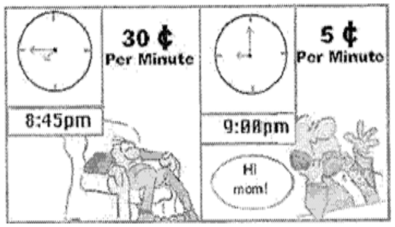
भ्रामक विज्ञापन और टेलीफोन सेवाएं

गुमराह करने वाले विज्ञापनों के उदाहरण:

◆ **न्यूनतम प्रभार:** एक विज्ञापन कहता है कि लम्बी दूरी की कॉलों पर प्रति मिनट 5 सेंट का खर्च आता है। लेकिन, उसमें $1 प्रति कॉल का न्यूनतम प्रभार भी हो सकता है।
1 मिनट कॉल = $1.00

◆ **भौगोलिक प्रतिबंध :** एक विज्ञापन कहता है कि अमेरिका के भीतर लम्बी दूरी की कॉल 5 सेंट प्रति मिनट हैं। लेकिन, यह एक राज्य से दूसरे राज्य के बीच की कॉलों के लिए है। कैलिफोर्निया के भीतर कॉलों की दर अधिक हो सकती है।
◆ **समय की पाबंदी :** एक विज्ञापन कहता है कि लम्बी दूरी के लिए दर ''गैर व्यस्ततम'' कॉलों के लिए 5 सेंट प्रति मिनट है। लेकिन, यह दर केवल रात्रि 9 बजे से प्रात: 6 बजे के बीच ही उपलब्ध है, जो ''ऑफ-पीक'' टाइम पीरियड होता है। अन्य समय में की गई कॉलों पर अधिक खर्च आएगा।



गुमराह होने से बचने के लिए सामान्य सुझाव :

◆ विज्ञापन को अपने पास रखें।
◆ सभी लिखित सामग्री को रखें।
◆ अपने कई महीनों के बिलों को रखें
◆ सेवा के लिए साइन अप करने से पहले ग्राहक प्रतिनिधि से बात करें।
◆ लिखित में जानकारी देने के लिए कहें।
◆ यह पूछें कि क्या कम्पनी आपकी अपनी भाषा में जानकारी देती है।

टेलीफोन धोखाधड़ी से बचना

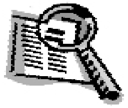
टेलीफोन धोखाधड़ी के उदाहरण:

◆ **"809" एरिया कोड से सावधान रहें।** यह अमेरिका के अंदर का कोड जैसा लगता है, परन्तु वास्तव में '809' एरिया कोड कैरिबियन में है तथा इसकी उच्च अंतर्राष्ट्रीय दरें हैं।

◆ **कॉल फॉरवर्डिंग घोटालों से सावधान रहें** आपको अपनी जवाब देने वाली मशीन पर यह संदेश मिल सकता है कि आपने पुरस्कार अथवा धन जीता है। आपसे *** अथवा # कुंजियां डायल करने के बाद दो अंक वाला नम्बर (जैसे # 7-9 अथवा # 7-2) और फिर अपना पुरस्कार प्राप्त करने के लिए 800 नम्बर डायल करने के लिए कहा जाएगा। जब आप इस नम्बर को डायल करते हैं, तब आप किसी को अपने लम्बी दूरी के अकाउंट तक पहुंच प्रदान कर रहे हैं। वे कॉल करके आपके अकाउंट में बिल डाल सकते हैं।

◆ **कलैक्ट कॉल धोखाधड़ी से सावधान रहें** कभी भी कलैक्ट कॉल को तब तक स्वीकार न करें जब तक आप यह नहीं जानते हैं कि आपको कौन कॉल कर रहा है। कलैक्ट कॉल किसी बाहरी देश से आ सकती है जिसका अर्थ है कि आपके द्वारा कॉल स्वीकार किए जाने की स्थिति में अंतर्राष्ट्रीय दरें लागू होंगी। जिस व्यक्ति ने कॉल की है वह आपको यथासंभव लंबे समय तक लाइन पर रखने की कोशिश करेगा।

सामान्य सुझाव:
◆ स्पष्ट प्रिंट पढ़ें।
◆ तुरंत चैक करें और अपने बिल बचाएं।
◆ प्रभारों के बारे में जांच पड़ताल करना आपका अधिकार है।
◆ फोन पर व्यक्तिगत जानकारी देने के बारे में सावधान रहें।
◆ यह पूछें कि क्या कम्पनी आपकी अपनी भाषा में जानकारी प्रदान करती है।



पहचान की चोरी

पहचान की चोरी तब होती है जब कोई आपकी व्यक्तिगत जानकारी, जैसे आपके क्रेडिट कार्ड अथवा सोशल सिक्युरिटी नम्बर का प्रयोग करता है। पहचान की चोरी को रोकने के लिए, आपको:
◆ ऑनलाइन सेवाओं के लिए साइन अप करते समय केवल ज़रूरी जानकारी ही प्रदान करनी चाहिए।
◆ ऑनलाइन बैंकिंग, इंटरनेट सेवाओं, अथवा अन्य ऑनलाइन सेवाओं का प्रयोग करते समय आसानी से अनुमान लगाए जाने वाले पासवर्डों का प्रयोग नहीं करना चाहिए।
◆ कम्प्यूटरों को शेयर करते समय सावधान रहें, किसी दूसरे प्रयोक्ता को आगे बढ़ने देने से पहले सभी विन्डोज बंद कर दें।

यदि आप समझते हैं कि आपकी पहचान की चोरी कर ली गई है, तो फोन और मेल द्वारा निम्नलिखित तीनों नम्बरों को समस्या से अवगत कराएं। प्रत्येक कम्पनी को बताएं कि आप किसी भी नए क्रेडिट आवेदन पर रोक लगाना चाहते हैं तथा आपकी लिखित अनुमति के बिना किसी भी नए आवेदन पर कार्यवाही नहीं की जानी चाहिए।

ट्रांस यूनियन
(800) 888-4213
(800) 680-7289- उपभोक्ता धोखाधड़ी

इक्विफैक्स
(800) 525-6285

एक्सपीरियन
(888) 397-3742

अपने स्थानीय समुदाय आधारित संगठन (CBO) से संपर्क करें

कम्युनिटीज फॉर टेलीकॉम राइट्स

कम्युनिटीज फॉर टेलीकॉम राइट्स (CTR) अभियान, ''स्लैमिंग'', ''क्रैमिंग'', प्री-पेड फोन कार्ड, डायल अराउंड, सैल फोन जैसे मुद्दों तथा अन्य कई दूर संचार मुद्दों के संबंध में सीमित इंगलिश एशियाई और लेटिनो उपभोक्ताओं को दूरसंचार उपभोक्ता जानकारी और सुरक्षा प्रदान करने के लिए एक अनोखा और अप्रत्याशित प्रयास है। हमारी भाषा क्षमता में शामिल हैं: अर्मेनियन, बंगाली, कैन्टोनीज, खमेर, गुजराती, मन्डेरिन, हिन्दी, हमोंग, कोरियाई, लाजोरियन, मिएन, रशियन, सिन्हाला, स्पैनिश, टैगालोग, तमिल, थाई, वियतनामी और उर्दू।

कम्युनिटीज फॉर टेलीकॉम राइट्स, तीन प्रमुख एजेंसियों- एशियन पैसिफिक अमेरिकन लीगल सेंटर (APALC), लैटिनो इश्यूज फोरम (LIF) तथा यूटिलिटी कंज्यूमर्स एक्शन नेटवर्क (UCAN) द्वारा समन्वित एवं समर्थित 60 से अधिक गैर-लाभकारी, समुदाय आधारित संगठनों का राज्यव्यापी नेटवर्क है।

अपने क्षेत्र में किसी संगठन को ढूंढने के लिए www.telecoming hts.net तथा "community partners" पर क्लिक करें।

स्लैमिंग

स्लैमिंग तब होता है जब आपकी फोन कम्पनी आपकी अनुमति के बिना आपकी फोन सेवा को अवैध रूप से बदल देती है।

स्लैमिंग किस प्रकार घटित होती है?

♦ कोई व्यक्ति आपको फोन करता है तथा आपसे सर्वेक्षण में भाग लेने के लिए कहता है। वह व्यक्ति बातचीत को रिकॉर्ड करता है, तथा यदि आप किसी प्रश्न का उत्तर हाँ में देते हैं, तो कंपनी इस रिकॉर्डिंग को ऐसे प्रमाण के रूप में प्रयोग करती है कि आपने अपनी फोन सेवा बदलने पर सहमति दी है।

♦ कंपनी आपको किसी ड्रॉ, घुड़दौड़ के पुरस्कार, अथवा किसी अन्य तरह की प्रतियोगिता में प्रवेश करने की पेशकश कर सकती है। आप अपनी कुछ जानकारी के साथ कार्ड भरते हैं। कार्ड में कहीं पर एक समझौता होता है कि आप अपनी फोन कंपनी बदल दें।

क्रैमिंग

क्रैमिंग तब होती है जब कोई कंपनी आपकी अनुमति के बिना आपके फोन बिल पर प्रभार जोड़ देती हैं। इन प्रभारों में, इंटरनेट सेवा, वॉइस मेल, कॉल प्रतीक्षा, तथा क्लब सदस्यता शामिल हो सकती हैं।

यदि मुझे क्रैम कर लिया गया हो तो मैं क्या करूं?

♦ अपने फोन बिल बचाएं तथा नए प्रभारों के लिए प्रत्येक महीने अपने बिल चैक करें।

♦ अपनी फोन कंपनी से पूछें कि क्या वह आपकी अनुमति के बिना अतिरिक्त बिलिंग रोकने के लिए बिल ब्लॉकिंग सुविधा प्रदान करती है।

वायरलेस सेवाए

सभी शुल्कों और दरों पर विचार करें:

♦ **मासिक शुल्क अथवा मासिक सेवा: प्रभार:** मासिक शुल्क में सामान्यत: सीमित एयरटाइम अथवा मिनट शामिल होते हैं जिनका आप प्रयोग कर सकते हैं।
♦ **समय की पाबंदी:** जब आपने अपने मिनटों का प्रयोग कर लिया हो, आपको अधिक कॉलें करने के लिए अतिरिक्त भुगतान करना चाहिए।
♦ **रोमिंग प्रभार:** यदि आप होम कॉलिंग एरिया अथवा होम सर्विस एरिया से बहुत दूर हैं, तो आपको कॉलें करने के लिए अतिरिक्त लम्बी दूरी प्रभारों अथवा किराया प्रभारों का भुगतान करने की आवश्यकता पड़ सकती है।
♦ **लम्बी दूरी और किराया प्रभार:** आपको अपने सैलफोन से लम्बी दूरी की कॉलें करने के लिए अतिरिक्त लम्बी दूरी प्रभारों अथवा किराया प्रभारों का भुगतान करने की आवश्यकता पड़ सकती है।

संभावित वायरलेस सैल फोन दुरुपयोग

♦ यह पूछें कि आपके अनुबंध में समाप्ति शुल्क का प्रावधान है। अधिकांश अनुबंधों में तब प्रभार लिया जाता है यदि आप अनुबंध अवधि की समाप्ति से पहले इसे रद्द करना चाहते हैं।

♦ कभी-कभी, आपके शॉपिंग माल में सैलफोन बेचने वाले बिक्री कर्मी उन कंपनियों के लिए काम नहीं कर रहे होते हैं जिनका वे प्रतिनिधित्व करते हैं। इस तरह आप दो पृथक सेवा अनुबंधों में फंस सकते हैं, एक पुन: विक्रेता के साथ तथा दूसरा फोन कंपनी के साथ, जिसके परिणामस्वरूप दोहरे समाप्ति शुल्क का भुगतान करना पड़ता है।

♦ कभी कभी सैलफोन कंपनियां कम मूल्यों पर सेवाएं प्रदान करेंगी। लेकिन ये कम दरें केवल सीमित समय के लिये ही हो सकती हैं। हमेशा पूछें: बिक्री प्रचार संबंधी ऑफर समाप्त होने के बाद आपकी दर क्या होगी?"

प्री-पेड फोन कार्ड

आप प्री-पेड फोन कार्ड से पे-फोन अथवा होम फोन से लंबी दूरी, स्थानीय अथवा टोल कॉल कर सकते हैं।

मुझे क्या देखना चाहिए?
♦ कंपनी नाम
♦ प्रति मिनट प्रभार का स्पष्टीकरण
♦ आपकी पसंद की भाषा में 24 घंटे कार्य करने वाला ग्राहक सेवा शुल्क मुक्त नम्बर
♦ समाप्ति तिथि
♦ अतिरिक्त प्रभार (उदाहरण के लिए, पे-फोन पर अतिरिक्त प्रभार)
♦ वापस लौटायी जाने वाली राशियां
♦ राउंडिंग मिनट जानकारी
♦ रिचार्जिंग जानकारी

सर्वोत्तम स्थानीय फोन सेवाओं का चयन कैसे करें

मूल्यों की तुलना करें: स्थानीय फोन सेवा मूल्यों में निम्नलिखित शामिल होंगे:
♦ **सेट-अप शुल्क:** अपनी सेवा शुरू करने के लिए, एक बार शुल्क लागू हो सकता है।
♦ **फ्लैट रेट:** फ्लैट रेट से आप अधिक मासिक शुल्क का भुगतान करते हैं, परन्तु आप असीमित स्थानीय कॉलें कर सकते हैं।
♦ **मेज़र्ड रेट:** मेज़र्ड रेट से आप कम मासिक शुल्क का भुगतान करते हैं, परन्तु आपके पास सीमित कॉलें होती हैं, तथा जब आप सीमा पार कर जाते हैं तो उसके बाद आप प्रत्येक मिनट का भुगतान करते हैं।
♦ **टोल कॉलें:** टोल कॉलें वे कॉलें होती हैं जो निकटवर्ती नगरों में की जाती हैं। ये स्थानीय कॉलें नहीं होती हैं तथा ये स्थानीय कॉलों से अधिक महंगी होती हैं। लम्बी दूरी की कॉलों से भी महंगी हो सकती हैं।

युनिवर्सल लाइफलाइन टेलीफोन सर्विस

आप कम खर्च वाली स्थानीय टेलीफोन सेवा के लिए भी योग्य हो सकते हैं।

युनिवर्सल लाइफलाइन टेलीफोन सर्विस (ULTS), कम आय वाले योग्य परिवारों को कम खर्च वाली स्थानीय टेलीफोन सेवा प्रदान करने के लिए उपलब्ध है।

ULTS प्राप्त करने हेतु योग्य होने के लिए आपके परिवार की आय, कर से पहले निम्न प्रकार अवश्य होनी चाहिए :

परिवार आकार आय

1-2 सदस्य	$19,600	6 सदस्य	$37,000
3 सदस्य	$23,200	7 सदस्य	$41,600
4 सदस्य	$27,600	8 सदस्य	$46,200
5 सदस्य	$32,400		

*ये आंकड़े 31 मई 2004 तक सही हैं तथा इनमें परिवर्तन हो सकता है।

सर्वश्रेष्ठ लंबी दूरी फोन सेवा कैसे चुनें

सर्वश्रेष्ठ लम्बी दूरी फोन सेवा चुनने के लिए निम्न पर विचार करें :

♦ मासिक शुल्क
♦ न्यूनतम प्रभार
♦ **स्विचिंग शुल्क:** स्थानीय फोन कंपनियां आपके द्वारा लंबी दूरी की कंपनिया बदले जाने पर प्रत्येक बार स्विचिंग शुल्क लगाती हैं।
♦ **प्रचार संबंधी प्रतिबंध:** कुछ विज्ञापन दरें, प्रारम्भिक ऑफर का एक हिस्सा हो सकती हैं, जो आपके द्वारा सेवा के लिए साइन-अप करने के बाद सीमित समय के लिए ही अच्छी होती है।
♦ **समय की पाबंदी:** विज्ञापित दर, दिन के कुछ निश्चित घंटों अथवा सप्ताह के केवल कुछ ही दिनों में उपलब्ध हो सकती है।