

理解您的電話賬單

電話賬單包含許多資訊，可能難以理解。無論您使用哪種電話服務，總是要記住：

- 您有權利理解您的電話賬單。
- 審閱您每個月的賬單，如果上面有您不理解或者沒有要求的項目，立即給電話公司打電話，要求解釋



在您打電話之前，閱讀本冊子，上面可能有您需要的答案。



**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

理解您的電話賬單

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



理解您的電話賬單

您的電話賬單包括 哪些內容

- **概要：** 上個月的賬單金額和付款；本期應付的金額，以及應當付款的日期。
- **公司資訊：** 如果您對賬單或服務有疑問，您如何與電話公司聯繫。
- **CPUC和 FCC資訊：** 如果您需要幫助解決爭議，如何與這些機構聯繫。
- **計劃和服務：** 該欄目描述您的電話服務和費用。
- **付款存根：** 如果您郵寄付款，把該存根與支票一起寄發。
- **其他公司的收費：** 如果另一家公司向您收取長途電話費或其他服務，他們的收費以及如何與該公司聯繫的資訊將出現在一個單獨的欄目中。

額外收費

您的賬單將顯示額外收費，比如：

- **接線費：** 開始或變更服務時的一次性收費。
- **費用，稅金和附加費：** 所有電話公司收取這些費用。它們是政府要求的。
- **查號協助：** 電話公司通常對查詢電話號碼的查號服務411收費。
- **電話卡收費：** 它們是您使用電話公司發給您的電話卡從其他電話機撥打的電話的收費。這些通話的收費可能高於直接使用您的電話機打電話的收費。
- **超過分鐘數收費：** 如果您的電話使用一定分鐘數的服務，賬單將顯示超過分鐘限額的任何收費。

取得有用的服務

電話公司常常提出優惠計劃，比如：

組合計劃：

- 一些公司向您兜售數項服務，比如電話，有線電視，網際網絡，作為組合計劃。如果您想要全部的服務，這也許是個好主意。如果不是這樣，您最好以正常價格購買較少的服務。

基本服務選項：

- 本地有線電話公司一般提供兩個選項：
 - a) 使用單一月費無限制撥打免費本地電話。
 - b) 使用低價免費撥打限制數量的本地電話，如果您超出限額，就會另外收費。如果您每個月打的電話不太多，這種服務可以省錢。
- 許多無線電話公司提供這樣的計劃：您預先付款，您的分鐘數用完時，您再買分鐘數。使用這些計劃，可能沒有每月賬單，或者您的賬單可能更簡單。



支付您的賬單

您通常在每個月的同一時間收到賬單，每個月的賬單付款日期也相同。在賬單付款日期之前的數日寄出付款，以避免被收延遲費或中斷電話服務。

如果您無法在付款日之前支付賬單，為了維持您的電話服務，您應該打電話與電話公司聯繫，詢問您能否晚些日子付款或者支付一部份。

爭議

如果您對收費有爭議，您必須儘快讓電話公司知道。把您打電話的時間，講話的對象以及講話內容記錄下來。如果該公司不調整您的賬單，您可以向加州公共事業委員會提出投訴。聯絡細節請參閱本冊子的背面。