

## 針對加州有線通信用戶的災後消費者保護措施

如果加州州長或美國總統宣佈您所在地區處於緊急狀態，導致固定電話服務的失去或中斷<sup>1</sup>，或者固定電話服務品質下降，<sup>2</sup> 則固定電話供應商應為其住宅和小企業用戶（5 個電話線或以下）提供以下保護，保護期限為自宣佈緊急狀態之日起至少 12 月，或由加州緊急服務辦公室（California Office of Emergency Services）決定的適當期限：

1. 免去開通遠程來電轉接、遠程訪問來電轉接、來電轉接功能和訊息服務的一次性啟動費用；
2. 免去遠程來電轉接、遠程訪問來電轉接、來電轉接、來電轉接功能和訊息服務的一個月費用；
3. 免去在用戶的臨時住地或新的永久住地安裝服務的服務費，以及當用戶搬回住宅時的服務安裝費；
4. 免去在臨時住處的一個電話插孔和相關線路的費用，無論用戶是否有室內線路計畫（Inside Wire Plan）；
5. 對於有室內線路計畫的用戶，在回到永久住處後，免去最多五個電話插孔和相關線路的費用；及
6. 對於沒有室內線路計畫的使用者，在回到其永久住處後，免去一個電話插孔和相關線路的費用。

\* \* \*

欲瞭解更多資訊，請聯繫您的服務供應商。

<sup>1</sup> 「中斷」是指（1）失去撥號音；（2）無法接通或其他服務無法正常運行；或（3）由於災難使服務無法正常運行而導致呼叫者無法撥打或接聽語音電話的情況，因此呼叫者無法撥打 9-1-1 電話。

<sup>2</sup> 「品質下降」發生在以下情況中：服務沒有完全失去，但呼叫者仍然遇到較差的服務品質，包括但不限於噪音、無法接通、快速忙音和/或掉線，包括 9-1-1 電話。