



消费者咨询
2023 年 9 月 5 日

避免因 Verizon 本地电话服务设备转换导致服务中断

在 2023 年 1 月，部分 Verizon 消费者就被告知公司将不再通过铜线提供电话服务。如需继续使用 Verizon 的本地电话服务，他们须允许 Verizon 进入其住宅或公司，以更换用于连接本地电话网络的设备类型。所安装的新设备使用电子“光纤”连接。这并不意味着客户必须选择“FiO”，只是他们的本地电话服务将以数字方式连接到电话系统，而不是通过模拟铜线连接。

如果我选择不呢？

根据 Verizon 在公司网站上发布的消息，不允许 Verizon 进入或不与其联系的客户将被暂停服务，最终服务会被切断。

“如果您不允许 Verizon 合理地进入您的场所安装、维护或更换设备和设施，使我们能够将您的服务转移到我们的光纤设施上，您的 Verizon 服务将被暂停。服务暂停后，您只能拨打 9-1-1 和我们的客户服务电话 1.800.VERIZON (1.800.837.4966)。暂停服务约 14 天后，除非您允许我们将您的服务转移到我们的光纤设施上，否则您地址上的 Verizon 服务将被切断。” <https://www.verizon.com/home/fiberupgrade/>

为什么会出现这种情况？

铜线曾一度是美国语音和互联网通信的主干网。然而，在过去几年里，最大的电信运营商正逐渐使用基于互联网的光纤电缆服务取代基于铜线基础设施的普通电话服务（POTS）。据提供商称，对传统固定电话服务的支持越来越少，而较新的光纤基础设施比 POTS 线路更可靠、维护成本更低，并能传输更多信息。

这对消费者而言意味着什么？

根据 Verizon 的说法，这些住宅语音服务将从铜缆转移到光纤上。Verizon 将停用并可能拆除铜缆基础设施。[服务转移至光纤不会给消费者带来额外费用](#)。电话服务将保留相同的价格、条款和条件。订购 Verizon 基于铜缆的高速互联网服务的客户将需要选择基于光纤的产品或从其他供应商处获得互联网服务。

许多消费者将传统服务与可靠性相联系，因为铜线传输的电力足以让有线电话正常工作。因此，“老式”电话在停电情况下仍可使用，无需备用电池。而光纤基础设施不传输电流。因此，光纤网络上的电话系统须始终与家庭用电或备用电池装置（BBU）相连。

OPC 一直积极参与铜缆向光纤过渡的程序，包括最近与 Verizon 就该公司承诺保留与当前铜缆服务相同的价格和消费者保护进行的对话。

Verizon 在其[“光纤正在到来（Fiber is Coming）”](#)的网页上表示，在过渡和安装过程中：

“我们将免费为您提供一个备用电池装置，在停电时为您的语音服务供电，使您可以使用有线电话拨打和接听电话，包括 911。”

BBU 包含 D 型电池，如有需要，消费者可自行更换。

如果您有关于维护本地电话服务的问题，请致电我们的消费者投诉专家。OPC 可以提供帮助！

请致电 202. 727. 3071 或发送电子邮件至 info@opc-dc.gov
网站: opc-dc.gov