



إرشادات للعملاء
5 سبتمبر 2023

تجنب فقدان الخدمة أثناء قيام شركة "فيرايرون" (Verizon) باستبدال معدات خدمات الهاتف المحلية

جرى إبلاغ بعض عملاء شركة "فيرايرون" (Verizon) أنه بدءًا من يناير 2023 لن تقدم الشركة بعد هذا التاريخ خدمات الهاتف عبر الخطوط النحاسية. وللحفاظ على استخدام خدمات الهاتف المحلية مع شركة "فيرايرون" (Verizon)، يجب على العميل السماح لموظفي شركة "فيرايرون" (Verizon) بالوصول إلى منازلهم أو شركاتهم لأغراض استبدال المعدات المستخدمة للاتصال بشبكة الهاتف المحلية. إذ إن المعدات الجديدة التي سيتم تركيبها تستخدم وصلات إلكترونية مصنوعة من "الألياف الضوئية". وهذا لا يعني أنه يتعين على العملاء اختيار "FiOS"، بل يعني فقط أن خدمات الهاتف المحلية لديهم سيتم توصيلها بنظام الهاتف رقميًا، وليس عبر الأسلاك النحاسية التناظرية.

ماذا لو قررت عدم السماح للموظفين بالوصول؟

وفقًا للبيان الصادر عن شركة "فيرايرون" (Verizon) والمنشور على موقعها على الويب، فإن العملاء الذين يمنعون موظفي الشركة من الوصول أو يرفضون الاتصال بشركة "فيرايرون" (Verizon) ستعلق الخدمة لديهم وسيقطع الاتصال عنهم في نهاية الأمر.

"ستعلق خدمات شركة "فيرايرون" (Verizon) لديك في حالة عدم سماحك لموظفي شركة "فيرايرون" (Verizon) بالوصول المقبول إلى مكان إقامتك أو عملك لترتيب المعدات والتجهيزات أو صيانتها أو استبدالها والتي ستمكننا من نقل خدماتك إلى تجهيزات الألياف الضوئية لدينا. إذ أنه وبمجرد تعليق خدماتك، لن تتمكن إلا من الاتصال بالرقم 1-800-9 ورقم خدمة العملاء لدينا (1.800.837.4966) VERIZON.1.800. وبعد مرور 14 يومًا تقريبًا من تعليق الخدمات، ستقطع الخدمات التي تقدمها شركة "فيرايرون" (Verizon) لعنوانك ما لم تسمح لنا بنقل خدماتك إلى مرافق الألياف الضوئية لدينا.
<https://www.verizon.com/home/fiberupgrade/>

لماذا يحدث هذا؟

في فترة من الفترات، كانت الأسلاك النحاسية بمثابة العمود الفقري للاتصالات الصوتية والإنترنت في الولايات المتحدة. ومع ذلك، على مدى السنوات القليلة الماضية، قام أكبر مزودي الاتصالات وعلى نحو مطرد باستبدال خدمات الهاتف القديم العادي (POTS) باستخدام البنية التحتية للأسلاك النحاسية بالخدمة التي تستخدم كابلات الألياف الضوئية القائمة على الإنترنت. ووفقًا لمقدمي الخدمة، فإن الدعم الذي يتم توفيره لخطوط الهواتف الأرضية التقليدية أخذ في الانخفاض،

كما أن البنية التحتية الأحدث للألياف الضوئية أكثر موثوقية وأرخص في الصيانة وقادرة على نقل بيانات أكثر من أسلاك الهاتف القديم العادي (POTS).

ماذا يعني هذا بالنسبة للعملاء؟

ووفقًا لبيان شركة "فيرايزون" (Verizon)، ستنتقل هذه الخدمات الصوتية في المناطق السكنية من الأسلاك النحاسية إلى كابلات الألياف الضوئية. وستقوم شركة "فيرايزون" (Verizon) بإيقاف عمل بنيتها التحتية النحاسية وقد تقوم بإزالتها. **ولن يتطلب التحول إلى الألياف الضوئية أي تكاليف إضافية من العملاء.** وستبقى تكلفة الخدمة الهاتفية كما هي، وستظل شروط وأحكام تقديمها كما هي دونما تغيير. وسيحتاج العملاء الذين يشتركون في خدمة الإنترنت عالية السرعة من شركة "فيرايزون" (Verizon) تقديم لهم عبر الأسلاك النحاسية إلى اختيار منتج قائم على الألياف الضوئية أو الحصول على خدمة الإنترنت من مزود آخر.

يربط العديد من العملاء الخدمة التقليدية بالموثوقية، إذ تحمل الخطوط النحاسية طاقة كافية لتشغيل خطوط الهواتف الأرضية. وبهذه الطريقة، ستظل هواتف "الطراز القديم" تعمل في حالة انقطاع التيار الكهربائي دون الحاجة إلى بطارية احتياطية. ومن ناحية أخرى، فإن البنية التحتية القائمة على الألياف الضوئية لا تحمل الكهرباء. لذلك، يجب دائمًا توصيل أنظمة الهاتف الموجودة على شبكة الألياف الضوئية بمصدر طاقة بالمنزل أو بوحدة الطاقة الاحتياطية (BBU).

وقد شارك مكتب إرشاد المواطنين (OPC) بنشاط في إجراءات التحول من استخدام الأسلاك النحاسية إلى الألياف الضوئية، بما في ذلك المحادثات الأخيرة مع شركة "فيرايزون" (Verizon) حول التزام الشركة بالحفاظ على نفس الأسعار المقدمة للخدمات المقدمة عبر الأسلاك النحاسية، علاوة على حماية المستهلك.

وعلى صفحة الويب الخاصة بها ["Fiber is Coming"](#)، تذكر شركة "فيرايزون" (Verizon) أنه أثناء عملية الاستبدال والتركيبة:

"سنزودك بجهاز بطارية احتياطية مجانًا سيعمل على تشغيل الخدمة الصوتية لديك في حالة انقطاع التيار الكهربائي، مما يسمح لك بإجراء المكالمات واستقبالها، بما في ذلك المكالمات إلى الرقم 911، على خطوط الهواتف الأرضية."

تحتوي وحدات الطاقة الاحتياطية (BBU) هذه على بطاريات D-cell يمكن للعملاء استبدالها بأنفسهم، إذا اقتضت الضرورة.

اتصل بفريق شكاوى العملاء لدينا إذا كانت لديك أسئلة حول خدمات الهاتف المحلية لديك. لن يتردد موظفي مكتب إرشاد المواطنين (OPC) بمساعدتك!

الاتصال على الرقم: 202.727.3071 أو المراسلة بالبريد الإلكتروني: info@opc-dc.gov

أو التواصل عبر موقع الويب: opc-dc.gov