



# 公告

本期內容：• 防止欺詐 • 第三方收費 • 應對緊急情況 • AT&T 災害相關協助 • 內部線路問題 • 消費者電話推銷信息資源



## 加州公用事業委員會(CPUC)依法提供的訊息

防止欺詐 在尋找防止欺詐的辦法嗎？請瀏覽加州公用事業委員會的網站 [www.CalPhoneInfo.com](http://www.CalPhoneInfo.com)。

### 第三方收費

我們正在停止第三方收費服務。到2020年3月31日，您可能會在您帳單的單獨部分中看到您授權的第三方服務提供商的收費，但在3月31日之後，您的帳單上不應出現任何第三方收費。請別擔心，取消第三方收費對長途電話或AT & T聯屬服務的費用沒有任何影響。

### 應對緊急情況：幫助保持電話暢通

當災難發生時，我們需要您的配合來確保您和您的親人、員工及客戶保持聯繫，並且緊急救助人員可以依靠電話系統來協調救援工作。當地震、火災或其他災難發生時，人們自然希望打電話來互相安慰，但當所有人都試圖在同一時間打電話時，電話量的激增會導致網絡超載。以下是在緊急情況下如何向家人、朋友、員工及客戶發送消息的辦法，同時確保每個人都可以使用電話系統。

### 災難發生之前

訪問 [www.ready.gov](http://www.ready.gov) 瞭解準備應對不同災難的更多方法。

- 制定一個家庭聯絡方案。
- 保持無線電話乾燥並充滿電。
- 確保您的無線電話中存有緊急聯絡號碼和電子郵件地址。
- 如果您撤離住宅或公司，將打到您住宅或公司座機上的電話轉到您的無線電話上（需要訂購「呼叫轉移」\*）。

### 災難發生期間

- 只有當您因為生命或財產處於迫在眉睫的危險當中而需要幫助時才撥打911。您可以從收音機或互聯網上獲取新聞和最新情況。請不要在緊急情況下致電本地（「0」）或長途電話（「00」）接線員，因為這可能會對緊急救援造成不必要的延誤。

在撥打911時，請務必：

- 在線等待緊急工作人員接通；不要掛斷重撥。
- 快速說明您的緊急情況。
- 回答所有問您的問題。

- 請有耐心。在地震等緊急情況下，網絡超載可能會導致延誤。這意味著通話需要更長時間才能完成。要了解您是否可以撥打電話，請仔細聆聽：
  - 正常撥號音：請撥打電話。
  - 沒有聲音：等待撥號音；請在線等候，掛斷電話會延遲通話。
  - 快速忙音（是正常速度的兩倍）：稍後再撥。
  - 一段錄音告訴您所有線路正忙：稍後再撥。
- 在您的無線設備上追蹤本地新聞和天氣信息。
- 盡量不要撥打非緊急電話。
- 嘗試發短信而不是打電話。
- 手頭備好使用電池的收音機以及新電池。

\*如果將您的來電轉到非本地電話號碼上可能會收取額外費用。

## AT&T災害相關協助

在加州州長或美國總統宣布緊急狀態的情況下，AT&T在加州具有有線服務、VoIP或無線服務的住宅和小企業客戶可能有資格獲得消費者協助。有關此協助和AT&T採取的其他災難相關措施的更多資訊，請訪問[att.com/disasterrelief](http://att.com/disasterrelief)。

## 內部線路問題

您拿起家中或公司的電話撥號，但聽不到撥號音。然後您給我們打電話，才發現有問題，這可能與您家中或公司的內部線路有關。

內部線路是將您家中或公司的電話插孔連接到您家或公司外的我們的網絡的那部分線路。如果您是租房者，您的房東有責任安裝一（1）個可用的電話插孔，並保持內部線路處於良好的工作狀態。

如果您家中或公司的電話線路有問題怎麼辦？

您可以……

- 自己修理線路（如果您租房，可跟您的房東商量）。
- 僱用服務供應商為您修理線路。
- 撥打我們的修理熱線（611）要求我們修理您的電話線路和電話插孔（我們將把人工和材料費用加到您的帳單上）。
- 訂購 \*WirePro<sup>SM</sup> 服務，這是一個涵蓋您家中的線路和電話線的計劃。\*WirePro<sup>SM</sup> 僅涵蓋在開通您的服務時工作正常的標準線路和插孔，這些線路和插孔滿足國家電氣規範和電子工業協會規定的標準并且是按照這些標準安裝的。

希望有技術人員進行維修？我們可以安排4小時窗口的服務預約。確保您在此期間一直在家。如需了解更多資訊，住宅服務請致電800.288.2020，商家服務請致電800.750.2355。

\*價格和供應情況可能有變。請致電800.288.2020（住宅服務）或800.750.2355（商家服務）。

# 您的隱私對我們很重要

## 消費者電話推銷信息資源

在電話推銷的問題上您有隱私權，您可以閱讀「阻止不受歡迎的自動語音電話和短信」了解所有相關資訊。要獲得此文件，請聯絡聯邦通信委員會消費者和政府事務局（Federal Communications Commission, Consumer and Governmental Affairs Bureau），地址為 445 12th Street, S.W., Washington, D.C., 20554。或致電888.225.5322，TTY 888.835.5322或訪問[www.fcc.gov/consumers/guides/stop-unwanted-robocalls-and-texts](http://www.fcc.gov/consumers/guides/stop-unwanted-robocalls-and-texts)。

如果您有有效的電子郵件地址，您還可以採取措施防止電話推銷欺詐，並上網在「全國請勿來電登記冊」（National Do Not Call Registry）上進行註冊（或撤銷註冊），網址是[donotcall.gov](http://donotcall.gov)。或者用您想在請勿來電名單上註冊的電話致電888.382.1222（TTY 866.290.4236）。

以160多種語言為您提供服務。請致電 800.203.8600。

©2020 AT&T 知識產權。保留所有權利。AT&T及地球徽標均屬AT&T知識產權的註冊商標。所有其他商標和服務標誌均為其各自所有者的財產。

