

# 公告



本期內容：• 防範欺詐 • 準備好應對緊急情況 • AT&T 災難相關援助 • 內部線路問題 • 消費者電話推銷資訊資源



## 加州公用事業委員會(CPUC)依法提供的訊息

防範欺詐 在尋找防範欺詐的方法嗎？請瀏覽加州公用事業委員會的網站 [www.CalPhoneInfo.com](http://www.CalPhoneInfo.com)

### 準備好應對緊急情況：幫助保持電話暢通

在發生緊急情況、災難（包括野火）和停電時，無線和有線電話服務可能會受到影響。AT&T需要您的幫助以確保您和您的親人、員工及客戶能保持聯繫，并且急救人員可以依靠電話系統來協調救援工作。當發生地震、火災或其他災難時，人們自然想要相互打電話確保彼此的安全，但是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。在緊急情況下，您可以透過以下的方法向家人、朋友、員工及客戶發送消息，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。

- 制定一個家庭溝通方案。
- 保持手機乾燥並充滿電。
- 確保您的手機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，將您住宅或公司的電話號碼轉到您的手機上（需要訂購「來電轉接」（Call Forwarding）\*）。

\*如果將您的電話轉到非本地電話號碼上可能會收取額外費用。

### 災難發生期間

- 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。
- 只有當您的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。您可以從廣播電臺或互聯網上獲取新聞和最新情況。  
在撥打911時，請務必：
  - 在線等待緊急工作人員接通；不要挂斷重撥。
  - 快速說明您的緊急情況。
  - 回答所有問題。
- 請保持耐心。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，請注意聽：
  - 正常撥號音：可以撥打電話。
  - 沒有聲音：請等待撥號音；請在線等候，挂斷電話會延遲通話。
  - 快速忙音（是正常速度的兩倍）：請稍後再撥。
  - 一段錄音告訴您所有線路正忙：請稍後再撥。
- 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。
- 嘗試傳送簡訊而不是打電話。
- 請將使用電池的收音機以及新電池放在方便取得的地方。

## AT&T 災難相關援助

在加州州長或美國總統宣布緊急狀態的情況下，在加州具有有線服務、VoIP或無線服務的AT&T住宅和小企業客戶可能有資格獲得消費者援助。欲瞭解AT&T的這項援助和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座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)個可用的電話插座，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出現故障怎麼辦？您可以……

- 自行維修線路(如果您租房的話，可以與您的房東商量)。
- 請維修商為您維修線路。
- 撥打我們的維修專線(611)要求我們維修您的內部線路和電話插座(我們將把人工和材料費用計入您的帳單)。
- 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保護計劃。WirePro<sup>SM</sup> 服務\*僅涵蓋在開通您的服務時工作正常且符合國家電氣規範和電子行業協會規定的標準并按照這些標準安裝的標準線路和插座。

希望有技術人員進行維修？我們可以安排預約4小時的服務時間。請確保您在此期間一直在家。如需瞭解更多資訊，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會發生變更。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

### 消費者電話推銷資訊資源

在電話推銷的問題上您有隱私權，您可以閱讀「停止不需要的自動語音電話和簡訊」了解所有相關資訊。要獲得此文件，請聯絡Federal Communications Commission, Consumer and Governmental Affairs Bureau(聯邦通信委員會消費者和政府事務局)，地址為 445 12th Street, S.W., Washington, D.C., 20554。請致電 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詐騙，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240多種語言為您提供服務。請致電 800.288.2020。

©2023 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。

 系用再生紙印製。

