

如您有任何問題，請聯絡我們的顧客服務代表，電話 800-483-8688。

通知上的所有費率、條款和條件適用於目前狀況，但隨時會有所更動。

Verizon Communications (威瑞森電訊) 提供的居民電話服務指南

此出版物包含法律及加州公共事業委員會 (California Public Utilities Commission) 所要求的電話服務資訊。

需要資訊嗎？

Verizon，加州公共事業委員會連同別家電話公司、消費者組織和社區組織創辦了一個提供保護消費者資訊內容的網站，每一位消費者都應知道這些內容，請上網 www.calphoneinfo.com 或撥打 1-800-649-7570。

加州普濟電話計劃 (CALIFORNIA LIFELINE PROGRAM)

您或許有資格享受本地電話優惠服務。加州公共事業委員會 (CPUC) 推出的加州普濟電話計劃 (California LifeLine Program) [以前稱為普濟電話服務 (Universal LifeLine Telephone Services，或 ULTS)] 向低收入家庭提供優惠的基本住宅 (座機) 電話服務。您還可以享受安裝費用優惠，您每月支付的跨州用戶線路使用費 (Interstate Subscriber Line Charge) 也能享受優惠。假如您或您家裡的另一成員是殘疾人士，需要用文字顯示電話器 (telephone-text device，TTY) 來打電話，則可以申請添加第二條加州普濟電話線路。

符合以下兩種條件之一，即可申請加州普濟電話服務：

方式1-以計畫為基礎或方式2-以收入為基礎。您只需二者擇一。

方式1-以計畫為基礎：假如您 (或您家裡的另一成員) 已加入了以下任何一項公共補助計劃，您可能符合加州普濟電話的開通資格：

- Medicaid/Medi-Cal 聯邦醫療保險/加州醫療保險
- Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) or Food Stamps 補充營養援助計劃或糧食券
- Supplemental Security Income (SSI) 社會安全補助金
- Federal Public Housing Assistance or Section 8 聯邦公眾房屋補助，或第八條例房屋補助
- Low Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP) 低收入家庭能源補助計劃

- Temporary Assistance for Needy Families (TANF) 對貧困家庭暫時的福利援助
- Tribal TANF 對部落貧困家庭暫時的福利援助
- National School Lunch FREE Lunch Program (NSL) 全國學校午餐免費午餐計劃
- Head Start Income Eligible (Tribal Only) 學前教育班補助金 (只限印地安部落)
- Healthy Families Category A 健康家庭 A 類
- Women, Infants and Children Program (WIC) 婦幼營養補助計劃
- Bureau of Indian Affairs General Assistance 印地安事務局補助

方式2-以收入為基礎：如果您總家庭收入等于或者低于以下的年度收入限制，您可能符合加州普濟電話的條件。需要提供檔證明您的家庭滿足年度收入限制。

家庭人數	加州普濟電話年度收入限制
1-2成員.....	\$24,000
3位成員.....	\$28,200
4位成員.....	\$34,000
每另外一位成員.....	\$ 5,800

為了符合以家庭收入為基準的加州普濟電話資格，您需要提供文件，證明您的總家庭收入等于或者低于規定的家庭規模的最高收入。收入證明文件包括：

- 上一年度的州、聯邦或部落的報稅表；或者
- 一年度中連續三個月的收入單或薪水支票存根
- 由社會安全、退伍軍人局、退休/養老金、失業金或者勞工賠償福利提供的福利報表
- 離婚贍養費和/或兒童贍養費證明
- 其他正式文件

部落居民聯邦擴大化普濟電話普及計劃 (Federal Enhanced Lifeline and Link-Up support for Tribal Lands program) 和美國原住民普濟電話 (Native American LifeLine , NAL) 計劃可向符合條件的印地安保留地或部落居民提供額外的優惠。

獲得聯邦政府承認的部落土地的居民若符合普濟電話資格，則可以享受月費低達 \$1.00 的基本電話服務安裝款的聯邦補助最高可達 \$ 100.00，用於建立電話服務。您的家庭還必須滿足上述資格條件。

如何申請

Verizon 顧客可致電 Verizon，並跟我們的顧客服務代表商談加入加州普濟電話。

您也可游覽加州公共事業委員會的網站：www.californialifeline.com

重要事項：

加州普濟電話計畫的新申請者必須經過批准之後才能享受加州普濟電話優惠。如果您申請參加加州普濟電話計畫，在您的申請被批准之前，您仍將支付全款。可提供免息還款計畫，幫助您支付開始使用家庭電話服務所需的前期費用。如果您的申請被批准，您將收到一張抵扣帳單，回溯計算自您的服務開始之日或您要求登記之日（以較遲者為準）以來的加州普濟電話優惠款。如果您帳單上的抵扣款超過\$ 10，您可以要求Verizon給您退款支票。

當您申請加入此計畫之後，會用粉紅色信封將含有PIN的申請表寄給您。您可以選擇在www.californialifeline.com網站使用PIN進行網上回復或是郵寄給加州普濟電話計畫管理員。請勿寄給Verizon。請記得在到期日之前給予回復，否則您將繼續支付全款。

如果您目前正享用普濟電話計畫，您必須每年續訂參與，以保持優惠。現已參與者將收到一張用粉紅色信封寄出的含有PIN的加州普濟電話續訂表。在www.californialifeline.com網站使用PIN進行網上續訂是持續享受優惠的最簡單且最快捷的方式。

有關進一步詳情

如果您有任何關於普濟電話服務的問題，請撥打我們特別的免付費普濟資訊專線，電話是 1-800-794-4741。加州公共事業委員會也提供加州普濟電話資訊，可上網查看它的網站 <http://www.californiallifeline.com>，或者訪問由該委員會和遍及全國的電話業者贊助的網站 www.calphoneinfo.com。

CA Annual Lifeline Notice

服務區域

加州劃分為 11 個服務區域，每一個區域可包括一個或更多的區號。

在您的服務區域內包括的電話種類有：

- 本地電話 — 距離您的費率中心 0 到 12 英里 (以您打電話的地點為收費地)
- 分區使用計量 (Zone Usage Measurement) 或 ZUM 折扣收費電話 — 距離您的費率中心 13 到 16 英里 (大部份地區可使用)
- 本地收費電話 — 距離您的費率中心超過 16 英里，但是還在您的服務地區內

基本和本地收費電話

Verizon 提供四種基本和本地的家庭電話服務，以下所列的收費率適用於大部份地區。*

* 請注意，以下的月費不包括：第一條線（主線）收費 \$5.15 或 \$6.50，跨州網絡連接通話附加線（非主線）收費 \$5.15 或 \$7；選項電話服務收費；長途電話公司和提供 700、900 和 976 資訊號碼的公司；城市、州、聯邦機構所要求收的稅、費用以及附加費用。（普濟電話的顧客不需要支付的加州的附加費用有：高成本基金 A 和 B (High Cost Fund A and B)；電通基金 (Teleconnect Fund)；傳遞服務 (Relay Service)；通信裝置基金 (Communications Devices Fund) 和普濟電話基本服務的附加費。注意：以上附加費仍可能適用於非基本服務和已打過的電話。)

服務	每月費用	您可得到
固定收費率 (Flat rate)	\$20.50-20.91*	在本地區內無限制免費撥打電話。
測度收費率 (Measure rate)	\$12.39 加使用費 您可獲得 \$3 地區和 分區使用計量**電話的 信用。	低於月費的收費率。您的本地電話費是按用量計算： - 第一分鐘 4 美分 - 其後每一分鐘加 1 美分，晚上、夜間和周末另有優惠。
加州普濟電話固	\$6.28 您可獲得一個 \$5.15	在本地區內無限制免費撥打。

<p>定收費率 (California LifeLine flat rate) (提供低費用服務給符合接受公共補助計劃 (Public Assistance Program) 的顧客或一或兩個人的家庭總收入在 \$24,000 或以下者。收入標準按家庭成員組合而定。)</p>	<p>或 \$6.50 的網絡連接通話費信用，以及 \$10.00 的安裝費用。從定期話費中獲得 \$14.22 - \$14.63 的優惠。</p>	<p>您也可得到免費的話費阻止服務以幫助您控制長途電話的用量。</p>
<p>加州普濟電話留言收費率 (California LifeLine message rate) (請參考以上的收費合格條件)</p>	<p>\$3.34加使用量 您可獲得一個\$5.15或\$6.50 的網絡連接通話費信用，以及 \$10.00 的安裝費用。從定期話費中獲得 \$9.05 的優惠。</p>	<p>低于月費的收費率。您可撥打 60 個不記時的本地免費電話。每一次額外電話收費 8 美分。您也可用免費的話費阻止服務幫助您控制長途電話的用量。</p>

*統一收費率的基本收費可能因區而異。如果您本地電話的服務地區範圍括大到周圍社區，那您固定收費率的基本收費、測度、和普濟服務有可能會少許增加。增加的地區服務社區包括：Palm Springs、Palm Desert、Lake Hughes, Gaviota、Los Alamos、Santa Maria、Big Pine、Bishop、Lone Pine、Olancha、Pine Creek、Sherwood Ranch 和 Trona。

**請查看您的 Verizon 白頁電話簿的最前面，是否您位於分區使用計量區域，或者給我們打電話。

優惠電話計劃和套裝

電話優惠計劃 — 每天 24 小時降低您的直接撥打本地收費電話的費用。

- **Sensible Minute®** — 每月\$2.99，其後每分鐘 8 美分。
- **Verizon Five Cents Plan** — 每分鐘 5 美分，提供給擁有合格地方打包計劃的顧客。

Packages* — 提供一個打包價格，融合基本服務，無限制本地、分區電話使用，和其選項功能，如來電顯示 (Caller ID)、無限制撥打本地電話和長途電話。以下為幾個例子：

Verizon Freedom Value — 可無限制撥打本地電話、分區電話、長途和全美長途電話，沒有其他電話功能，每月 \$52.99。

Verizon Freedom Essentials — 可在美國境內及領地內無限制撥打本地電話、分區電話、長途和全美長途電話，包括來電顯示、呼入等待 (Caller Waiting) 及留言信箱，每月 \$54.99。

*可以為加州普濟顧客減少費用。

電話服務*

留言信箱 — 是一項語音留言服務，而不只是一部留言機。月費**有以下幾種：

- **Home Voice Mail (家庭留言信箱) 基本** — 包括接電話和聽取自動留言。每月 \$7.45。
- **Home Voice Mail 標準** — 包括基本服務功能，再加留言提醒和喚醒服務。每月 \$8.45。
- **Home Voice Mail 一點通** — 包括高級服務功能及鈴數更改 (Ring Count Change) 及多號碼服務 (Multiple Number Service)，每月 \$9.45。

**有些電話服務和打包計劃包括免費或以優惠價提供一個信箱。

呼入等待/取消呼入等待 (Call Waiting/Cancel Call Waiting) — 一個特殊的聲音讓您知道另一方在打電話找您。您可選擇接聽新的電話或繼續您的談話。您同時也可以用一個特別使用代碼暫停呼入等待功能。每月 \$4.75。

來電顯示和阻止匿名電話 (Caller ID with Anonymous Call Blocking) — 一個專用顯示器讓您看到打進電話者的姓名和電話號碼以及日期和時間。每月 \$7.95。撥打電話者的姓名與電話號碼在某些情況下不會顯示出來，這些情況包括，撥打電話者所在區域沒有配備傳遞號碼的裝置、撥打電話者使用阻止來電顯示，或者 Verizon 沒有購買某些撥打電話者的來電顯示資料。

呼叫轉移 (Call Forwarding) — 允許您用一個特殊的代碼把您所有的電話轉到任何本地或長途電話號碼。月費 \$3.50。

***69** — 如可能，用*69自動回復上個打進來的電話。每月 \$5.50 或使用一次 75 美分。

三線通話 (Three-way Calling) — 可使您在談話中加入第三方。每月 \$4.50 或每次 75 美分。

快速撥號 (Speed Dialing) — 讓您只按一或兩個數字就能撥打預先設置的電話號碼。快速撥打 8 個號碼每月 \$3.00 或快速撥打 30 個號碼每月 \$ 4.00。

與眾不同的電話鈴聲 (Distinctive Ring) — 允許您在一條線上輸入一個或兩個附加號碼，讓家裡的每一個成員都可以擁有自己的電話鈴聲。這兩項都可以免費列入到電話簿中，每月 \$7。

電話忙碌重撥 (Busy Redial) (*66) — 自動重撥您撥打的最後一個本地號碼達 30 分鐘，讓您有時間做別的事，電話接通以後會發出警聲通知您。每月 \$5.50 或每次 75 美分。

電話追查服務 (Call Trace Service) — 允許您自動追查出違法、威脅或騷擾電話。每月 \$5.50。

(注意：除非您在撥打電話號碼前先按 *82，否則**完全阻止來電顯示 (Complete Caller ID Blocking)** 會自動阻止您的號碼或名字和號碼顯示於絕大多數電話上。當電話結束時，阻止來電將恢復。除非您在撥打電話號碼前先按 *67，否則**個別阻止來電者身份顯示 (Selective Caller ID Blocking)** 會把您的號碼或名字和號碼顯示在來電話者身份顯示屏裏。當電話結束時，電話阻止會自動關閉。這兩項服務都免費，您可免費更改一

次您的電話阻止選項，其後每一次收費 \$7.50。當撥打 911 或 700、800 和 900 號碼時，電話阻止無效。)

* 這些服務有很多可以單獨訂購或者有特別的優惠組合。並非所有地區都提供服務。如需詳細資料，請致電給我們，或者訪問我們的網站 www.verizon.com。

其他服務

電話限制 (Call Restriction) — 限制可打進和撥出的長途電話。月費 \$3.00 到 \$5.00 (普濟電話顧客免費。)

電話簿名錄 (Directory Listing) — 提供一次免費列入電話號碼查詢 (411) 和您居住地區的 Verizon 白頁電話簿。

附加列入 (Additional Listing) — 您可把其他的電話線、手機與代用電話號碼列入到電話號碼查詢 (411) 與您居住地區的 Verizon 白頁電話簿中，每項列入月費 \$2.25。您可以把本地號碼或其他號碼列入到您居住地區以外的 Verizon 白頁電話簿中，每項列入月費 \$2.25。每一次的服務可能會有一次性的收費。

不公開服務 (Nonpublished Service) — 把您的名字從 Verizon 白頁電話簿與電話號碼查詢 (411) 中刪除，月費 \$1.75。

不列入服務 (Nonlisted service) — 把您的名字從 Verizon 白頁電話簿中刪除，月費 \$1.75。您的號碼仍會繼續保留在電話號碼查詢 (411) 中。

電話號碼查詢服務 (411) (Directory Assistance Service (411)) — 撥打給本地的電話號碼查詢服務取得在您的區號或服務區內所公開的電話號碼與地址，每次收費 \$1.50。如果您要在一次電話中詢問兩個所列入的號碼，您應該在與電話號碼查詢服務的接線員通話開始時就說明您需要查詢超過一個所列入的號碼。全美電話號碼查詢服務提供您服務區以外所列入的電話號碼資訊，每次撥打收費 \$1.50 (每次可詢問兩個所列入的號碼)。電話簿接通服務 (Directory Connect Service) 每次收費 45 美分，可幫您接通本地電話 (適用於絕大部份地區)。

帳單與付款選項 (Bill and Payment Options) — 您可選擇通過電子郵件接收聯機帳單 (詳情請造訪 www.verizon.com) 或一般的紙面帳單。您也可在 www.verizon.com 付款，通過自動銀行提取付款 (要登記見帳單存根後面)，撥打電話 1-800-345-6563 用借記卡、信用卡或電子支票 (供應商收 \$3.50 便利費) 付款，或是本人到 Verizon Plus 或付款代理機構付款，或可寄給我們一張支票。

安裝服務

當您打電話向我們訂購服務時，我們會告訴您最高收費將是多少。以下是新電話服務或更改服務的費用：

訂購服務費 — 訂購處理

新服務 (第一條線) 費	\$23.00
已有服務更改費	\$17.25
記錄更改費	\$15.00
普濟電話安裝費	\$10.00

轉換本地網絡中心收費 接線或換線	\$23.00
---------------------	---------

設施外接線收費*	
電話技師上門服務費	\$42.10

Verizon 增加電話服務費用	\$7.50
-------------------------	---------------

*不包括內部線。請參考內部線。

四小時承諾 — 如果我們需要到您的家或公司安裝或維修，我們可以把拜訪時間安排在雙方都同意的四小時範圍內。

關於內部線的重要資訊

如果您的 Verizon 網絡有問題而影響了您的服務 — 請打電話給我們。如果問題是您家中的線路或插座，您有幾個選擇：

如果您擁有我們的內部線維修計劃 (Inside Wire Maintenance Plan) ，在大多數情況下我們會免費修理您的線路與插座。此項計劃的費用，非 Verizon Freedom package 為每個電話號碼的月費 \$7.99，如擁有此項打包計劃，則每個月 \$6.99。現有線路申請加入內部線維修計劃服務可能需要等待 30 天才能啟用。

- 如果您沒有我們的內部線維修計劃，我們修理您的線路與插座的費用是每小時 \$85，最低按一小時計算。正常工作時間以外、週末和節日期間的收費會更高。
- 您可以自行修理。(請參考以下的說明。)
- 或僱請另一家公司來修。

您知道嗎？房客應知道，根據州法律，住宅房東 — 非房客 — 有責任提供一個可以用的電話插座，並且維修和維護住宅區內部的電話線。 在訂電話線路維修前請與房東查詢。

根據州法律，加州所有的住宅房東必須：

-安裝與維護內部線並且提供給每一位住戶至少一個能用的插座。

-確定所有的電話線都符合最新的全國電力法規 (National Electric Code (NEC)) 標準。

房客負責：

-更換或增加線和插座。(作為房客更換或增加任何線前應先取得房東的允許。)

-維護或維修電話設備。

Verizon 將會為您安裝、更換、重新整理與維修電話線和插座。或者您可選擇自己修或找承包商修理。內部線被認為是樓宇擁有者的財產。

如何決定內部線是否有問題

您可通過簡單的標準網路界面裝置 (SNID) 測試來確認您的問題是否跟您家中的線路或插座有關。SNID 是一個小型的 Verizon 盒子，一般安置在房屋的牆上，通常在車庫

裡。操作此測試可避免支付電話技師上門的服務費用，您必須擁有 SNID 才能操作此測試。

-打開 SNID。您可能需要首先擰開螺絲。

-打開盒內的盒門。

-拔掉有問題的線上的夾子。

-把一個工作性能良好的電話線接到 SNID 的插座內。

如果 SNID 有撥號音，就說明問題出現在內部線或插座的某個地方。您可選擇自己修理內部線、選擇請別人來修，或聯繫 Verizon 來修理。

如果 SNID 沒有撥號音，就說明問題出現在戶外線上。Verizon 的每月基本服務包含了維護戶外線，戶外線是免費維修的。請跟 Verizon 聯繫，我們會免費修理出現的問題。

當操作 SNID 測試時請運用您的常識。雖然線路通地，但請不要在暴風雨時或站在積水中打開盒子或測試線路。

如果有 SNID，但您沒有參加內部線維修計劃，可能會收取隔離問題的費用。如果發現問題出於您的內部線，或者顧客自己的設備，我們將會收隔離費。如果發現問題出於我們的網絡，我們將不會收隔離費。

如果您參加了內部線維修計劃，則不收隔離費。

如果沒有 SNID，將不收隔離費。

[CA Inside Wiring ends here](#)

向殘障人士提供的服務 — 有些產品和服務是免費提供給有語言、動作、視力或是聽力障礙的人士。例如，聾人或是聽力有困難的顧客可以使用一種連接一般電話的特別文字顯示電話器 (TTY) 與朋友交談。有關進一步詳情，請致電加州電話使用服務 (California Telephone Access Program)，免費電話 1-800-806-1191(語音) 或 1-800-806-4474 (TTY)，星期一至星期五早上七點至晚上九點，以及星期六早上九點至下午五點。

加州電信傳遞服務 (California Telecommunications Relay Service, TRS) 幫助使用

TTY 的聽力或語言障礙人士，與使用語音電話人士之間建立通訊連結。如您需要 TRS 的協助，請撥打 711，這條電話線路全國通用，每天 24 小時開通。撥打 711 或 Verizon 電話簿上列出的加州傳遞服務 800 電話號碼是免費的。具有聽力或是語言障礙證明的顧客，如符合普濟電話申請資格，則可以有資格申請兩條優惠電話線路。

欲知詳情，請詳見聾啞和殘疾人士電信計劃 (Deaf and Disabled Telecommunications Program)，網址 www.ddtp.org。這些計劃的基金是來自您的 Verizon 帳單。請參考「加州傳遞服務 & 通信裝置基金」(“California Relay Service & Communications Devices Fund”)。

殘疾人士的顧客 — 如果您有低視力或是失明、喪失聽力或耳聾、智能、言語或行動障礙，請致電 Verizon 中心的殘疾人士顧客服務 (Verizon Center for Customers with Disabilities)，我們可以幫助您。電話 1-800-974-6006 (語音/TTY)，星期一至星期五早上八點至晚上六點，或者上網至 www.verizon.com/disabilities 瞭解更多有關您帳號的通信解決方法或服務。我們的中心還提供西班牙語顧客服務，電話 1-800-826-1227 (語音/TTY)。

[CA Annual Guide ends here](#)

消費者電訊營銷機構資訊來源

您對電話拉生意有隱私權。欲知詳情，您可以要求索取以下出版物：

- 「**Straight Talk About Telemarketing**」，聯邦貿易委員會，Best Sellers，消費者應答中心 (Consumer Response Center)，600 Pennsylvania Avenue, N.W., Washington, D.C., 20580，或撥打免費電話 1-877-382-4357，網址：<http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/telemarketing/tel15.shtm>
- 「**Unwanted Telephone Marketing Calls**」，聯邦通訊委員會，消費者和政府事務局 (Consumer & Governmental Affairs Bureau)，445 12th Street, S.W., Washington, D.C., 20554，或撥打免費電話 1-888-225-5322，網址：<http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/tcpa.html>

- 「**Basic Facts About Telemarketing**」，加州消費者事務部 (California Department of Consumer Affairs)，400 R Street Sacramento CA 95814，或撥打 1-800-952-5210，網址：<http://www.dca.ca.gov/publications/telemarket.shtml>
Extra CA Telemarketing

您可以阻止撥打 900 與 976* 資訊電話號碼

撥打到 900 與 976 號碼的電話，提供由跟 Verizon 無附屬關係的公司額外收費的資訊或娛樂節目。900 與 976 電話或是按分鐘收費，或是每次撥打固定收費。您可以致電 Verizon，要求阻止 900 與 976 電話。住宅線免費提供阻止撥打 900 與 976 的電話。阻止撥打 900 與 976 電話，並不阻止打進或打出的緊急號碼，比如 911。如果您決定取消電話阻止，住宅線每線需一次性收費 \$5.00。如果您決定重新安裝電話阻止，您將支付以上同樣費用。** 為了保護您的利益，在撤銷阻止功能之前，Verizon 要求您的一封授權信。

如果以下情況適用於您，您可能有資格領取一次性的 900 或 976 退款：

- 未成年孩子未經您的許可撥打電話
- 您未授權撥打電話，或
- 您對提供的服務質量和價值不滿意；或您對帳單金額有爭議，或
- 提供 900 號碼服務商沒有遵守聯邦規章制度

退款要求必須在您電話帳單上所列日期的 60 天內提出。如果您拒絕支付任何 900 或 976 的費用，我們可能阻止您從您的電話撥打到這些號碼，但我們不會切斷您的本地或長途電話服務。

聯邦貿易委員會 (The Federal Trade Commission (FTC)) 的工作是致力於防止消費者欺詐、欺騙與不公平的行為。雖然聯邦貿易委員會不解決消費者的個別問題，但您的投訴可以協助他們調查欺詐行為並導致採取法律行動。向聯邦貿易委員會投訴的信應寄到：

Consumer Response Center
Federal Trade Commission
600 Pennsylvania Avenue, NW
Washington, DC 20580

Extra CA 900/976

如何跟我們聯絡

您可以在星期一到星期五，從早上 8 點到下午 6 點，撥打我們的免費電話。

如需安裝、增加新服務、查詢帳單或24小時維修服務，請電洽：1-800-VERIZON (1-800-837-4966)。

如需要以下語言協助，請撥打：

越南語 **1-800-483-2262**

中文 **1-800-483-8688**

韓文 **1-800-483-7772**

- 如果您有任何收費問題，請打電話給我們解決。如果您對結果不滿意，可以聯繫加州公共事業委員會，電話1-800-649-7570。(詳情請參閱您的帳單。)

要想瞭解更多有關 Verizon 的產品及服務，歡迎每天 24 小時造訪我們的網站：

中文:www.verizon.com/chinese

韓文:www.verizon.com/korean

[Guide ends here](#)

服務品質報告

公眾可以通過加州公共事業委員會在三藩市和洛杉磯的辦事處查閱 Verizon 的服務品質報告，也可以向 Verizon 的辦公室預約查閱，地址為 2535 W. Hillcrest Drive, Newbury Park, CA。請電洽 805/480-0714 安排預約日程。

[Service Quality](#)

如果發生了一場災害……

在災害發生後，特別是在地震後，電話的通話量通常會很大。這會使電話網路極度堵塞，迫使 Verizon 和/或其他長途電話公司阻斷一些電話，以避免網路超載。有些電話可能會被轉到錄音，以便其他人可以完成通話。

……以下是使用您的電話的最佳方法。

電話應僅限於緊急情況時使用。請勿為瞭解災害的一般資訊而撥打 911、警察局或消防部門的電話。請用收聽廣播或收看地方電視臺來代替。

請協助減少該地區電話撥入和呼出數量。請讓該地區之外的某人作為您和您家人的資訊交流中心。由於在災害發生區域以外的地方很可能更容易進行電話交流，請讓該人士知曉您在何處且現狀如何，以便轉告您的親朋好友。

請試著通過手機發送短信。短信傳輸只需要很短的時間，往往在語音服務不通時仍能傳輸。

如果您需要撥打急救電話：

- 請確保所有分機話筒均在話機上掛好。
- 如果您未能馬上聽到撥號音，請保持線上等待。撥號音可能會延遲一分鐘或更長時間。
- 請勿反復按壓聽筒掛叉。這會使您的撥叫進一步延緩。
- 如果您聽到“忙音”或“所有線路正忙”的提示，請掛機然後重試。
- 如果我們的設施、設備或您的電話線路受到損壞，可能無法完成通話。
- 請勿向 911 發短信，因為 911 呼叫中心不能接受短信。

請做好以下準備：

- 手邊備好有繩電話——大多數無繩電話在停電時無法正常工作。
- 將手機電話或衛星電話充好電。
- 使一個通用電源處於充滿電的狀態。
- 在當地緊急通告電話計劃中註冊。註冊時，請提供您的手機號碼。

此資訊也包含在您的 Verizon 電話簿中。

關於 911 的更多資訊

如果人的生命或財產受到威脅，需要立即引起注意，請撥打 911 呼叫消防、員警、治安員、公路巡邏員、救護車、醫護人員、海岸警衛隊和/或搜救人員。請勿向 911 發送短信，因為 911 呼叫中心不能接受短信。如果您耳聾、存在聽力障礙或有語言障礙，並可以使用電傳 (TTY)，您也可以通過撥打 911 來請求急救。所有 911 呼叫中心都配備有立即轉接所有電傳並追蹤其呼出地的設備。

請勿因未非急救事宜撥打 911，這會造成確需急救通話的處理延緩。如需進行非急救通話，請撥打您電話簿上列明機構的非急救聯絡電話號碼。

撥打 911 時，即便您做了禁用來電顯示的設置，您的電話號碼和地址也可能會顯示在電話調度員的觀察螢幕上。這樣，一旦電話中斷，急救機構仍能找到您。但是，並非所有 911 服務機構都能確定您從何處撥打的電話，因此，當您撥電話時，務必首先告訴急救人員您身處何地。如果您不希望您的電話號碼和地址被顯示出來，請撥打非急救電話號碼。

FiOS 服務

您的 FiOS 服務需要有電源才能運作，因此，請務必確保您的光纖網路終端 (ONT) 一直插好電源。

為了預防停電或您的 ONT 插頭被拔出，Verizon 提供了備用電池組 (BBU) 為 ONT 供電，在電池供電下，可為您提供約 8 小時的語音服務。此備用電池組無法為無繩電話或其他需要電源的通訊設備供電，如助殘設備。您的 FiOS 已設置好在商業供電中斷時即通過備用電池組為您的 FiOS 網路和語音服務提供電池供電，使您能使用語音電話服務。在停電時，請僅將您的 FiOS 服務用於急救電話，因為此時繼續進行常規通話將會加速電池消耗，一旦電池耗竭，您可能就無法使用語音服務。

您的備用電池組安裝在您的居所或車庫中易於被監控的某個位置。用戶可能會將備用電池組安置或移到雙方約定的某個位置以增加電池的可及性，這需要根據 FiOS 服務的技術要求酌情處理。

您需負責電池的管理和維護。

由於電池的管理需由您來負責，因此，您應當讓自己熟悉各種指示燈和聲音報警，以確保在需要時有後備電源可用。

您的備用電池組 (BBU) 有如下狀態指示燈：

系統狀態：

綠燈——正常運作

閃爍的綠燈——表示系統有故障

電池電量：

紅燈——ONT 在電池斷電情況下運作，一旦拔掉插頭就會停電。

閃爍的紅燈——電池電量低

更換電池：

紅燈——電池需要更換

您的備用電池組有以下按鈕：

警報靜音：按下此按鈕可使聲音報警靜音。

電池緊急使用：為了在緊急情況時給您保護，備用電池組會在電量完全耗盡之前約 1 小時時關閉。一旦您的電池電源在停電後斷電，而您需要撥打電話，請按一下電池緊急使用按鈕，以獲得最長可達 1 小時通話的電池使用時間，進行緊急通話。在此按鈕按下後，所有剩餘電池電量將可使用。

電池聲音報警：

您的備用電池組配有聲音報警，可在出故障時通告您。一旦聲音報警功能被觸發，您就應當查看指示信號，確定恰當的行動。

備用電池持續時間和更換事宜：

根據設計，您的備用電池可提供長達 8 小時的備用電。約 5 年需更換一次電池，但是一些因素可能會縮短電池的持續時間和電池壽命，如極端高溫或低溫。當電池需要更換時，會有電池報警提示。您在各大電子產品專賣店和家電維修店都可以買到備用電池。您也可以致電 1.888.553.1555 聯繫 Verizon 光纖解決方案中心，他們將指導您聯絡能夠處理您購買新電池事宜並得到認可的備用電池供應商。您還可以訪問我們的網站來瞭解更多資訊，網址為：fioshelp.verizon.com。

規格為 12 伏直流電、7.2AH，尺寸為 6" X 2.5" X 3.75"，使用 ¼" 接線的密封鉛酸電池適合用作 Verizon 備用電池組的電池。不同尺寸或不同接線的電池可能無法放進備用電池組或進行恰當連接。如需更換電池，請拆掉備用電池組的封蓋，斷開連接的電線和已用完的電池，換接一個新電池並將新電池插入備用電池組。

如果您是 FiOS 的新用戶，並且您地址上的先前用戶已經安裝過 FiOS，若在您服務期的第一年內需要更換電池，Verizon 會根據您的請求更換電池，費用由 Verizon 承擔。Verizon 不會為每個新用戶在已有 FiOS 的地點安裝新電池。

您可以使用發電機或不間斷電源 (UPS) 向 ONT 提供備用電。若您做此選擇，請致電 1.888.553.1555 聯繫 Verizon 光纖解決方案中心尋求指導。

有限責任：供電故障造成的服務中斷不會予以補償或抵免，並且 Verizon 無需為此種服務中斷承擔責任。

注意：不同州的電池處置標準和要求不同。如果您需要更換備用電池組中的密封鉛酸電池，請依據環境保護署 (EPA) 的資源回收或妥善處置規定進行，您可以通過 www.epa.gov/osw 網站或直接致電 1.202.272.0167 尋求指示。

[CA Emergency/911](#)

800 與 900 電話號碼 — 您的號碼可能會被透露

當您撥打 800 (855、866、877、888) 或 900 電話號碼時，您的號碼可能會透露給您撥打的對方，被記錄入資料庫，賣給電信營銷機構。

加州公共事業委員會要告知消費者某些列出 800 或 900 號碼的公司現用經過聯邦通訊委員會核准的自動號碼識別設施 (Automatic Number Identification (ANI))。當您撥打他們的電話時，ANI 設備可自動把您的電話號碼加入他們的顧客資料庫，而公司不需告訴您他們有否安裝 ANI。

安裝了 ANI 的公司可利用您的電話取得您的地址、收入水平、購買的項目和從別家營銷資料庫得到的類似資料，或者他們可以把您的電話賣給電信營銷機構，這些機構可向您推介他們的產品與服務。

千萬不要假設 800 或 900 電話都是免費的電話！如果電話有安裝 ANI，您也許會聽到一個錄音，通知您他們會以受話者付費電話的方式給您回電，您也許被告知需要撥打一個 900 號碼。在任何一種情況下，電話費都算在您的帳單上！

如果 800、900 號碼有人接，您可告知他們，您不想把您的號碼、名字或地址列入其公司紀錄中。您也可明確地指出，您不要這些資料租給或者賣給別的公司。您也可告知他們，您不想這家公司以後再向您拉生意。

如要投訴使用 ANI 的公司，請寫信到：

Office of the Attorney General-Public Inquiry Unit
P.O. Box 944255
Sacramento, CA 94244-2550
<http://caag.state.ca.us/consumers/mailform.htm>
或撥打 1-800-952-5225。

您也可聯繫聯邦通訊委員會 (Federal Communications Commission (FCC))。地址是：

Consumer and Governmental Affairs Bureau (CGB)
1919 M Street NW
Washington, DC 20544
<http://www.fcc.gov/cgb/>

如果您懷疑您的名字列在直銷名單中，並想從該名單中除掉，請寫信到：

Telephone Preference Service
c/o Direct Marketing Association
PO Box 1559
Carmel, NY 15012
<http://www.dmachoice.org/>

Extra CA 800/900

重要的消費者資訊

電訊營銷機構資訊

免打電話名單 (Do Not Call Listings)

加州的消費者可以在 <<http://www.donotcall.gov>> 登記，列在全國免打電話名單上，也可以撥打免費電話登記，電話是 1-888-382-1222。絕大多數的電訊營銷機構撥打列在全國免打電話名單登記名冊中的號碼是違法的。如果您要對某一家電話營銷機構提出投

訴，請在 www.ftc.gov <<http://www.ftc.gov>> 聯繫聯邦貿易委員會，或撥打免費電話 1-877-382-4357。

Telemarketing

Verizon 顧客專有網絡資訊 (Verizon Customer Proprietary Network Information)

根據聯邦法律，您有權利，我們則有責任保守您的電信服務資訊的機密。其中包括您電訊服務的類型、技術安排、數量、目的地和用量等，以及此類服務相關收費的資訊。

我們也許會在未經您下一步授權的情況下出於營銷目的而利用您的資料並與我們的附屬公司和代理共享，以便向您提供由Verizon及其附屬公司提供的全套相關電信產品與服務，並針對您具體需要來定制成套服務的內容。這些產品可能與您向我們購買的現有服務的類型不一樣，除了本地電話服務以外，這些服務還包括長途、無線、網際網路使用與視訊服務。欲知 Verizon 各公司及其提供服務的詳情，請造訪 www.verizon.com，或您可致電給您的 Verizon 服務代表。在未經您下一步授權的情況下，Verizon 也許會把您的資料與附屬公司、代理商和合夥機構分享以便提供以上的服務。

如果您想限制我們用您的資料用以上所說的方法向您提供服務，請隨時撥打我們的電話。請準備好您的帳單與帳戶號碼。您可隨時撥打此電話登記或取消限制。您的決定將會一直生效，直到您否定您的決定。如果您以前曾經限制過使用您的電信服務資訊，您將不必再做任何事，除非您想取消限制。不管您做任何決定都將不會影響我們向您提供的服務，也不會徹底排除 Verizon 其他的營銷聯絡。如您有任何問題，請致電您的服務代表或客戶經理。

有關監聽通知

根據州法允許，主管或經理人員為了培訓與質量控制的目的將某些 Verizon 職工與顧客*的雙向對話取樣*監聽，這是在未經通知顧客與職工下進行的；這些雙向對話均不錄音。**

在沒有採用自動警示聲時，顧客之間的電話不會因以上原因或任何目的而被監聽。唯一的例外是，執法部門或國防機構根據法律與在法律防護措施的情況下必須要監聽才可

以。如果您對監聽有任何問題，請致電您的 Verizon 顧客代表。免費的顧客服務電話號碼列在您本地的 Verizon 電話簿的白頁內。

*百分之二或百分之二以下的接線員協助通話或查號服務通話。

**電話公司的自動接線員系統與查號服務系統可能偶爾記錄客戶的聲訊答復，例如，提示被呼叫方的姓名與城市。

CPNI
Updated 9/28/11