

關於加州電訊服務的常見問題回答：

關於基本電話服務的問題

有線電話服務與無線電話服務有何區別？

有線服務指使用電線把電話連接到電話公司的設備上。它包括便攜式和無線電話機，因為這類電話機的機座與設備連接。

無線服務包括手機和其他利用無線電波把語音和其他訊息傳輸到電話公司的設備上的裝置。

我一定要使用同一家電話公司的本地和長途有線服務嗎？

在大多數情況下，您可以使用一家電話公司提供本地電話服務，使用另一家電話公司提供長途服務。此外，這兩類電話公司都能夠為您提供本地計費 (又稱為 **intraLATA**) 服務。

本地服務與長途服務有何區別？

本地服務包括在您家附近的一個小型區域內(通常最多 **16 英里**)撥打的電話。您的本地白頁電話簿應當包含關於您的具體本地電話區域的資訊。

長途服務包括在一個較大區域內撥打的電話，通常是從本州的一個地方到另一個地方，跨州電話，或者打給外國的電話。

還有第三類服務，稱為本地或 **intraLATA** 計費。這類電話超出了您的本地服務區域，但是沒有長途電話那麼遠。它們在一個稱為 **LATA** 的地理區域中完成。您可以選擇您的本地電話公司或者長途電話公司提供 **intraLATA** 服務。您的本地電話服務公司應當能夠確定您的 **intraLATA** 通話範圍。

我可以選擇本地電話服務公司嗎？

消費者和企業常常可以選擇本地電話、**intraLATA** 和長途電話服務的電話公司。除了傳統的電話公司外，加州各地也有有線電視公司、競爭性電話公司和基於網路的電話公司提供有線電話服務。消費者可以根據自己的需要通過許多途徑多家選擇，貨比三家。

每家公司都有一個客戶服務電話號碼供消費者使用，許多公司有網站，您可以在網站上瞭解價格和服務的詳細資訊。一些公司可能提供“打包”或者“一攬子”計劃，這類計劃包含多項服務，以折扣價格提供。關鍵是選擇最適合您的需要的計劃。您可以在互聯網上獨立網站比較電話公司的價格。

在撥打或接受對方付款電話之前應當從接線員那里取得什麼資訊？

對方付款電話 – 就是別人打電話給您，您支付電話費 – 可能收費很貴。如果需要打對方付款電話，打電話的人和接電話的人都應當問清楚電話費是多少，由什麼公司收取。對方付款電話可以向消費者收取的費用是沒有限制的。您也可以等待自動提示，以便瞭解費率和收費公司的名稱。如果可能，建議消費者向自己的長途電話公司詢問。

打電話給電話公司或無線電話公司時有與值班接線員聯絡的辦法嗎？

一般而言，與值班接線員聯絡的能力取決於電話公司的程序。然而，絕大多數公司使用自動系統。在做出選擇之前，消費者被告知要聽完自動系統的所有提示。

為什麼有這麼多新的區號？

加州必須使用較多的區號，纔能夠有足夠的電話號碼來滿足消費者和電話公司的高需求，因為消費者的電訊裝置需要各自的電話號碼，競相提供本地電話服務的電話公司也需要電話號碼。在 1990 年代，加州的區號由 13 個增加到 25 個，CPUC 當時不得不給每家電話公司的美國服務社區指定 10,000 個號碼的區段，不管該公司有多少客戶。但是，自從 CPUC 獲得授權簽發較小區段電話號碼以來，在加州僅僅增加了兩個區號。

我的電話公司沒有遵守約定前來修理或安裝。我該怎麼辦？

電話公司必須在約定的四個小時的範圍內前來為您提供修理或安裝服務。如果電話公司沒有在該時間範圍內來訪，您可以在小額賠償法庭起訴，要求賠償因為電話公司沒有赴約給您造成的工資損失和能夠證明的其他費用。您可以要求的最高金額為 600 美元。然而，如果在約定的時間您不在家，致使電話公司無法接近必要的設備，那麼您不能起訴。如果電話公司已經盡努力通知您技術人員無法按時赴約，或者如果發生風暴或電話公司無法控制的其他危機，那麼您沒有起訴的理由。如果電話公司因為沒有來訪而必須重新預約時間，則下次預約的時間必須是在兩個小時的範圍內。

來電顯示阻止有哪些選項？

來電顯示讓人們在接聽電話之前就知道打電話的人的號碼。然而，打電話的人或者公司可以阻止號碼顯示。您可以選擇兩種免費來電顯示阻止選項。「選擇性或者每通電話阻止」讓您選擇何時阻止顯示您的電話號碼，然後在打電話之前撥*67。「完全阻止」(或者每條線)在每通電話中都阻止顯示您的電話號碼。如果您在無線電話機上啟動了「完全阻止」(撥了* 65)，那麼您可以撥*85 來關閉阻止所有電話顯示，或者撥*82 加上不阻止的電話號碼來關閉每通電話的阻止顯示。您應當知道，「每條線阻止」不會阻止打免費電話號碼、900 和 976 號碼及 911 服務的號碼顯示。

我的住家或公司電話可以阻止使用 900 和 976 每通付費電話資訊服務嗎？

您可以限制使用每通付費電話資訊線。如果您把這項服務加入您的電話線，則每個月有一筆小額收費，並且開始這項變更時有一筆開啓費。此外，一些電話公司不提供使用 900 和 970 號碼。與您的本地電話公司聯絡，瞭解詳細情況。

我可以阻止諸如第三方付費或對方付費電話在電話帳單中收費嗎？

您可以選擇阻止這些類別的電話在您的電話帳單中向您收費。與您的本地電話公司聯絡，瞭解詳細情況。

打電話要收稅嗎？

是的。聯邦政府、州政府和地方城市和市政當局對通訊服務徵稅。可能還有附加費和額外收費。欲進一步瞭解稅金情況，點擊此處。[insert link:

<http://www.cpuc.ca.gov/static/telco/consumer+information/surcharges.htm>]

我在居民白頁電話簿列入方面有何選擇？

您有權選擇僅列出姓名，或者列出姓名和地址。您的本地電話公司提供的選擇服務可能包括：

不列出服務 是號碼沒有列入電話簿中，但是向接線員查詢可以取得。每月可以收取附加費。

特殊不列出服務 是號碼既沒有列入電話簿中，也不能向接線員查詢取得。每月可以收取附加費。與您的本地電話公司聯絡，瞭解詳細情況。

關於爭議帳單及關於電訊服務如何聯絡 CPUC 提出投訴的問題

我如何就有線或無線服務登記投訴？

致電 800-649-7570 與 CPUC 「消費者事務組」聯絡，登錄www.calphoneinfo.com使用網上提供的投訴表，或者寫信給：CPUC Consumer Affairs Branch, 505 Van Ness Ave., San Francisco, CA 94102。關於提出投訴的詳細資訊，點擊此處 [please insert link to CPUC complaint page <http://www.cpuc.ca.gov/static/forms/complaints/index.htm>]。

如果我對帳單中的收費有異議，我仍然需要支付該項收費嗎？

如果您對服務的收費或者對在加州內打的電話有異議，在有線電話公司調查您的異議期間，您不需要支付任何有異議的收費。如果您無法與有線電話公司解決您的問題，您決定向 CPUC 提出投訴，您可以向 CPUC 交納異議金額作為押金，防止中斷您的服務。

我應當把爭議金額寄給 CPUC 還是 FCC?

如果您爭議的是每月服務收費或者是在加州之內打的或者接聽的電話，並且您向 CPUC 提出投訴，您可以把爭議金額寄給 CPUC，以免中止電話服務。

電話公司可以向我收取逾期付款費嗎?

是的。收到電話帳單就應當付款。但是，各公司的逾期付款費政策不一樣。一些電話公司通常在帳單郵寄給您的 15 至 22 天之內沒有收到您的全額付款時會向您收取逾期付款費。另外一些電話公司僅僅對您的未付餘額收取每月 1.5% (年率 18%) 的費用。而且，如果您在一年之內多次逾期付款，您的服務可能被中止。無線服務的逾期付款費可能不一樣，取決於您的通話計劃或合同。打電話給您的電話公司，查詢具體適用您的電話服務的逾期付款費政策。

如果我不能支付帳單，電話公司何時可以中止我的服務?

向您提供基本本地語音服務的電話公司在能夠中止您的服務之前必須遵循一些規則。一些電話公司不能因為沒有支付其他服務而中止您的基本本地語音服務，例如沒有支付長途、上網、電話等接或者無線服務。但是這項政策主要適用本地電話公司，例如 Verizon 和 AT&T。然而，如果您沒有付款，拖欠全部帳單，那麼電話公司可以在適當給予您通知之後中止您的本地服務。其他電話公司，包括您的無線公司或一些 VoIP 公司，祇要您沒有支付帳單的任何部分，就可以中止您的語音服務。向您的電話公司查明此項政策。

當然，任何電話公司都可以中止您沒有付費的服務，例如計費電話服務。大多數電話公司在中止服務之前會給您一個寬限期或者通知。行業標準是在中止服務之前發出大約 7 天的通知。大多數公司不會在客戶服務辦公室關閉的那天中止您的服務。即使由於沒有付款而中止您的所有服務，電話公司可能被要求留下電話線，以便在緊急時可以使用該電話線打 911。無線電話僅需要充電就可以打 911。

我可以要求重新接通電話服務嗎?

是的，祇要您支付了帳單並且要求重新接通；然而，可能有“重新接通貨”，並且可能要求您支付保證金。

我可以要求使用其他付款計劃來支付帳單嗎?

您可以要求電話公司與您合作，把您的過期金額採用分期付款或者其他付款計劃。大部分電話公司願意與您合作，但是並沒有規定他們這樣做。

電話公司何時可以要求我交納保證金？

大多數公司規定新的服務需提出申請表，其中包括確定您的信用程度的問題。每家電話公司對是否收取保證金的政策或程序都不一樣。一般而言，公司看您的全部信用記錄和以前支付電話帳單的記錄。一些電話公司可能要求信用報告。

如果要求您支付保證金，記住，電話公司通常對保證金支付小額利息，他們保留保證金一年以上時更是如此。如果在中止服務時檔案顯示有保證金，電話公司會使用保證金支付帳單上的費用，把保證金的餘額退還給您。如果您在一年之內按時支付帳單，並且沒有被中止服務，一些公司會退還您的保證金。如果您僅僅簽約取得基本、本地、語音服務，保證金可以限定為估計或者一般一個月帳單金額的兩倍 (不包括稅金、啓用費和其他收費)。如果您簽約取得其他服務，例如長途、寬帶和無線服務，那麼保證金可能較高。不準向普濟服務或者 ULTS 客戶收保證金。

關於無線電話服務的問題

何謂無線通話計劃？

大多數無線公司提供多項通話計劃，它們包括以一定月費每個月的分鐘數(通常稱為“存儲數”)。例如，一項計劃可能包括每月 500 分鐘，月費 35 美元。如果您通話超過 500 分鐘，則計劃 500 分鐘以外的超過部分，每分鐘都會收費。月底沒有使用的分鐘數通常過期；然而，一些公司准許您把未使用的分鐘數轉到下一個月。向您的電話公司查詢，瞭解關於月底未使用分鐘數的政策。

關於選擇無線服務的詳細資訊，參閱：“購買無線電話服務的十點注意事項”。**[insert link]**

我是否可以試用服務、取消但不用支付提前終止費？

是的。大多數無線公司提供一段時間給簽約的消費者試用服務和電話機，看看是否符合他們的需要。這段時間通常為 14-30 天，在此期間，消費者可以取消服務，不用支付提前終止費。如果您在試用期之後取消，您通常會被收取提前終止費，可能高達 200 美元以上。務必瞭解提前終止費的收取方式，以及為確保不被收取提前終止費您需要注意的事項。

我可以隨時使用“存儲數”嗎？

取決於您選擇的計劃，可能對您不收取額外費用而使用分鐘“存儲數”的時間有限制。無線公司常常提到“高峰”時間(通常為每週中的上班時間)和“非高峰”或“夜晚和週末”時間(通常在夜晚、清晨和週末)。一些公司還提供“無論何時”分鐘，即可以在白天或夜晚的任何時間使用。務必向無線公司查證您可以使用分鐘的任何限制。在白天的“高峰”時間打的電話常常較貴。在“非高峰”時間打的電話常常較便宜。

打進來的電話誰付款？

絕大多數無線電話公司規定，消費者使用無線電話時打出去和接聽的電話都付費。接聽電話的分鐘和打出去電話的分鐘都從每月計劃的分鐘“存儲數”中扣除。一些公司規定，如果與您通話的對方使用同一家無線公司，那麼不向您收費。

我可以在哪里使用無線電話機？

服務範圍指手機用戶可以使用電話機的地理範圍。每一個無線公司的服務範圍都不一樣，所以務必檢查特定公司的服務範圍是否適合您的需要。同樣，您不應期望能夠在任何場所使用您的電話機。服務範圍可能不一樣，取決於許多因素，比如地點、天氣、地形或者在特定時間使用網絡的人數。務必在公司的試用期間檢查您需要的服務範圍。

在服務範圍內我總是能夠使用無線電話機嗎？

無線電話取決於手機發送和接受無線電波的能力，而且，如果在同一區域太多的人打電話，無線網絡可能不能處理所有的通訊。有些時候，網絡能夠處理所有的通訊，但是可能由於天氣、電力、山丘、隧道或者電梯的原因信號被阻斷。在試用期間，消費者務必在通常使用的一些地點測試無線服務。

漫遊是什麼？

漫遊是使用另外一個無線公司的網絡撥打和接聽電話的能力。有時候，如果您的住家通話區域的通話量太多，您的電話也可能漫遊。為了確保您可以在盡可能多的地方使用電話，電話公司之間彼此簽訂漫遊協議，幫助處理您的電話公司不提供服務的區域的電話。然而，您在漫遊時撥打或者接聽的電話可能有額外收費。向您的電話公司查詢，確定漫遊是包括在您每月的分鐘“存儲數”中還是會有額外收費。

我可以使用無線電話機打國際電話嗎？

可以使用無線電話機打兩種國際電話。許多無線公司使客戶能夠在美國打國際電話(國際長途)，或者在國外旅行時使用手機(國際漫遊)。聯絡您的公司或者登錄公司的網站，瞭解

國際電話服務及其收費的詳細資訊。您應當知道，打國際電話的能力同時還取決於您的電話類型。

使用手機打國際電話的收費是多少？

通話計劃各不相同。長途電話在無線計劃中的收費方式與您熟悉的有線電話的長途電話收費方式不同。研讀您的通話計劃，確定是包括長途電話還是長途電話會每分鐘額外收費。

手機對手機通話是什麼？

手機對手機通話指與同一個無線公司的其他客戶之間的通話。務必向您的公司查詢，瞭解您的通話計劃對於手機對手機通話如何收費。

無線本地號碼攜帶是什麼？

「無線本地號碼攜帶」或“WLNP”准許您在同一地理區域更換無線公司時保留您現有的電話號碼。檢查您與現在的公司是否有合約。如果有，在合約到期之前取消服務您可能需要支付提前終止費。在與新的無線電話公司建立“新的”服務之前不要中止您“目前的”服務，這很重要。

如果我的無線電話機丟失或被偷怎麼辦？

如果您懷疑您的電話機丟失或者被偷，立即與您的電話公司聯絡。電話公司可以中止您的無線服務，防止在您丟失電話機期間造成沒有授權的費用。在您報告您的電話丟失或者被偷之前，您可能對該電話機的通話或收費負責。

無線通話收稅嗎？

是的。聯邦政府、州政府、城市和市政當局對通訊服務徵稅。可能還有附加費和額外收費。

我已經從另外一家公司取得了無線電話機。如果我轉換公司，我可以啓用我現有的電話機嗎？

每家無線公司提供的電話機可能僅僅在其網絡中使用。如果您決定轉換公司，您可能需要買一部新電話機。您應當等到選擇好無線公司之後纔購買無線電話機。

我可以使用無線電話機撥 911 嗎？

是的，無線電話機祇要充了電，就可以撥 911，不管該電話機是否與無線電話公司有現行帳戶。消費者不能確定緊急接線員能夠接到在消費者的位置使用無線電話機撥的電話。因此，消費者使用手機撥 911 時遵循下述基本步驟，這很重要：

1. 立即告訴緊急接線員緊急狀況的位置。
2. 告訴緊急接線員您的無線電話號碼，這樣，如果通話中斷，接線員可以給您打回電話。
3. 如果您的無線電話機沒有“啓用”，您的緊急電話被中斷，您必須再打電話給 911 接線員，因為他或她沒有您的電話號碼，不能聯絡您或者找到您的位置。

我如何選擇最適合我的無線電話機？

您可以像比較無線服務計劃那樣比較電話機。一旦您決定了您要使用的電話公司，拜訪該無線公司的商店，瞭解各種電話機的特色，或者在網上或消費者雜誌上瞭解。記住，取決於您選擇的無線服務計劃類型，您將支付的每部電話機的價格不一樣。如果您同意簽署較長期限的無線服務合約，您通常也會獲得電話機較大的折扣。如果您沒有長期合約，或者通過使用預付或“先付款後使用”計劃而避免合約，您可以按照零售實價購買電話機。

我沒有訂購的來電鈴聲、訂閱物或者網上下載，我如何在無線電話帳單中去除這些收費？

您現在可以使用無線電話機購買來電鈴聲、遊戲或者網上下載的其他產品。一些公司出售每週或者每個月獲得新的下載的訂閱權。如果您沒有訂購來電鈴聲、或者其他下載，您就沒有支付的義務。知道這一點很重要：來電鈴聲和其他無線產品可以使用您的無線電話機來下載，如果您或者您的家人使用您的電話機訂購來電鈴聲或者其他服務，您就批准了購買。如果您沒有購買，那麼聯絡您的無線公司，告訴他們您對收費有爭議。電話公司會調查您的爭議，並且在 30 天內把調查結果告訴您。在電話公司的調查工作進行期間，您不必支付收費。您同時可能要與賣給您來電鈴聲或下載的公司聯絡，要求從帳單中去除收費。記錄關於這個問題與您交談過的個人的姓名和公司名稱，下次收到帳單時，檢查不正確收費是否已經去除。

我是否可以隨時阻斷我的無線電話機使用互聯網，包括我購買手機的時候？

詢問您的無線電話公司，瞭解他們能否防止您的電話機被用於購買產品，比如來電鈴聲、遊戲、或其他網上下載產品。每家公司有不同的處理這些產品類別的網絡和程序，但是一些公司可以設定您的電話機，使之無法進行這類購買。

文字留言是什麼，它們在我的帳單上是如何收費的？

文字留言 (又稱為 SMS 即短訊服務) 是在您的電話機上輸入訊息然後發送給另外一部無線電話機。您使用電話機發出或者接收每條訊息都會收費。與您的無線公司聯絡，瞭解通話計劃、組合、和文字留言的價格。

是否有在電話簿中出版手機號碼的計劃呢？

儘管聯邦和州的立法者正在考慮是否准許設立手機號碼 411 查詢服務，至今為止還沒有這類無線電話簿。

關於普濟服務的問題

"普濟服務"是什麼，資金是怎樣解決的？

美國和加州電訊政策的長期目標之一就是實現"普濟服務"。那就是向全國的每一個人提供廉價的電話服務，包括低收入消費者、殘障消費者，以及散居在鄉村區域的消費者，後者人數少，散居距離遠，因而提供電話服務的成本昂貴。達成這個目標的計劃依靠電話服務附加費來支持。

聯邦普濟服務 (USF) 收費是什麼？

聯邦 USF 是聯邦政府創立的，旨在幫助確保全國的所有消費者獲得基本、廉價的電訊服務，特別是高生活成本鄉村社區的居民和低收入消費者。此外，聯邦USF為學校、圖書館和鄉間健康護理機構提供折扣電訊服務。要求所有電訊服務供應商向聯邦USF交費，而且他們可以向消費者收回這筆交費。如果您想要更多瞭解聯邦收費或服務的資訊，登錄「聯邦通訊委員會」的網站：www.fcc.gov [make that a link, please]。

加州普濟服務附加費是什麼？

「加州普濟服務費附加費」收取的費用用來抵銷向鄉村和難服務的社區提供服務的費用，支付為聽力失聰和困難的人事提供的接駁服務，抵銷為低收入消費者提供折扣的費用。要求所有電話服務公司向消費者收取這些附加費，然後交給適當的基金。您可以點擊此處 [insert link www.cpuc.ca.gov/static/telco/public+programs/ultr.htm]，瞭解加州低收入電訊計劃的詳細資訊，並且確定您是否合格參加這類計劃。

關於轉換電話公司時如何保留電話號碼的問題 (又稱為本地電話號碼攜帶或 LNP)

轉換時保留電話號碼需要採取哪些步驟？

與您想要轉用的電話公司聯絡，討論您需要採取的步驟。在您取消舊的服務之前做這件事

很重要。

我可以把住家電話號碼轉換成手機電話號碼或者反之亦然嗎？

是的，在大多數情況下是這樣。在您正式更換您的電話號碼之前，與您想要轉用的電話公司討論。

如果我搬到另外一個城市，我還可以保留電話號碼嗎？

不能。除非您是在目前分配電話號碼的同一個本地區域內搬家。即使在同一個電話區號之內，您可能超出了該號碼分配的區域邊界。

如果我與現有無線公司有合約怎麼辦？

如果您與現有的公司有合約，則要求您履行現有合約的期限，以後再轉換到新的公司，不然就會根據您與現有無線公司的合約規定向您收取終止費。

關於「不接電話登記處」及其作業的問題

我為什麼要向「全國不接電話登記處」登記我的電話呢？

「全國不接電話登記處」祇登記個人電話號碼，為您提供限制接聽電訊推銷電話。全國最大的消費者保護機構「聯邦貿易委員會」(FTC) 管理「全國不接電話登記處」。一旦您登記您的電話號碼，「全國不接電話登記處」管轄的電訊推銷商在登記後的 31 天之內必須終止打電話給您。

如果我通過打電話登記，我會收到確認嗎？

不會，但是您可以登錄 www.donotcall.gov 查核您的號碼是否已經登記，或者打登記處的免費號碼 (1-888-382-1222)，然後根據提示來核實您的號碼已經登記。

我接到一通電話，有人告訴我說要幫助我把我的姓名登記在「全國不接電話登記處」，我應當讓他們這樣做嗎？

不能。FTC 不允許私人公司或者其他第三者在「全國不接電話登記處」為消費者登記。宣稱能夠或者將在「全國不接電話登記處」為消費者登記姓名或號碼的網站或電話的攬業務廣告 — 尤其是收費提供的 — 幾乎確定是騙局。消費者可以直接登記，或者通過州政府的一些機構登記，但是決不通過私人公司登記。對於消費者，「全國不接電話登記處」是聯邦政府的一項免費服務。

我可以在「全國不接電話登記處」登記我的手機嗎？

是的，您可以在「全國不接電話登記處」登記您的個人手機號碼。在登記處登記住家或手機號碼沒有截止日期。

如果我同時在網上登記兩個以上的號碼會怎麼樣？

您上網登記的每個號碼都會收到一份電子郵件。在登記這些號碼的 72 小時內，您需要打開每個電子郵件，並且點擊每個電子郵件的連接。

我可以登記我的商業電話號碼或傳真號碼嗎？

「全國不接電話登記處」僅為個人電話號碼服務。「全國不接電話登記處」不包括商業對商業的電話或傳真。

我的電話號碼登記為期多長時間？

從您登記之日算起，您的電話號碼登記期限為五年 (除非您選擇撤銷登記或者您的電話號碼本中止服務)。如果您上網登記，在您的登記被接受的時候，您可能想要打印一份網頁作為記錄。

如果我的電話號碼被中止，然後又接通了，會怎麼樣呢？

如果您的電話號碼被中止，然後又接通了，您可能需要重新登記。此外，您或者您的電話公司可能採取的一些行動可能導致您登記的電話號碼變成沒有登記 — 即使您的服務不曾中斷 (比如改變通話幾乎或者其他服務，或者變更帳單上的姓名)。欲核實您的號碼已經登記，登錄 www.donotcall.gov 或者致電 1-888-382-1222 (TTY 1-866-290-4236)。每次您重新登記，電訊推銷商最多有 31 天的時間把您的號碼從他們的電話表中除去。

如果我的區號改變，我需要重新登記嗎？

如果電話公司改變您住家或手機號碼的三位數區號，您不需要向「全國不接電話登記處」重新登記。在新、舊區號同時使用的 90 天期限內會幫助您登記新的區號。

關於預付電話卡的問題

預付電話卡是什麼？

預付電話卡用來打長途電話。購買人預先支付電話卡，利用電話卡選擇打國內或國際長途電話，電話費從預付卡中扣除，這與寄送帳單正好相反。撥 1-800 號碼，接著輸入印在電話卡背面的「個人身份編號」，就可以打電話。消費者通常購買特定金額的電話卡。

打電話時，自動從電話卡餘額中扣除可以使用的分鐘數，後者記錄在卡上或者記錄在發送長途電話的中央電腦上。有些卡可以再增加時間，准許使用者打免費電話號碼或者使用網站並且用信用卡付款，加入更多的通話時間。

您應當在卡上或者包裝上找到下列資訊：每張卡上應當有免費客戶服務號碼。如果電話卡有有效期，則應當注明。應當包括使用一分鐘的費率。許多預付通話還把每通電話的時間算到最接近的一分鐘或者下一個增量。可能還有各種隱藏成本和費用，這些也應當注意到。例如，即使您沒有打電話，一些卡每週或每月自動從卡中扣除時間。

許多地方出售預付電話卡，比如便利店、烈酒店、小型市場和店鋪。也可以通過互聯網購買。如果電話卡不能用，立即拿回商店退款。如果您有其他問題，打免費客戶服務電話號碼。如果您無法與電話卡公司解決問題，則與 CPUC 消費者事務組聯絡，電話號碼是 800-649-7570，或者登錄 www.calphoneinfo.com 使用網上的投訴表。

商業客戶的資訊

本網頁的資訊如何適用商業客戶？

本網頁的許多資訊是一般資訊，對居民客戶和商業客戶均有用。例如，在須知頁面的“購買無線電話服務的十點注意事項”包含許多對大家十分有用的資訊。您還會發現提供的連接是有用的資源，並且，CPUC 消費者事務組將協助無法與電話公司解決爭議的個人或商家。然而，如果您對合約、服務和費率有任何問題或者擔心，您應當直接聯絡電話公司。

絕大多數有線電話公司為小型商業客戶 (10 條電話線以下的客戶) 制定了費率和服務。大中型商業客戶訂購有線服務的過程通常涉及簽訂合約，可能有用戶化的帳單和客戶支持。絕大多數無線公司對提供的所有服務均要求合約，無線公司也可以提供用戶化的服務。

許多服務大中型商業客戶的有線電話公司指派一名項目協調員監督現有設施的調查，管理現有服務轉給新的服務提供者的活動。一旦安置服務，電話公司便提供一名客戶代表或者一個小組來處理額外服務要求或修理問題。

許多公司提供線上帳戶資訊和帳單支付選擇。因為大中型商業客戶訂購的有線電訊服務通常極為複雜，電話公司的帳單著重為商業公司的「電訊經理」提供訂購服務的資訊，向他們展示公司電訊花錢所在，幫助他們管理電話帳單。