

Những câu hỏi quan trọng cần cân nhắc trước khi lựa chọn một nhà cung cấp dịch vụ tiện ích thay thế

(Important Questions to Ask Before Selecting an Alternative Utility Service Provider)

Có một điều quan trọng mà bạn cần phải hiểu là bạn đang tham gia vào một hợp đồng riêng với một nhà cung cấp dịch vụ tiện ích độc lập và một số quy định hiện có về bảo vệ người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ tiện ích thuộc diện được quản lý có thể sẽ không áp dụng trong trường hợp của bạn.

Vì sao tôi đang cân nhắc tìm một nhà cung cấp năng lượng thay thế? Mục tiêu của bạn có phải là tiết kiệm tiền, có ý thức bảo vệ môi trường, chọn lựa một giải pháp năng lượng tái tạo hay tận dụng lợi ích từ các tính năng mới của nhà cung cấp dịch vụ? Xác định được lý do cân nhắc lựa chọn nhà cung cấp thay thế là yếu tố then chốt giúp bạn đưa ra quyết định đúng.

Nhà cung cấp thay thế có giấy phép hoạt động kinh doanh tại Quận Columbia hay không? Với tất cả các dịch vụ được chào mời, hãy luôn đặt câu hỏi liệu nhà cung cấp dịch vụ đó đã được Ủy ban Dịch vụ Công cộng (Public Service Commission) cấp phép hoạt động kinh doanh tại Quận Columbia hay chưa. Bạn có thể kiểm tra danh sách các nhà cung cấp dịch vụ đã được cấp phép tại địa chỉ trang web của Ủy ban Dịch vụ Công cộng: depsec.org.

Mức phí chào mời thực tế là bao nhiêu? Cho dù mục tiêu của bạn là tiết kiệm tiền hay tìm kiếm một loại hình dịch vụ cụ thể nào đó, không được quên xem xét đến yếu tố giá dịch vụ. Liệu nhà cung cấp có thể đảm bảo bằng văn bản về việc giữ nguyên mức giá đã báo cho bạn trong suốt thời gian hợp đồng hay không?

Có sẵn dịch vụ trợ giúp nào để bạn so sánh giá của dịch vụ tiện ích hiện thời với giá của nhà cung cấp năng lượng thay thế hay không? Hóa đơn và chi phí dịch vụ tiện ích, thuế và các loại lệ phí dự toán đi kèm với dịch vụ tiện ích có thể sẽ rất phức tạp, rắc rối. Hầu hết khách hàng đều cảm thấy cần một bên thứ ba vô tư, khách quan giúp họ phân tích nhiều mục trên hóa đơn để so

sánh. Văn phòng Tư vấn Nhân dân Quận Columbia - OPC - có thể trợ giúp bạn giải quyết vấn đề này. Bạn có thể tìm thấy mẫu hóa đơn so sánh tại www.opc-dc.gov.

Nhà cung cấp dịch vụ tiện ích có thể yêu cầu bạn cung cấp thông tin cá nhân nào như là điều kiện cung cấp dịch vụ?

Trong bất cứ trường hợp nào, nhà cung cấp dịch vụ cũng không được yêu cầu bạn cung cấp số thẻ an sinh xã hội, số tài khoản ngân hàng, thông tin bằng lái xe hoặc số thẻ tín dụng trước khi hợp đồng được ký kết. Nếu bạn được yêu cầu cung cấp những thông tin trên trước khi tiến hành giao dịch, OPC khuyên bạn nên hết sức cảnh giác. Việc sử dụng thông tin thẻ tín dụng hoặc tài khoản ngân hàng của bạn chỉ nên xem như một tùy chọn để giúp bạn thanh toán thuận tiện mà thôi. Bạn nên hỏi rõ liệu công ty cung cấp dịch vụ tiện ích có chạy báo cáo tín dụng về hồ sơ của bạn hay không.

Bạn có cảm thấy đang bị sức ép chuyển sang sử dụng dịch vụ mới một cách ngoài ý muốn hay không? Bất kỳ lời mời chào cung cấp dịch vụ hợp pháp nào cũng không nên dựa trên chiến thuật bán hàng bằng cách gây áp lực. OPC khuyên bạn nên yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ tiện ích cung cấp bản sao toàn văn hợp đồng, kể cả chi tiết về các loại phí và các điều khoản phạt, để bạn xem trước khi quyết định ký hay xác nhận qua điện thoại đồng ý sử dụng dịch vụ.

Dữ liệu khách hàng của tôi có được giữ bảo mật không? OPC cũng khuyên bạn nên tìm hiểu liệu thông tin cá nhân của bạn có được giữ bảo mật hay công ty mà bạn đang giao dịch có quyền bán lại danh sách khách hàng của công ty này cho các doanh nghiệp khác, chẳng hạn như công ty chuyên kinh doanh quảng cáo qua email hay qua điện thoại.

Bạn có biết rằng ngay cả khi bạn đã đổi sang sử dụng dịch vụ của nhà cung cấp năng lượng thay thế thì nhà cung cấp dịch vụ tiện ích tại địa

phương vẫn phải tiếp tục cung cấp năng lượng cho gia đình bạn hay không? Trong hầu hết các trường hợp, bất kể bạn đã chọn nhà cung cấp dịch vụ tiện ích nào, bạn sẽ vẫn là khách hàng của nhà cung cấp dịch vụ địa phương vì mục đích thuận tiện giao dịch vụ cho bạn. Vì vậy, bạn phải tìm hiểu trước về việc hoá đơn của bạn sẽ được ghi như thế nào, khi nào hoá đơn được gửi đến tay bạn và khi nào thì đến hạn thanh toán hoá đơn. Trách nhiệm của bạn là đảm bảo thanh toán cho cả hai công ty đúng thời hạn.

Điều kiện hủy hợp đồng với nhà cung cấp dịch vụ năng lượng mới là gì? Cuối cùng, OPC khuyên bạn nên cẩn thận xem xét về việc bạn có được quyền chọn hủy hợp đồng theo yêu cầu vì bất cứ lý do gì trong vòng vài tuần đầu sau khi ký hợp đồng hay vào bất cứ thời điểm nào khác trong thời gian hiệu lực của hợp đồng hay không. Trước khi ký kết hợp đồng hoặc cam kết bằng miệng, bạn cần phải hỏi liệu hợp đồng có điều khoản quy định về thời hạn hủy hợp đồng hay không và hình thức phạt nào được áp dụng trong trường hợp hủy hợp đồng trước thời hạn.

Dịch vụ chăm sóc khách hàng có thỏa mãn không? Chất lượng dịch vụ là một yếu tố then chốt khác quyết định việc lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ tiện ích. Một phương pháp quan trọng giúp đánh giá nhà cung cấp dịch vụ là kiểm tra xem liệu nhà cung cấp dịch vụ tiện ích có cung cấp dịch vụ hỗ trợ chăm sóc khách hàng thông qua văn phòng kinh doanh tại địa phương vốn mở cửa rộng rãi cho công chúng hay không; liệu số điện thoại của văn phòng này có được cung cấp để khách hàng gọi đến bộ phận chăm sóc khách hàng khi có thắc mắc cần giải đáp hay không.

Để biết thêm thông tin, hãy liên lạc với Văn phòng Tư vấn Nhân dân theo số 202-727-3071, email: ceceo@opc-dc.gov, hoặc truy cập trang web: www.opc-dc.gov.



Văn phòng Tư vấn Nhân dân Quận Columbia
1133 đường số 15, NW, Suite 500 | Washington, DC 20005
Điện thoại: 202.727.3071 | Fax: 202.727.1014 | TTY/TDD: 202.727.2876

