



公告

本期內容：• 電話監控規則 • 撥打 800、888 和 900 號碼時的隱私保護 • 免費查號電話（如符合資格）• 聾人和殘疾人電信計劃
• 方便易用的傳統家庭電話設備 • AT&T災難相關協助



加州公用事業委員會(CPUC)依法提供的訊息

電話監控規則

加州法律嚴格保護您的隱私權：除非您同意，否則您的電話不得被攔截、監控或錄音。只有在以下情況下您的電話才能被監控和/或錄音：

- 所有通話的人都同意，或者
- 您每隔 15 秒鐘聽到嗶嗶聲或警告音，或者
- 執法部門或國防機構獲得特別許可。

AT&T將播放一段錄音聲明：“為確保優質服務，您的電話可能會受到監控或錄音。如果您不希望被監控或錄音，請告知您的AT&T代表。”如果您繼續通話則意味著您同意此類監控或錄音。

任何為自己提供終端設備的加州用戶，對公共電話網絡上的通話進行監控或錄音，必須採用上述方法之一提供電話監控或錄音的通知。如果在書面通知五天後用戶仍然不遵守規則，AT&T將停止向不遵守規則的用戶提供服務。在用戶遵守規則並支付重新連接費用後，將恢復電話服務。

針對電話公司的特殊規則

雖然針對電話公司的監控規則不同，但AT&T非常重視您的隱私權。根據法律規定，只要通話內容沒有被錄音或轉錄為文本，電話公司就可以在不通知的情況下監控客戶通話。此監控使我們能夠培訓客服代表、維修技師和業務人員，以便我們為您提供最好的服務。

可以從CPUC的網站www.cpuc.ca.gov上的「一般命令」(General Orders)下獲取包含了有關電話監控的CPUC規則全文的「一般命令107-B」。您也可以致函以下地址索取該文件（將收取一定費用）：CPUC Re: Document Request, 505 Van Ness Avenue, San Francisco, CA 94102。

在撥打免費電話或900號碼時保護隱私

當您撥打900號碼或免費電話號碼（如800、888、877、866、855和844）時，您呼叫的公司可以使用名為自動號碼識別(ANI)的FCC監管技術接收並顯示您的電話號碼。如果使用了ANI，您將無法阻止您的號碼在這些通話中被識別。您也無法像在撥打其他電話時那樣阻止您的號碼被顯示。

如果您想將您的電話號碼保密，請使用公司的常規收費號碼而不是免費電話號碼。如果您使用了免費電話號碼或900號碼，您可以要求對方不要將您的電話號碼提供給電話推銷員。

在回撥不認識的免費電話或900號碼時您應當小心。即使您從熟悉的公司或組織收到了一條訊息，您也應該查找或使用您通常使用的號碼聯繫該公司或組織。

免費「本地電話查詢協助」電話(如符合資格)

如果打電話的個人由於視力或其他身體障礙而無法使用電話簿(在可用的地方),可以豁免您的「本地電話查詢協助」費用。在收到填妥的證明申請人之障礙的豁免表格後,我們將給予費用豁免。

如果您有以下情況,則可以豁免您的「本地電話查詢協助」費用:

- 住宅電話服務且一名家庭成員由於視力或其他身體障礙而無法使用電話簿(在可用的地方)。
- 提供給小企業的商業電話線,在該企業現場工作的所有業主和僱員都有經認證的視力或其他身體障礙。

- 提供給專門為幫助視障人士而設立的組織的商業服務。這些組織可能同時僱傭視力正常和經認證的視障人士。

如需索取「本地電話查詢協助」費用豁免表格,請致電 800.772.3140 或 TTY 800.651.5111。

對於不符合「本地電話查詢協助」費用豁免資格的住宅和商業電話用戶,每一通「本地電話查詢協助」電話將收取\$2.49的費用。此費率在公告發佈之日生效並且未來有可能變更。用戶每通電話可查詢最多三個電話號碼。用戶也可以訪問www.therealyellowpages.com免費獲取電話列表。

來自AT&T的訊息

聾人和殘疾人電信計劃 (DDTP)

聾人和殘疾人電信計劃(DDTP)是由CPUC管理的一項計劃,用於幫助使用電話有困難的消費者獲得他們使用基本電話服務所需的支持。DDTP通過加州殘障電話計劃(CTAP)和加州中繼服務(CRS),免費為聾人和殘疾人消費者提供專門的電話設備和中繼服務。欲了解更多資訊,請訪問 ddtp.cpuc.ca.gov或致電:

- 英語:800.806.1191
- TTY:800.806.4474
- 西班牙語:800.949.5650

方便易用的傳統家庭電話設備

欲尋找可以幫助進行更好溝通的可用家庭電話和服務,請訪問 clarityproducts.com 或致電 800.426.3738。

AT&T災難相關協助

在加州州長或美國總統宣布的緊急狀態情況下,在加州使用有線、VoIP或無線服務的AT&T住宅和小企業用戶可能有資格獲得消費者援助。有關此措施以及AT&T採取的其他與災難相關的措施的更多資訊,請訪問 att.com/disasterrelief。


有關無障礙服務的更多資訊,請訪問

about.att.com/sites/accessibility。

您也可以訪問 att.com/cainfo 獲取更多資訊。

價格和供應情況可能發生變化。請致電 800.288.2020(住宅服務)或800.750.2355(商業服務)獲取完整和最新的產品資訊。

©2022 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。

 系用再生紙印製。

以240多種語言為您提供服務。請致電 800.288.2020。

CH Fall Bulletin 10/22