-action.org](mailto:hotline@consumer-action.org) hay 415-777-9635

*Có nói tiếng Anh, Tây Ban Nha và Trung Hoa*

*Cơ Quan Tác Động Giới Tiêu Thụ (Consumer Action) biên soạn loạt ấn bản "Gây Dựng Khả Năng Cho Quý Vị" (Empower U) với sự tài trợ của California Consumer Protection Foundation. Cơ Quan Tác Động Giới Tiêu Thụ giúp tăng trọng trách cho người tiêu thụ có lợi tức thấp đến trung bình và người tiêu thụ toàn quốc nói ít tiếng Anh có thể sống sung túc qua các hướng dẫn và sự biện hộ. Để tìm hiểu thêm, xin viếng [www.consumer-action.org](http://www.consumer-action.org).*

© Consumer Action 2011