

**Trong tập quảng cáo này quý vị sẽ tìm thấy câu trả lời cho những câu hỏi dưới đây liên quan đến dịch vụ điện thoại của quý vị:**

- Công ty điện thoại có thể cắt dịch vụ của tôi không?
- Lệ phí chậm trả hóa đơn bao gồm những gì?
- Tôi có phải trả các khoản phí mà tôi đang thắc mắc không?
- Tôi có bị tính phí chậm trả hóa đơn trên những khoản đang thắc mắc đó không?
- Tôi có phải trả tiền đặt cọc không?



## California Public Utilities Commission

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

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

[cabteamandchanges@cpuc.ca.gov](mailto: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

## Lệ Phí Chậm Trả Tiền, Cắt Dịch Vụ và Tiền Đặt Cọc

ỦY BAN  
TIỆN ÍCH  
CÔNG CỘNG  
CALIFORNIA



# Những Điều Quý Vị Có Thể Đang Thắc Mắc về Phí Chậm Trả Hóa Đơn, Cắt Dịch Vụ và Tiền Đặt Cọc



## Lệ Phí Chậm Trả Hóa Đơn, Cắt Dịch Vụ và Tiền Đặt Cọc

### Phí chậm trả hóa đơn là gì?

Phí chậm trả hóa đơn được tính thêm vào hóa đơn nếu quý vị trả hóa đơn trễ hạn. Hóa đơn phải nói rõ là khi nào có thể tính lệ phí chậm trả hóa đơn và khoản tiền đó là bao nhiêu.

### Công ty điện thoại có thể cắt dịch vụ của tôi không?

Dịch vụ điện thoại có thể bị cắt nếu quý vị không trả phí dịch vụ nội hạt căn bản đúng hạn. Quý vị cũng có thể bị cắt đường dây nếu quý vị đưa ra thông tin sai khi nộp đơn cho dịch vụ cư dân sử dụng dịch vụ sai trái, như sử dụng dịch vụ cư dân cho kinh doanh, hoặc vi phạm hợp đồng. Trước khi cắt dịch vụ, công ty phải gửi cho quý vị một thông báo cảnh báo rằng dịch vụ sẽ bị cắt nếu không trả tiền vào ngày được ghi trên thông báo.

### Tôi có phải trả các khoản lệ phí mà tôi đang thắc mắc không? Tôi có bị tính phí trả chậm trên những khoản đang thắc mắc không?

Liên lạc với công ty điện thoại của quý vị để hỏi về số tiền phải trả. Quý vị không phải trả phí và không bị tính phí trả chậm trong khi công ty đang

xem xét tranh chấp đó. Nếu công ty không điều chỉnh phí, quý vị sẽ phải trả số tiền đó để tránh phí chậm trả hóa đơn. Nếu quý vị không hài lòng với quyết định của công ty, quý vị có thể gửi đơn than phiền, cùng với tiền trả hóa đơn của mình cho CPUC.

### Tôi Có Phải Trả Khoản Đặt Cọc Không?

Nếu quý vị không có lịch sử thanh toán tốt, hoặc không có điểm tín dụng tốt, quý vị có thể phải trả một khoản đặt cọc khi quý vị bắt đầu dịch vụ. Nếu điện thoại của quý vị bị cắt do không trả hóa đơn, quý vị có thể phải trả một khoản đặt cọc trước khi nối lại đường dây này. Tiền đặt cọc được hoàn trả sau khi quý vị trả tiền cho hóa đơn của mình đúng hạn trong một năm, hoặc nếu quý vị chọn cắt dịch vụ, tùy theo việc nào xảy ra trước.



### Dịch Vụ Khẩn Cấp 911

Ngay cả khi dịch vụ của quý vị bị cắt do không trả hóa đơn, các công ty mạng có dây, khi có thể, phải cho quý vị gọi 9-1-1 từ đường dây đã bị cắt trong 120 ngày. Điện thoại không dây không có giới hạn như vậy và chỉ cần sạc pin là có thể gọi 9-1-1

### Quý vị có biết rằng có sẵn chương trình giảm giá trên dịch vụ điện thoại cho khách hàng có lợi tức thấp hay không?

California Lifeline cung cấp chương trình giảm giá và khách hàng hội đủ điều kiện sẽ được cung cấp dịch vụ điện thoại mà không phải trả tiền đặt cọc. Quý vị có thể được hưởng giảm giá trên dịch vụ điện thoại tại nhà hoặc dịch vụ không dây, nhưng có thể không nhận được cả hai chương trình giảm giá cùng một lúc.

Để tìm hiểu thêm về California Lifeline: Xin gọi cho công ty điện thoại địa phương của quý vị và hỏi về California Lifeline hoặc truy cập [www.californialifeline.com](http://www.californialifeline.com)