

Thaum muaj xwm ceev, siv koj  
lub xov tooj hu rau tej yam  
xwm ceev, txais cov lus tshaj  
tawm los ntawm koj lub nroog  
los sis lub nras, thiab hu mus  
xyuas seb cov neeg koj hlub  
tshua puas nyob zoo.

Tiam sis, nco ntsoov tsis txhob  
tham ntev ntev kom lwm tus  
thiaj li hu tau thiab.

Ntawm no yog ib co tswv  
yim uas yuav tau xav txog.



## California Public Utilities Commission

### Telecommunications Education and Assistance in Multiple-Languages (TEAM) Program

[www.cpuc.ca.gov/team-and-changes](http://www.cpuc.ca.gov/team-and-changes)

[cabteamandchanges@cpuc.ca.gov](mailto:cabteamandchanges@cpuc.ca.gov)

If you are not able to resolve  
your dispute with your service provider,  
call the Consumer Affairs Branch  
(800) 649-7570

## Kev Siv Xov Tooj thaum Muaj Xwm Ceev

CALIFORNIA  
PUBLIC  
UTILITIES  
COMMISSION



# Kev Siv Xov Tooj thaum Muaj Xwm Ceev



911

Koj lub xov tooj yuav pab cawm tau neeg txoj sia. Koj yuav siv tau los hu kev pab thiab teb tau xov tooj thaum neeg hu tuaj thiab txais tau cov lus kaw cia. Tiam sis thaum uas muaj ib qho xwm ceev, txhua tus neeg nyob hauv cheeb tsam muaj xwm ceev ntawd los sis cov neeg nyob ze ntawm cheeb tsam muaj xwm ceev ntawd yuav tsum tau tsis txhob siv xov tooj rau tej yam uas tsis yog xwm ceev. Thaum ua li no cov xov tooj yuav qhib teb tau cov kev hu uas yog xwm ceev, nrog rau qhov uas qhov chaw tua hluav taws thiab tub ceev xwm yuav tsum tau hu mus muab kev pab qhov xwm ceev ntawd. Tsis muaj ib lub tuam txhab tauj xov tooj twg uas yuav teb tau txhua tus neeg qhov kev hu yog hais tias tag nrho peb sim siv peb cov xov tooj rau tib lub sij hawm ntawd. Ntxiv thiab thaum uas muaj xwm ceev cov ncej rau cov xov tooj ntawm duav thiab cov xov tooj tej zaum yuav tsis ua hauj lwm. Nrog cov neeg koj hlub tshua tham tam sim no es npaj seb yuav ua li cas yog thaum zoo li no lawm.

- Yog hais tias tsis muaj hluav taws xob lawm, yuav ib lub xov tooj cua uas nqa tau nrog koj tsam hluav taws xob ho tsis ua hauj lwm lawm thiab khaws ib co roj teeb tshiab cia tau siv rau lub ntawd.
- Cov xov tooj “tsis siv hlua” uas ntsia rau tim qhov hluav taws xob tim phab ntsa yuav tsis ua hauj lwm yog hais tias tsis muaj hluav taws xob. Tej zaum koj yuav xav tau ib lub xov tooj siv yooj yim uas tsis tas siv hluav taws xob los siv thaum uas muaj xwm ceev.
- Yog hais tias koj tauj xov tooj los ntawm Internet los sis los ntawm cable, koj lub roj teeb tej zaum tsuas yuav ua hauj lwm li ntawm ob peb teev xwb. Tej zaum koj yuav xav yuav ib co roj teeb tshiab cia tau siv rau lub ntawd.

**Xyuas seb koj lub nroog los sis lub nras puas muaj ib qho chaw tshaj tawm xov xwm thaum muaj xwm ceev uas yuav ceeb toom tau rau cov neeg nyob hauv tias muaj ib qho xwm ceev.**

Muaj ntau qho chaw tshaj tawm no uas yuav sau tau ntawv hauv xov tooj mus qhia xws li cov TTY, cov xov tooj ntawm dua thiab cov xov tooj ntawm tes uas sau tau ntawv xa tawm (personal digital assistants [PDAs]). Yog hais tias lawv muaj qhov no, xyuas seb koj puas yuav tau muab koj tus (cov) xov tooj tso rau hauv. Yog hais tias koj ib ce ua tsis taus thiab siv tsis tau lub TV los sis lub xov tooj cua, koj yuav tsum tau siv koj lub xov tooj los sis lub computer mus muab xov xwm txuas mus, tiam sis tsis txhob nquag nquag hu xov tooj los sis yog tias hu no ces tsis txhob tham ntev ntev kom cov xov tooj nws qhib. Peb xav kom koj hu rau ib tug phooj ywg los sis ib tug txheeb ze uas nyob ze ntawm koj es yuav qhia tau rau koj hais txog qhov xwm ceev ntawd thiab yuav pab tau koj, yog hais tias tsim nyog.



- Tsuas hu rau 9-1-1 es qhia txog koj qhov xwm ceev ib zaug xwb. Thov tsis txhob hu rau lawv es nug txog seb qhov xwm ceev ntawd zoo li cas lawm. Lawv yuav tsum tau qhib lawv lub xov tooj rau tej xwm ceev.
- Siv koj lub TV, xov tooj cua, los sis nrog cov neeg nyob ib ncig ntawm koj sib tham seb qhov xwm ceev ntawd zoo li cas lawm.

## *Nco ntsoov tias!*

Thaum koj siv koj lub xov tooj hu mus nug moo ntawm cov neeg koj hlub tshua, thov tsis txhob tham ntev ntev. Ntawm koj lub xov tooj ntawm duav, sim ntaus ntawv xa mus yog hais tias koj hu tsis tau li.