

如果帳單上出現未經授權的收費，即“硬塞”，怎麼辦？

您電話帳單中未經授權的收費叫做“硬塞”。如果您在電話帳單中看到您或者其他獲准電話使用者均未授權的收費，請立即與您的電話公司聯繫。告訴電話公司您所爭議的收費項目。如果您的帳戶中不止一個電話號碼，明確指出計費的具體電話。

要求您的電話公司查核以前的電話帳單，以確定首次出現該項收費的時間。要求電話公司把每個月收取的未經授權收費貸記您的帳戶。並且與電話公司討論封鎖選項。

您的電話公司在30天內把爭議的收費貸記您的帳戶或者核實該收費獲得授權。如果您的電話公司同意貸記帳戶，則在下次收到帳單時仔細查看，以確保帳單包含全額貸記款項。



California Public Utilities Commission

Telecommunications Education and Assistance in Multiple-Languages (TEAM) Program

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

cabteamandchanges@cpuc.ca.gov

If you are not able to resolve your dispute with your service provider, call the Consumer Affairs Branch (800) 649-7570

未經授權的 “第三方收費”

CALIFORNIA
PUBLIC UTILITIES
COMMISSION
加州公共事業委員會





您應該知道的提示

明智地購買計入您的電話帳單的服務。

您的電話公司可能允許您從其他公司購買物品或服務（例如，“apps”或者長途電話計劃），並且把收費計入您的電話帳單。這些叫做第三方服務。

在您購買之前，請務必瞭解您購買的內容，價格和所附的條件。明確瞭解這是一項一次性購買還是每個月持續付費。

如果您是設立電話服務，您的電話公司應該解釋您可以封鎖可能出現在您的帳單中的大多數第三方收費。

在網上購買服務

有些服務可以在網上訂購，並且把收費計入您的電話帳單。在購買之前請瞭解您購買的內容和價格。

如何保護自己免遭未經授權的“第三方收費”

允許他人使用您的電話購買服務

如果您讓他人（包括兒童）使用您的手機購物，則您可能負責支付收費。如果您不想要他人使用您的電話購物，則請務必告訴他們不要使用您的電話購買任何東西。

您可以封鎖收費，以免計入帳單

所有電話公司必須免費提供對大多數第三方收費的封鎖服務。如果您封鎖這些收費，您仍然可以使用您的電話，但是不能向第三方購買物品和計入帳戶收費。打電話給您的電話公司或者查看該公司的網站，以便瞭解封鎖步驟。如果您的收費計劃中不止一部手機，則您必須告訴電話公司您想要封鎖的電話號碼。

仔細審查您的電話帳單，確定所有收費都是經過授權的

收到電話帳單時，檢查是否向您收取第三方服務費。如果有，則確定這些服務是您或者您授權的人所訂購的。確定對您的收費正確。如果您沒有授權收費，請立即與您的電話公司聯繫。

如果您有預先或者提前付款手機服務怎麼辦

預先或者提前付款手機服務的運作與其他種類的手機服務不同。有些服務要求您把錢存入這類購買的專門帳戶。相關詳情請與您的電話公司聯繫。



購買手機服務的安全步驟。

購買手機服務也許很簡單，只要從網絡市場選出一項“app”並且按一下“buy”（“購買”）一詞。

- 在您購買之前，請認真閱讀說明，滾動屏幕，閱讀全部資訊。
- 您按了“buy”之後，您會再次問到是否想買該產品，並且要求您以提供訂單確認的資訊進回答。
- 儘快測試您最新購買的服務，並且在收到新的電話帳單時檢查收費是否正確。