

Technical Appendix A

Statewide Telephone Survey of California Households

Telephone Survey of Landline Customers in California High-Cost Fund-B (CHCF-B) Areas

Mail Survey of Households without Landline Service

This page intentionally left blank

Table of Contents

| | |
|---|-----|
| Study Introduction | 5 |
| Study Method and Technical Detail: Statewide Telephone Survey of California Households..... | 6 |
| Study Method and Technical Detail: Telephone Survey of Landline Customers in CHCF-B Areas..... | 14 |
| Study Method and Technical Detail: Mail Survey of Households Without Landline Service | 25 |
| Common Procedures and Protocol: | 33 |
| Margins of Error: | 37 |
| Committee for the Protection of Human Subject Approval Letters | 39 |
| Questionnaires: Statewide Telephone Survey of California Households (English version) | 45 |
| Statewide Telephone Survey of California Households (Spanish version) | 71 |
| Statewide Telephone Survey of California Households (Vietnamese version)..... | 85 |
| Telephone Survey of Landline Customers in CHCF-B Areas (English version)..... | 111 |
| Telephone Survey of Landline Customers in CHCF-B Areas (Spanish version)..... | 123 |
| Telephone Survey of Landline Customers in CHCF-B Areas (Vietnamese version)..... | 141 |

Telephone Survey of Landline Customers in CHCF-B Areas (Chinese version) 161

Mail Survey of Households Without Landline Service (English version) 181

Mail Survey of Households Without Landline Service (Spanish version)..... 189

Mail Survey of Households Without Landline Service (Vietnamese version) 195

Mail Survey of Households Without Landline Service (Chinese version) 203

Study Introduction

This technical appendix provides an overview of the survey methods, protocols, and procedures used to conduct the 2010 Statewide Telephone Survey of California Households, the Telephone Survey of Landline Customers in California High Cost Fund-B (CHCF-B) Areas, and the Mail Survey of Households without Landline Service. The appendix is divided into six chapters, consisting of a methodological overview of each study (chapters 1, 2, and 3), a discussion of procedures and protocols common to two or all of the studies (chapter 4),¹ a discussion of margins of error (chapter 5), and appendices of supporting documents (chapter 6).

¹ Although each study has a unique set of procedures developed specifically for the study objectives and sampling frame, some procedures are common to two or all of the studies. To reduce redundancy, these procedures are described separately, with brief references in the individual study methodologies.

Statewide Telephone Survey of California Households Introduction

This section provides an overview of the survey methods, protocols, and procedures used to conduct the Statewide Telephone Survey of California Households. This study was a Computer-Assisted Telephone Interview (CATI) study of California wireless and landline telephone customers. The purpose of this study was to estimate the prevalence of landline single-line voice service, as well as wireless or cellular telephone service, and alternative communications services such as Voiceover Internet Protocol (VoIP) among California households. The study was also designed to gauge awareness of the LifeLine discount landline service program among telephone customers, and to identify factors affecting the choices consumers make when choosing telecommunications services.

The primary research questions include:

- What is the current market for landline telephone service among California demographic groups?
- What is the prevalence of landline, landline+wireless, wireless only, and VoIP users in California?
- What is the awareness of the LifeLine program and eligibility requirements?
- What guides buying behavior for voice communication services?
- What is the perception of cost value for landline, wireless, and other voice communication services? Does this differ among demographic groups?

To reach a representative sample of California voice communications service customers, PRI conducted an 11 to 12-minute telephone survey of 1,377 customers using a combined wireless, landline, and LifeLine sample. To increase representation and reduce sampling error for important subgroups, PRI augmented a randomly selected sample of residential telephone numbers with additional samples to augment the numbers of African Americans, LifeLine program subscribers, and low-income but non-LifeLine households. PRI contacted households from February 26 to April 30, 2010, completing interviews with 384 wireless, 636 landline, and 357 landline-with-LifeLine customers. The overall response rate was 27.9 percent.

Methodology

The following sections describe the data collection methods and procedures which PRI undertook for the study.

Protection of Human Subjects

PRI obtained from SF State's Office for the Protection of Human and Animal Subjects approval to conduct the research as described in a final revised protocol filed on December 14, 2009, and modified on February 23, 2010. Appendix A contains a copy of the approval letter, dated February 9, 2010.

Questionnaire

Script

PRI researchers and CPUC staff developed a script for a telephone interview (Appendix B). This script was designed to measure the prevalence of types of telephone service use throughout California, awareness of the California LifeLine program, factors that affect consumer behavior in choosing telephone service, and demographics such as age, household income, household size, race/ethnicity, and employment status.

Translation

PRI's experienced bilingual staff first translated the final approved English-language instrument into Spanish, Chinese and Vietnamese. These draft translations were then circulated among bilingual CATI supervisors and lead interviewers who reviewed the translations for correct meaning and cultural appropriateness. Reviewers then discussed and resolved any discrepancies with the original translators. PRI's IRB further reviewed translations to ensure compatibility with the English language version of the instrument. As a final level of review, during the initial calls to non-English speaking respondents, bilingual interviewers were asked

to make thorough notes of comprehension problems and report any issues or discrepancies to translators for final resolution. No such comprehension issues were encountered.

CATI Programming

For a general discussion of CATI programming, please see the discussion in Chapter 4, Common Protocols and Procedures.

After data collection began and pretest results had been thoroughly reviewed, three minor programming modifications were requested, first, to improve the instrument's performance, and later, to adjust the screening criteria to increase participation by non-English speakers. Because these four instruments required separate data structures and downloading layouts, one final dataset for each instrument version had to be downloaded and the datasets merged.

Appendix C presents the final English language codebook with the Spanish, Chinese, and Vietnamese language instruments developed and administered for the survey. These instruments present the actual question wording for each item in all languages, including the introductory, recruitment and consent scripts used. The English-language codebook includes variable and value labels for each item, data values assigned as missing values for all numeric variables, skip and conditional instructions used to program the instrument into the CATI system, and any on-screen interviewer instructions. Unweighted and weighted frequency distribution tables for all numeric variables are embedded in the codebook. Alphabetic lists of all open-ended responses are included in Appendix C (available only in electronic format due to length).

Instrument Testing

Because CATI programming can be complex, several independent tests of the instrument were performed before conducting live interviews with voice communication customers. Supervisors, interviewers, and research assistants tested the instrument manually by conducting practice interviews, and then met with programmers to report on its performance and resolve discrepancies. Programmers also executed a number of automated tests in order to generate test data, conduct data downloads, and examine data frequencies.

Sample

The sampling frame was comprised of all landline, wireless (cellular), and LifeLine telephone customers residing in California. Respondents were adult landline, wireless, or LifeLine customers of at least 18 years of age who spoke English, Spanish, Cantonese, Mandarin or Vietnamese. Respondents were randomly sampled from a database of current California landline, wireless, and LifeLine telephone numbers. The sample included 6,473 landline numbers, 5,465 wireless telephone numbers, and 2,100 LifeLine numbers, for a total sample of 14,038 records. Appendix D contains the final sample disposition.

Interviews

Interviewer Training

For a general discussion of interviewer training, please see the discussion in Chapter 4, Common Protocols and Procedures.

PRI trained and supervised a total of 41 interviewers for this survey, all of whom conducted English language interviews, 9 of whom also conducted Spanish language interviews, 4 of whom also conducted Chinese language interviews, and 3 of whom also conducted Vietnamese language interviews. The overall data collection period from February 26 – April 30, 2010 yielded 1,089 English language interviews, 266 Spanish language interviews, 15 Chinese language interviews and 7 Vietnamese language interviews, for a total of 1,377 interviews. No items in the survey questionnaire were determined to cause undue stress or discomfort for survey respondents.

Interviewer Monitoring

For a general discussion of interviewer monitoring, please see the discussion in Chapter 4, Common Protocols and Procedures.

Pretest

Once all standard quality control testing was completed, PRI's CATI team conducted a formal pretest of the English-language version of the instrument and all field procedures developed for this survey. This evaluative phase of a study included 70 English language completes and was conducted from February 11 to February 13, 2009. The pretest was necessary as a final quality

assurance measure to ensure that the instrument's recruitment script resulted in adequate cooperation rates, respondents in the target population understood the language used, programming logic performed as expected and resulted in the desired data, the time required to administer a "live" survey did not exceed the target length, and the training provided to interviewers was sufficient. Pretest results for this study, along with interviewer monitoring notes, also provided valuable feedback on respondents' reactions to and understanding of the actual interview questions.

Pretest findings were reviewed by PRI data management staff to evaluate each item's performance, identify unusual or unexpected responses, refine the language, probes or skip patterns for any under-performing items, modify the survey administration protocols, and improve interviewer trainings. In addition, pretest results provided invaluable information about the interview's actual length and the productivity of the sample, both necessary to accurately project the timeline and budgetary requirements needed to complete the study. Pretest interviews averaged 10.5 minutes each, well within the budgeted length. In response to interviewer feedback, PRI made minor script changes to improve questionnaire flow and understandability.

Interview Protocols

For a general discussion of interviewer protocols, please see the discussion in Chapter 4, Common Protocols and Procedures.

Interviews for the Statewide Telephone Survey of California Households began February 26, 2010, continued for 9.5 weeks, and ended April 30, 2010. Modest incentives of \$20 retailer gift cards were offered to thank cell phone respondents for their time, compensate them for any possible "per minute" out-of-pocket expenses incurred to complete the survey, and to increase response rates. Approximately 81 percent (n=1,115) of the surveys were completed in 1 – 5 contact attempts. Approximately 65 percent (n=895) surveys were completed between the "primetime" hours of 5:00 and 9:00 pm. Surveys averaged approximately 11 minutes in length, including recruitment, screening and informed consent procedures.

Data Management

After data collection began, several data downloads were performed to assess the instrument's performance, to review interviewers' notes, open-ended comments and response codes, and to check the frequency distributions. The first of these data reviews occurred February 16, 2010 immediately after the completion of the English-language pretest. Both PRI and CPUC project

managers performed this formal data review. After the pretest review, three minor programming modifications were requested, first, to improve the instrument's performance and provide progress reports, and later, to adjust the screening criteria to increase participation by non-English speakers. Two additional reviews occurred in mid-March and mid-April to check programming modifications and to provide the CPUC with a draft dataset. Because these four instrument versions required separate data structures and downloading specifications, one final dataset for each instrument version had to be downloaded and the final datasets merged. The final delivery included one SPSS dataset with 1,377 cases.

A key component of PRI's project management involved regular and frequent communications between project team members. PRI's project management team met periodically throughout the data collection period, and more frequently near project milestones, to review progress toward all project goals and to identify and resolve any anticipated barriers. PRI's project team monitored and reported on study progress during weekly staff and workflow meetings, through frequent informal conversations between key staff, and when needed, during project meetings scheduled with all team members. As a final quality assurance component, PRI project managers reviewed all project reports and deliverables before they were released for distribution.

Data Coding and Cleaning

On April 30, 2010, project managers suspended the study after 1,377 interviews had been completed and all active cases had reached a minimum of 10 attempts. Final downloads of all data, sample, and CATI system variables from WinCATI to SPSS-format files began on May 1, 2010. Project managers first reviewed the frequency distributions of all incomplete interviews to identify those with valid responses in at least 50 percent of the survey's substantive questions. A total of 15 incomplete interviews were thus classified as partial completes and added to the final dataset. Missing values for these cases were then recoded to the values used for REFUSED for these final unanswered items. The rationale for this recode was that respondents with incomplete interviews had either (a) asked to terminate the interview at the point of break-off, or (b) declined to answer any more questions at the point of break-off. The most common reasons cited for these types of break-offs were a) the survey length had exceeded the time estimate given at the beginning of the survey, and b) the respondent did not wish to provide personal demographic information.

Before conducting more extensive data recodes and to ensure against downloading errors or data anomalies, project managers ran complete sets of data frequency tables for all items, matched the output against CATI system reports, and reviewed all interviewer notes for data corrections. No coding changes were made as a result of this review. The dataset was then enhanced with complete

variable and value labels. All DON'T KNOW and REFUSED responses were recoded from CATI system-assigned codes to the out-of-range values specified in the codebook. These out-of-range values were then identified as MISSING values in the SPSS dataset.

Final data cleaning procedures involved a full review of the text-based responses from 12% of open-ended items. Project research assistants reviewed and edited these items for spelling and clarity and all non-English responses were translated into English by bilingual research assistants. When text responses were deemed identical or equivalent in meaning, these open-ended responses were removed from OTHER categories and coded-up into existing close-ended categories. Appendix C includes all open-ended responses compiled by question number.

Following these recodes and data transformations, project managers ran a final set of data frequency tables for all items and matched the output against the original set of frequencies. Managers researched and resolved all discrepancies before producing the final datasets. The final codebook is included in Appendix B. Appendix B includes unweighted frequency distribution tables for all items in the data set.

Weighting and Margins of Error

For a general discussion of margins of error, please see the discussion on page 34.

Random samples in any survey can only provide accurate representation to the extent that (a) each individual has an equal or known probability of selection, and (b) a sufficient number of interviews are conducted to allow an acceptable level of confidence for the results of primary interest. In order to adequately represent all subpopulations and groups of interest, it is usually necessary to over-sample certain respondents who a) represent a smaller proportion of the population, b) are known to be harder to reach for recruitment, or c) are more likely to refuse participation than other respondents. However, this disproportionate sampling method requires the calculation of statistical weights for analysis, and generally requires more observations than are needed for a completely random sample in order to obtain an equivalent level of confidence in the results. Additionally, the application of statistical weights can result in the underestimation of variances and confidence intervals.

A series of selection probability and post-stratification weight calculations was carried out on the sample to statistically adjust the final customer sample to best approximate the total population of customers in the state of California. The adjustments were based

on each household's probability of selection for participation in the study and on the composition of the overall sample by household type.

PRI recommends that any statewide population analysis be weighted on the variable WSTATE, defined as the factor that combines adjustments for the following:

- a) differential probability of selection based on sampling frame;
- b) chance of selection, defined by the number of voice lines in the household;
- c) differential response rates based on sampling frame; and
- d) post-stratification adjustment to population distribution.

PRI also recommends that subgroup analyses be weighted on the variable WCOMPARE, which unlike WSTATE does not include a post-stratification adjustment.

Telephone Survey of Landline Customers in California High-Cost Fund-B Areas

Introduction

This section provides an overview of the survey methods, protocols, and procedures used to conduct the Telephone Survey of Landline Customers in California High-Cost Fund-B Areas. This study was a Computer-Assisted Telephone Interview (CATI) study of customers of traditional telephone (landline) service in the Commission's California High-Cost Fund-B (CHCF-B) program area. The purpose of this study was to understand perceptions of landline service affordability among current telephone customers, the factors that make landline service perceived as difficult to afford, and to identify customers who are most at risk of losing service.

The primary research questions include:

- What factors impact telephone affordability for customers?
- What are the characteristics of those most at risk of losing telephone service?

The study employed a computer-assisted telephone interview (CATI) survey of adult customers of landline service within the CHCF-B area. PRI conducted a total of 6,090 11-minute telephone interviews from February 11 through June 10, 2010. To increase representation and reduce sampling error for important subgroups, PRI augmented a randomly selected sample of residential telephone numbers with additional samples to augment the numbers of African Americans, Asian or Pacific Islander, and low-income households. The overall response rate was 37.5 percent.

Methodology

The following sections describe the data collection methods and procedures which PRI undertook for the study.

Protection of Human Subjects

PRI obtained from SF State's Office for the Protection of Human and Animal Subjects approval to conduct the research as described in a protocol filed on October 7, 2009, and amended on November 2 and December 8, 2009. Appendix A contains a copy of the approval letter, dated December 15, 2009.

Questionnaire

Script

For the purpose of gathering information about landline telephone customers' perceptions of affordability, PRI researchers and CPUC staff developed a script for a telephone interview (Appendix B). This script included questions on the amount typically paid for residential telephone service, services included on the monthly bill, the affordability of the average monthly bill, the maximum willingness to pay, the likelihood of dropping or eliminating services, factors affecting the affordability of telephone service, access to other telecommunication services, and demographics such as age, household income, household size, race/ethnicity, and employment status.

Translation

To reach non-English speaking potential respondents, PRI translated the questionnaire in-house into Spanish, Chinese, and Vietnamese. PRI employs 4.5 FTE staff persons fluent in Spanish, Chinese, and Vietnamese who have experience translating for numerous PRI studies. To ensure translation quality, staff other than the original translators back-translated the questionnaires into

English, and all translation staff assisted in reconciling the differences between the original English instrument and the English back-translations. Appendix B contains the Spanish, Chinese, and Vietnamese translated instruments.

CATI Programming

For a general discussion of CATI programming, please see the discussion in Chapter 4, Common Protocols and Procedures.

PRI programmed a CATI instrument for survey administration in English, Spanish, Chinese, and Vietnamese. PRI pretested the CATI instrument on February 11, 2010. PRI staff reviewed the pretest data for proper skip patterns, length of administration, and any problems associated with the telephone interview procedures. The pretest was successfully conducted with no complications or incidences. Data collected during the pretest was incorporated into the final dataset.

Sample

The sampling frame consisted of all customer households with landline telephone service in the CHCF-B program area. The CPUC provided PRI with a database of current landline customers in the CHCF-B program area (N=275,909), from which PRI drew a sample of 23,625 records to survey and achieved 6,090 completed interviews. Respondents were adult household representatives at least 18 years of age who spoke English, Spanish, Cantonese, Mandarin or Vietnamese.

To achieve the desired statistical accuracy for race/ethnicity and households with income between \$35,000 and \$49,999, PRI designed a two stage cluster sample, with oversampling in specific census block groups with higher proportions of African Americans, of Asian Pacific Islanders, of Native Americans, and of households with annual incomes between \$35,000 and \$49,999.

Geocoding

To allocate records to census block groups to prepare for sampling, PRI geocoded (assigned latitude/longitude to) the database of landline customers. A total of 89.2 percent of the customer database was geocoded. Primary geocoding was conducted using the USC Desktop Geocoding Client (USC Geocoder), a free downloadable geocoding service developed and provided by the

University of Southern California GIS Research Laboratory.² PRI chose to use this geocoder over other available services because the program was technically well documented; allowed batch geocoding; specified the precision of address matching (e.g. parcel, zip+4, ZCTA centroid); allowed the user control over the geocoding process; was free for noncommercial use; and was easy to use. A drawback to the USC Geocoder was its dependence on publicly available geodatabases, such as the U.S. Census Bureau's TIGER files, which tend to be less frequently updated and less accurate than commercial geodatabases. Other commercially available geocoding services (e.g. Yahoo, Google, NavTeq), although having very good data sources, were also more expensive, had limited technical documentation, and rarely specified the precision of address matching, thus requiring extensive quality control. PRI geocoded 68.7 percent of the database using the USC Geocoder.

Records with which the USC Geocoder was unsuccessful were secondarily geocoded using GPSVisualizer.com. Unlike other online geocoding services, this service returned the precision of address matching, while also being easy to use, allowing batch geocoding, and drawing upon source data other than TIGER files. Drawbacks to GPSVisualizer.com were daily limits on the number of geocodes allowed, and vulnerability to cut-and-paste error. PRI geocoded an additional 20.5 percent of the database using GPSVisualizer.com.

Sample validity

Of the 23,625 records sampled for surveying, 7,390 (31.3 percent) were found to be ineligible for the survey (Table 1). Disconnected (20.1 percent) and wrong (4.9 percent) numbers comprised the majority of the invalid sample records. Other reasons included fax lines (3.3 percent), physically or mentally unable (0.9 percent) or otherwise ineligible for the survey, such as having one's telephone bill paid by a third party (2.2 percent). Appendix D contains the final sample disposition.

² More information about the USC Desktop Geocoding Client can be found at <https://webgis.usc.edu/Services/Geocode/DesktopClient/Default.aspx>

Table 1: Survey Ineligibility

| <i>Reason for Ineligibility</i> | <i>Frequency</i> | <i>%</i> |
|---------------------------------|------------------|----------|
| Disconnected | 4,738 | 20.1 |
| Wrong number | 1,159 | 4.9 |
| Fax line | 778 | 3.3 |
| Physically or mentally unable | 205 | 0.9 |
| Other ineligible | 510 | 2.2 |
| Total | 7,390 | 31.3 |

Notifications

To improve the response rate, PRI mailed prenotification letters on PRI letterhead to all potential respondents one week prior to dialing. The letter informed potential respondents that a) they would receive a phone call from PRI inviting them to participate in a telephone affordability study sponsored by CPUC, b) their participation was voluntary and their responses would be kept confidential, c) they could call a PRI contact person to ask questions about the study, and d) if they wished to participate, they could reschedule the interview for a more convenient time if they could not participate during the initial call. The prenotification letter was written in English and translated into Spanish, Chinese, and Vietnamese (Appendix E). Based on customer language preference information included in the telephone customer database, PRI also enclosed a translated prenotification letter in the customer's preferred language. Customers who in response to the prenotification letters requested not to be surveyed, and those whose returned mail indicated that they had moved or that the residence was otherwise vacant, were removed from the sample (n=426).

Sample implementation

The sample files were loaded into the CATI system in 5 subsets of approximately 5,000 records each (Table 2). Initial plans called for monthly implementations of the subsets, but with a shortened data collection period from 5 months to 4 months, as well as a quicker than expected dialing pace, PRI was able to shorten the interval between subsets by two weeks in April.

Table 2: Sample Subset Implementation Dates

| | Number of Records | Dialing Date (2010) |
|----------|--------------------------|----------------------------|
| Subset 1 | 3,811 | February 8 |
| Subset 2 | 5,080 | March 9 |
| Subset 3 | 5,080 | April 10 |
| Subset 4 | 5,080 | April 24 |
| Subset 5 | 5,000 | May 22 |
| Total | 24,051 | |

Interviews

Interviewer training

For a general discussion of interviewer training, please see the discussion in Chapter 4, Common Protocols and Procedures.

PRI trained 43 interviewers for this study. Of those, 9 were bilingual in English and Spanish, 4 were bilingual in English and Cantonese and/or Mandarin, and 3 were bilingual in English and Vietnamese. 31 interviewers had prior interviewing experience with PRI, and the remainder were new hires. On February 11, 2010 at the PRI CATI facility, the PRI CATI Manager trained the interviewers in the background of the study, the interviewing procedures, definition of terms such as “basic telephone service” and “universal lifeline”, and the questionnaire.

Interviewer Monitoring

For a general discussion of interviewer monitoring, please see the discussion in Chapter 4, Common Protocols and Procedures.

Pretest

Pretest interviews were conducted on February 11, 2010. A total of 862 sample records were attempted and 58 interviews were completed. Pretest data was reviewed by PRI staff for proper skip patterns, length of administration, and any problems associated with the telephone interview procedures. The pretest revealed the average interview length to be 10.7 minutes. Even after discounting the introductions and informed consent, which we estimated to be a maximum of 2 minutes long, the resulting interview length of 8.7 minutes was longer than the 5 minutes of which prospective respondents were advised. Interviewer feedback indicated that respondent wordiness was a primary factor in interview length. As PRI received no negative feedback from respondents regarding the time needed to complete the survey, PRI made no changes to the instrument.

Data collection

For a general discussion of interviewer protocols, please see the discussion in Chapter 4, Common Protocols and Procedures.

The main data collection period spanned approximately 18 weeks, beginning on February 12, 2010 and ending on June 10, 2010. Including pretest interviews, a total of 6,090 interviews were completed. The average interview length, including introductions and informed consent, was 10.8 minutes. The final data dictionary and codebook are attached as Appendix C.

Multilingual interview preferences were lower than expected (Table 3). Of the 24,051 loaded sample cases, 1,739 cases (7 percent) indicated a preference for Spanish, 21 cases (0 percent) a preference for Vietnamese, and only 11 cases (0 percent) a preference for Cantonese or Mandarin. PRI recommends that future studies of the program area be limited to English and Spanish.

Table 3: Multilingual Interview Preferences

| <i>Language</i> | <i>Frequency</i> | <i>%</i> |
|------------------------|------------------|----------|
| English | 15,919 | 67 |
| Spanish | 1,739 | 7 |
| Vietnamese | 21 | 0 |
| Cantonese or Mandarin | 9 | 0 |
| Other | 6 | 0 |
| Not specified/recorded | 6,355 | 26 |
| Total | 24,051 | 100 |

Weighting

Weights were calculated from the sampling frame and response rate by CBG. Respondents were given a weight (named WEIGHT in the data file) equal to the inverse of the probability of their selection. Sampling was based on known households and therefore correction for number of phone lines, used elsewhere in this study, was unnecessary. **PRI recommends that any population analysis for the CHCF-B area be weighted on the variable WEIGHT, defined as the factor that combines adjustments for the following:**

- a) differential probability of selection based on sampling frame; and
- b) differential response rates based on sampling frame.

Response Rate and Cooperation Rate

Response Rate

A response rate compares the number of completed interviews to the number of respondents qualified to participate in the study. The response rate has been calculated using the American Association of Public Opinion Research (AAPOR) Response Rate 5 (RR5) formula.³ This formula applies when there are no cases of unknown eligibility, and has been calculated as follows:

$$RR5 = \frac{I}{(I + P) + (R + NC + O)}, \text{ and}$$

Where I = Complete interview,
P = Partial interview,
R = Refusal and break off,
NC = Non-contact, and
O = Other.

Response Rate 5 was thus 37.5 percent. Table 4 details these calculations.

Table 4: Response Rate 5 Calculations

$$\text{Response Rate 5} = \frac{6,090}{6,090 + (4,018 + 4,823 + 1,304)} = 37.5\%$$

³ The American Association for Public Opinion Research. 2009. *Standard Definitions: Final dispositions of case codes and outcome rates for surveys. 6th edition*. Lenexa, KS: AAPOR.

Cooperation Rate

A cooperation rate compares the number of completed interviews to the number of eligible respondents ever contacted. The cooperation rate has been calculated using the AAPOR Cooperation Rate 3 (COOP3) formula, which “defines those unable to do an interview as also incapable of cooperating,” and thus excludes them from the base number of eligible respondents.⁴ COOP3 is calculated as follows:

$$COOP3 = \frac{I}{(I + P) + R},$$

Where I = Complete interview,
P = Partial interview, and
R = Refusal and break off.

Cooperation Rate 3 was thus 54.3 percent. Table 5 details this calculation.

Table 5: Cooperation Rate 3 Calculation

$$\text{Cooperation Rate 3} = \frac{6,090}{(6,090 + 0) + 5,123} = 54.3\%$$

⁴ Ibid.

Mail Survey of Households without Landline Service

Introduction

This section provides an overview of the survey methods, protocols, and procedures used to conduct the Mail Survey of Households Without Landline Service, a study of noncustomers of traditional telephone (landline) service in the Commission's California High-Cost Fund-B (CHCF-B) program area. The purpose of this study was to understand reasons why noncustomers are without telephone service, whether noncustomers are using another type of telephone service for their calling needs, and the demographic and socioeconomic characteristics of noncustomer households.

The primary research questions include:

- For what reasons do current noncustomers not have telephone service?
- Are noncustomers using another type of telephone service for their calling needs?
- Do noncustomers know about Universal Lifeline service?
- What are the characteristics of households without basic telephone service?

The study employed a self-administered pen-and-paper survey of adult noncustomers of landline service within the CHCF-B area. From March 25 through June 12, 2010, PRI received a total of 1,090 completed questionnaires, comprised of 324 questionnaires from within the current revised program area, and 766 questionnaires from the areas formerly included in the CHCF-B area. To improve survey response, most potential participants were mailed numerous notifications and offered a gift card incentive for participation. The overall response rate was 9.8 percent.

Methodology

The following sections describe the data collection methods and procedures which PRI undertook for the study.

Protection of Human Subjects

PRI obtained from SF State's Office for the Protection of Human and Animal Subjects approval to conduct the research as described in a protocol filed on October 30, 2009 and amended on December 16, 2009. Appendix A contains a copy of the approval letter, dated December 18, 2009.

Questionnaire

Instrument

For the purpose of gathering information in fulfillment of the research questions, PRI researchers and CPUC staff developed a self-administered survey instrument (Appendix B). This instrument included questions on the reasons for not having landline service, and demographic and socioeconomic questions such as age, household income, household size, race/ethnicity, and employment status. The instrument was expected to take approximately 5 minutes to complete. PRI designed and printed a self-administered questionnaire on light cardstock that was designed to be folded as a postage paid mailer pre-addressed to San Francisco State University.

Translation

To reach non-English speaking potential respondents, PRI translated the questionnaire in-house into Spanish, Chinese, and Vietnamese. PRI employs 4.5 FTE staff persons fluent in Spanish, Chinese, and Vietnamese who have experience translating for numerous PRI studies. To ensure translation quality, staff other than the original translators back-translated the questionnaires into English, and all translation staff assisted in reconciling the differences between the original English instrument and the English back-translations. Appendix B contains the Spanish, Chinese, and Vietnamese translated instruments.

Sample

The sampling frame consisted of all households in the CHCF-B area that do not currently subscribe to landline telephone service. PRI purchased a U.S. Postal Service (USPS) Delivery Sequence File (DSF) sample of all known residential addresses for pre-2009 and current High Cost CHCF-B areas. The DSF is a computerized file that contains all delivery-point addresses serviced by the USPS, with the exception of general delivery. The DSF sample was provided with associated telephone numbers, where available; all records with telephone numbers were then removed from the sample. PRI further compared the remaining addresses in the sample against telephone company data to identify households without basic landline telephone service. From that group of households a simple random sample of 6,000 addresses was drawn to be surveyed by mail. Each survey was assigned a unique identifier for response rate and sample tracking. To increase response rate, PRI mailed nonresponding households a second questionnaire with a follow up cover letter two weeks after the initial mailing. PRI offered a \$20 Visa check card as an incentive to complete and return the mail survey.

To increase the number of returned surveys from current High Cost CHCF-B areas, PRI drew and mailed questionnaires to a second sample of 6,000 addresses in May. PRI offered a \$20 Visa check card as an incentive to complete and return the mail survey by a June 9th postmark date.

Sample validity

Of the 12,000 records sampled for surveying, 215 (1.8 percent) were found to have landline service and thus to be ineligible for the survey. Appendix D contains the final sample disposition.

Notifications

PRI recruited the first sample of participants through a short series of mailings to potential respondents. PRI first mailed a pre-notification letter on PRI letterhead to all randomly selected noncustomer households (Appendix E). The pre-notification letter was

mailed in English, Spanish, Chinese, and Vietnamese to all potential respondents. The letter: a) informed potential respondents about the study and sponsor; b) invited them to participate in the mail survey, which they were to receive within approximately two weeks; c) informed them that their participation was voluntary and confidential, d) informed them that participants would receive a \$20 Visa gift card in appreciation; and e) provided them with PRI contact information should they have any questions about the study. Included with the pre-notification letter was a postage-paid mail-back postcard for respondents to request the survey in Spanish, Chinese, or Vietnamese (Appendix E).

Approximately two weeks after having received a pre-notification letter, households in the sample received a postage-paid mail-back survey questionnaire (Appendix B) with a cover letter on PRI letterhead (Appendix E). English surveys were mailed to all households except for those households which had requested a translated questionnaire. The cover letter referred to the pre-notification letter previously sent and explained a) the study's purpose and sponsor, b) the rights and risks of participation, c) the voluntary and confidential nature of the study, d) that participants would receive a \$20 Visa gift card, and d) that they might contact PRI with any questions about the study. To remind respondents of the availability of translated surveys, the survey instrument itself presented an additional opportunity for participants to request a survey in Spanish, Chinese, or Vietnamese. Each survey had a unique identifier to allow response tracking. Participants who requested translated surveys were identified using the questionnaire's unique identifier.

Two weeks after the initial survey mailing, PRI mailed another questionnaire and follow-up cover letter (Appendix E) to all potential respondents who had not mailed back surveys.

To increase the number of returned surveys from current High Cost CHCF-B areas, PRI drew and mailed questionnaires to a second sample of 6,000 addresses in May. To the second sample PRI mailed only one postage-paid mail-back survey questionnaire with an English/Spanish cover letter on PRI letterhead. PRI offered a \$20 Visa check card as an incentive to complete and return the mail survey by a June 9th postmark date.

Data Collection

The main data collection period spanned approximately 11 weeks, beginning on March 25, 2010 and ending on June 14, 2010. A total of 1,090 interviews were completed, comprised of 324 questionnaires from within the current revised program area, and 766 questionnaires from the areas formerly included in the CHCF-B area. PRI collected, edited, coded, and entered all mail survey

responses into a WinCATI database. WinCATI allowed us to track survey progress and to improve data quality by limiting the range of responses for each question. The final data dictionary and codebook are attached as Appendix C.

Multilingual preferences were lower than expected (Table 6). Of the 12,000 loaded sample cases, 22 cases (0.1 percent) indicated a preference for Spanish, 3 cases (0.0 percent) a preference for Chinese, and no preferences for Vietnamese. Interestingly, PRI found that many participants who had requested a non-English questionnaire had also completed and returned the questionnaire in English. PRI recommends that future studies of the program area be limited to English and Spanish.

Table 6: Non-English Questionnaire Preferences

| <i>Language</i> | <i>Count</i> | <i>Percent of Loaded Sample</i> |
|-------------------------|--------------|---------------------------------|
| Spanish | 22 | 0 |
| Cantonese or Mandarin | 3 | 0 |
| Vietnamese | 0 | 0 |
| Not specified (English) | 11,975 | 100 |
| Total | 12,000 | 100 |

Response Rate and Cooperation Rate

Response Rate

A response rate compares the number of completed interviews to the number of respondents qualified to participate in the study. The response rate has been calculated using the American Association of Public Opinion Research (AAPOR) Response Rate 3

(RR3) formula. This formula estimates the proportion of cases of unknown eligibility which is actually eligible, and has been calculated as follows:

$$RR\ 3 = \frac{I}{(I + P) + (R + NC + O) + e(UH + UO)}, \text{ and}$$

$$e = \left(1.0 - \frac{\text{ineligible for survey}}{\text{total sample}} \right)$$

Where I = Complete interview,
 P = Partial interview,
 R = Refusal and break off,
 NC = Non-contact,
 O = Other,
 UH = Unknown if household/occupied housing unit,
 UO = Unknown, other, and
 e = Estimated proportion of cases of unknown eligibility that are eligible.

Response Rate 3 was thus 9.4 percent. Table 7 details these calculations.

Table 7: Response Rate 3 Calculations

$$e = 1 - \frac{215}{12,000} = 0.98$$
$$\text{Response Rate 3} = \frac{1,090}{1,114 + 30 + 0.98(10,641)} = 9.4\%$$

Cooperation Rate

A cooperation rate compares the number of completed interviews to the number of eligible respondents ever contacted. In a mail survey, the number of potential respondents with unknown eligibility, which includes those from whom nothing is ever returned, is very high. Such nonresponse may be due to a potential respondent's passive refusal, in/eligibility self-screening, or invalid sample, among other reasons. Because the cooperation rate does not account for cases of unknown eligibility, mail surveys in which little is known about the target population render it meaningless. PRI has thus not calculated a cooperation rate for this survey.

This page intentionally left blank

Common Procedures and Protocols

This section describes four procedures and protocols common to two or all studies: CATI programming, interviewer training, interviewer monitoring, and interviewer protocols.

CATI Programming

For both the Statewide Telephone Survey of California Households and the Telephone Survey of Landline Customers in California High Cost Fund-B (CHCF-B) Areas, the final instruments were programmed into WinCATI 4.2®, a widely used Computer-Assisted-Telephone-Interviewing (CATI) system. CATI systems assist in the administration of standardized instruments by automatically limiting interviewers to valid responses, displaying the script in the respondent's language of choice, branching to appropriate questions based on previous responses, and transferring data from each completed interview directly to a password-protected database. Because the CATI system leads an interviewer through the survey item-by-item, displaying only appropriate questions in the respondent's language of choice, interviewer consistency is enhanced. CATI system administration also allows interviewers to enter respondents' answers, including verbatim responses to open-ended questions, directly into a database, eliminating the need for separate record-keeping or data entry and enabling more efficient data review and reporting options. CATI programming also displays essential survey administration instructions, such as appropriate and standardized probes, when necessary, on an interviewer's computer screen, and allows the interviewer to enter special notes to explain any unusual circumstances or respondent comments that may impact the interpretation of respondent data. Although the CATI system programming automatically rejects out-of-range values, there are times when these interviewer notes provide a basis for code changes.

Interviewer Training

One of PRI's central roles in both the Statewide Telephone Survey of California Households and the Telephone Survey of Landline Customers in California High Cost Fund-B (CHCF-B) Areas involved recruiting, training, and managing a team of forty-one skilled interviewers. PRI's CATI facility maintains a core group of highly experienced interviewers, each of whom has participated in PRI's

general survey training, as well as numerous project-specific training sessions, and many of whom are bilingual. As part of their basic survey research training, CATI interviewers receive a minimum of 4 hours of training in:

- Survey administration techniques
- Data quality, data entry and data coding procedures
- Probing techniques for response clarification
- Computer-Assisted Telephone Interviewing (CATI) system procedures
- Multicultural issues in data collection
- Federal regulations for the protection of human subjects
- Refusal conversion techniques
- Overall phone demeanor

PRI interviewer training also instructs interviewers to recognize the possibility that some participants may find questions about their attitudes and experiences somewhat sensitive and thus result in some degree of discomfort. However, respondent reactions to survey items are not easily predicted. Therefore, to minimize the potential for respondent discomfort, interviewers are trained to respond to signs of distress, unease, or hesitancy to answer by emphasizing the participants' right to refuse to answer uncomfortable items and/or terminate the interview at any time. Additionally, as a condition of employment, all interviewers complete an online course in the protection of human subjects provided through the National Institutes of Health (NIH). As a final safeguard against undue respondent discomfort, pretest results, including interviewer monitoring notes, were used to revise or remove items deemed unduly intrusive and/or improve the interviewer training.

To ensure adequate response rates, follow-up attempts to persuade those who initially decline to complete an interview (refusal conversion) are usually necessary and are common practice in survey research. However, refusal conversion protocols must balance respondents' right to decline participation in research with investigators' need to ensure sample validity. To that end, all PRI interviewers receive training in non-coercive refusal conversion techniques, and only the most proficient interviewers are designated as refusal conversion specialists. In addition, refusal conversion protocols delineate the most effective coding and sample handling procedures to be used if respondents express disinterest in participation.

To assist in converting respondents who declined to participate in the survey, interviewers attempted to ascertain and record the reason for the refusal whenever possible and appropriate. Refusal conversion specialists then used these callback notes to assist in their conversion efforts. Interviewers also attempted to clarify or allay any misconceptions expressed by respondents declining participation before terminating the interview or scheduling a refusal conversion attempt.

Interviewer Monitoring

Monitoring, during which quality control supervisors listen unobtrusively to the exchange between interviewers and respondents, allows CATI lab managers to evaluate the appropriateness of interviewer techniques, such as establishing rapport with respondents, asking questions as scripted, probing when needed for data clarification, and recording answers accurately. During pretests, project managers performed extensive monitoring, including approximately 30 percent of contacts made with pretest respondents. During the main study, supervisors continued to monitor approximately 10 percent of all telephone interviews.

Monitoring is conducted only with respondents who agree to be monitored. As required by law, interviewers informed respondents willing to participate in the study that, for quality control purposes, the interview may be monitored by managers or bilingual supervisors. Interviewers informed supervisors before continuing with respondents who declined to be monitored, and these cases were excluded from all monitoring procedures.

During the main study, supervisors selected interviews for monitoring on a fairly random basis, in order to ensure broad coverage for all interviewers, with the exception that interviewers new to the project were monitored more extensively than experienced interviewers. Monitoring conducted during practice sessions was also used to assess when interviewers were ready to be released to live interview mode. Interviewers may also have requested monitoring assistance when encountering difficult respondents. Supervisors included their evaluative monitoring data in periodic reports to project managers which were then used to provide constructive feedback or additional training to interviewers, as needed.

Interview Protocols

For both the Statewide Telephone Survey of California Households and the Telephone Survey of Landline Customers in California High Cost Fund-B (CHCF-B) Areas, active sample records received a minimum of 10 attempts in an effort to recruit hard-to-reach respondents, ensure adequate response rates, and minimize the potential for non-response error. Cases which had completed some

portion of the interview or which supervisors deemed at least 50 percent likely to be converted to a complete received up to 17 or more callback attempts.

To the extent possible, interviewers scheduled callback dates and times to best match respondents' availability. When availability was unknown, interviewers scheduled callbacks for varying days and times. Pre-screener hang-ups and initial (soft) refusals (respondents of unknown eligibility) received up to 2 refusal conversion attempts within 10 to 14 days from the original contact. Post-screener initial (soft) refusals (eligible respondents) received up to 2 refusal conversion attempts based on the supervisor's judgment that there was at least a 50 percent chance the respondent could be converted at a later time. Call attempts that reached a non-working, disconnected or fax tone were reattempted between 14 and 21 days from the first attempt to reach litigants with multi-use telephone lines or whose phones may have been temporarily disconnected. A respondent who asked explicitly to be removed from the call list for any reason received a hard refusal disposition and their interview was terminated immediately.

Standard weekday shifts were scheduled Monday through Friday from 4 pm to 9 pm, regular weekend shifts were scheduled Saturdays and Sundays from 9 am to 1 pm with periodic late afternoon shifts, and morning shifts were scheduled as needed to accommodate respondent callback requests. Bilingual interviewers were scheduled in staggered shifts to avoid over-contacting the relatively few non-English speaking eligible respondents.

Margins of Error

Margins of error indicate the statistically expected range of variation for survey results. Selection of a probability-based sample introduces some variation in the survey results as a random result of the sampling process; this variation is known as sampling error. Probability theory allows one to calculate the expected margins of error which results from sampling error (Table 8).

Table 8: Estimated Margins of Error for Random Samples

| Unweighted sample size | Percentage Division of Replies | | |
|------------------------|--------------------------------|-----------|-----------|
| | 90% / 10% | 75% / 25% | 50% / 50% |
| | ± | ± | ± |
| 6100 | 0.8 | 1.1 | 1.3 |
| 4100 | 1.0 | 1.3 | 1.5 |
| 2500 | 1.2 | 1.7 | 2.0 |
| 2000 | 1.3 | 1.9 | 2.2 |
| 1500 | 1.5 | 2.2 | 2.5 |
| 1200 | 1.7 | 2.5 | 2.8 |
| 1000 | 1.9 | 2.7 | 3.1 |
| 800 | 2.1 | 3.0 | 3.5 |
| 600 | 2.4 | 3.5 | 4.0 |
| 400 | 2.9 | 4.3 | 4.9 |
| 300 | 3.4 | 4.9 | 5.7 |
| 200 | 4.2 | 6.0 | 7.0 |
| 150 | 4.8 | 7.0 | 8.0 |
| 100 | 5.9 | 8.5 | 10.0 |
| 75 | 6.8 | 9.9 | 11.4 |
| 50 | 8.4 | 12.1 | 14.0 |

Margin of error estimates conventionally assume a 50/50 division of replies, at which the sampling error is greatest. Using the Statewide Telephone Survey of California Households as an example, given the sample of 1,377 completed interviews, the margin of error for a sample estimate of a population percentage is ± 2.6 percentage points at the 95 percent confidence level. This means we may be 95 percent confident that the actual percentage of the population under study falls within this ± 2.6 percentage point interval. For example, with a margin of error of ± 2.6 percent, if 43 percent of the population provides a particular answer, we have 95 percent confidence that the “true” population percentage falls between 40.4 percent and 45.6 percent. Statistical theory indicates that if repeated random samples of 1,377 telephone customers were drawn from the statewide sampling frame, we could expect the corresponding percentage of the population to fall within this interval 95 percent of the time. Margins of error can vary between specific questions and are larger for sample subgroups. For example, for the non-Hispanic white subgroup (n=637), results have a margin of error of ± 3.9 percentage points, and the overall margin of error for the Hispanic subgroup (n=415) is ± 4.8 percentage point with 95 percent confidence.

Committee for the Protection of Human Subject Approval Letters

Statewide Telephone Survey of California Households

Please see next page.



Administration 254
1600 Holloway Avenue
San Francisco, CA 94132

OFFICE FOR THE PROTECTION OF
HUMAN AND ANIMAL SUBJECTS
COMMITTEE FOR THE PROTECTION OF
HUMAN SUBJECTS

Tel: 415/338-1093
Fax: 415/405-2474
E-mail: protocol@sfsu.edu
Web: www.sfsu.edu/~protocol

Date: February 9, 2010

To: Gerald Eisman

Re: CPUC Statewide

The Office of Research and Sponsored Programs at San Francisco State University has reviewed and approved the use of human subjects in the above protocol. You may proceed with your research as described in your protocol and as modified in any subsequent correspondence. Please be aware of and follow your own discipline's professional code of conduct.

Approval Date: February 9, 2010

Exempt

Expiration Date: This approval expires on **February 9, 2011**.

If the project is to be continued, it must be renewed by the expiration date. Please allow at least six weeks for processing a renewal application. **Data cannot be used in the research if collected after the expiration date, before the protocol has been renewed.**

Adverse Event Reporting: All unanticipated or serious adverse events must be reported to the CPHS within ten working days.

Modifications: Prior CPHS approval is required before implementing any changes in any of the approved documents. **Data cannot be used if collected before any changes in the research are approved.**

Recordkeeping: You must retain all signed consent forms for at least 3 years after all research activity is completed.

Questions: Please contact the Committee for the Protection of Human Subjects at 415:338-1093, or at protocol@sfsu.edu

Sincerely,

Office for the Protection of Human Subjects

E. CALIFORNIA STATE UNIVERSITY: Bakersfield, Channel Islands, Chico, Dominguez Hills, East Bay, Fresno, Fullerton, Humboldt, Long Beach, Los Angeles, Merrimack, Monterey Bay, Northridge, Pomona, Sacramento, San Bernardino, San Diego, San Francisco, San Jose, San Luis Obispo, San Marcos, Sonoma, Stanislaus

Telephone Survey of Landline Customers in California High-Cost Fund-B (CHCF-B) Areas

Please see next page.



**SAN FRANCISCO
STATE UNIVERSITY**

Administration 254
1600 Holloway Avenue
San Francisco, CA 94132

OFFICE FOR THE PROTECTION OF
HUMAN AND ANIMAL SUBJECTS
COMMITTEE FOR THE PROTECTION OF
HUMAN SUBJECTS

Tel: 415/338-1093
Fax: 415/405-2474
E-mail: protocol@sfsu.edu
Web: www.sfsu.edu/~protecol

Date: December 15, 2009

To: Gerald Eisman

Re: California High-Cost Fund-B Telephone Affordability Survey, Phase I: Telephone Customer Survey

The Office of Research and Sponsored Programs at San Francisco State University has reviewed and approved the use of human subjects in the above protocol. You may proceed with your research as described in your protocol and as modified in any subsequent correspondence. Please be aware of and follow your own discipline's professional code of conduct.

Approval Date: December 15, 2009 Exempt

Expiration Date: This approval expires on **December 15, 2010**.

If the project is to be continued, it must be renewed by the expiration date. Please allow at least six weeks for processing a renewal application. **Data cannot be used in the research if collected after the expiration date, before the protocol has been renewed.**

Adverse Event Reporting: All unanticipated or serious adverse events must be reported to the CPHS within ten working days.

Modifications: Prior CPHS approval is required before implementing any changes in any of the approved documents. **Data cannot be used if collected before any changes in the research are approved.**

Recordkeeping: You must retain all signed consent forms for at least 3 years after all research activity is completed.

Questions: Please contact the Committee for the Protection of Human Subjects at 415:338-1093, or at protocol@sfsu.edu

Sincerely,

Office for the Protection of Human Subjects

THE CALIFORNIA STATE UNIVERSITY: Bakersfield, Channel Islands, Chico, Dominguez Hills, East Bay, Fresno, Fullerton, Humboldt, Long Beach, Los Angeles, Maritime Academic, Monterey Bay, Northridge, Pomona, Sacramento, San Bernardino, San Diego, San Francisco, San Jose, San Luis Obispo, San Marcos, Stanislaus

Mail Survey of Households Without Landline Service

Please see next page.



Administration 254
1600 Holloway Avenue
San Francisco, CA 94132

OFFICE FOR THE PROTECTION OF
HUMAN AND ANIMAL SUBJECTS
COMMITTEE FOR THE PROTECTION OF
HUMAN SUBJECTS

Tel: 415/338-1093
Fax: 415/405-2474
E-mail: protocol@sfsu.edu
Web: www.sfsu.edu/~protocol

Date: December 18, 2009

To: Gerald Eisman

Re: California High-Cost Fund-B Telephone Affordability Survey, Phase II: Noncustomer Mail Survey

The Office of Research and Sponsored Programs at San Francisco State University has reviewed and approved the use of human subjects in the above protocol. You may proceed with your research as described in your protocol and as modified in any subsequent correspondence. Please be aware of and follow your own discipline's professional code of conduct.

Approval Date: December 18, 2009 Exempt

Expiration Date: This approval expires on **December 18, 2010**. If the project is to be continued, it must be renewed by the expiration date. Please allow at least six weeks for processing a renewal application. **Data cannot be used in the research if collected after the expiration date, before the protocol has been renewed.**

Adverse Event Reporting: All unanticipated or serious adverse events must be reported to the CPHS within ten working days.

Modifications: Prior CPHS approval is required before implementing any changes in any of the approved documents. **Data cannot be used if collected before any changes in the research are approved.**

Recordkeeping: You must retain all signed consent forms for at least 3 years after all research activity is completed.

Questions: Please contact the Committee for the Protection of Human Subjects at 415:338-1093, or at protocol@sfsu.edu

Sincerely,

Office for the Protection of Human Subjects

THE CALIFORNIA STATE UNIVERSITY: Bakersfield, Channel Islands, Chico, Dominguez Hills, East Bay, Fresno, Fullerton, Humboldt State, Los Angeles, Maritime Academy, Monterey Bay, Northridge, Pomona, Sacramento, San Bernardino, San Diego, San Francisco, San Jose, San Luis Obispo, San Marcos, Sonoma, Stanislaus

Questionnaires⁵

Statewide Telephone Survey of California Households

- SLANG**
1. CONTINUE IN ENGLISH
 2. CONTINUE IN SPANISH
 3. CONTINUE IN CHINESE
 4. CONTINUE IN VIETNAMESE

- LANG** Language of Interview
1. ENGLISH
 2. SPANISH
 3. CHINESE
 4. VIETNAMESE

INTRO

Hello. My name is [INTERVIEWER NAME] and I'm calling from San Francisco State University on behalf of the California Public Utilities Commission. We are conducting a confidential survey to find out about the affordability of traditional basic phone service. Are you available to talk at this time?

1. YES, CONTINUE IN ENGLISH
2. YES, CONTINUE IN SPANISH
3. YES, CONTINUE IN MANDARIN
4. YES, CONTINUE IN CANTONESE
5. YES, CONTINUE IN VIETNAMESE

⁵ Notification letters and post-survey thank you notes are included in Appendix C in all four language formats. They are excluded here for brevity.

CONFIRM

Can I confirm that I have reached you on a [RESIDENTIAL LANDLINE] [CELL] phone?

IF NO, ENTER CORRECT PHONE TYPE

1. CELL PHONE
2. RESIDENTIAL LANDLINE
3. OTHER (digital, cable modem, VoIP, etc.)

PTYPE and **N**EWPTYPE

1. CELL PHONE
2. RESIDENTIAL LANDLINE
3. OTHER (digital, cable modem, VoIP, etc.)

RECRUIT

[IF CELL PHONE:]

We realize that you may be charged for the minutes you use on your cellular phone. If you choose to participate in our survey, we will mail you a \$20 VISA gift card in appreciation for completing this study.

Your name has been randomly selected from among California telephone customers for a confidential survey about telephone service affordability. Do you have about ten minutes to talk?

[IF NOT CELL PHONE:]

Your name has been randomly selected from among California telephone customers for a confidential survey about your telephone service affordability. Do you have about ten minutes to talk?

1. CONTINUE

IRB

The survey will take approximately 10 minutes. Your participation is voluntary, and you may answer only those questions you want to answer. You may stop at any time during the course of the survey with no penalty. Would you like to participate in the survey?

Your answers will be kept confidential, and

there is little or no risk or benefit to you in answering these questions. May I ask you a couple of questions to see if you are eligible to participate?

1. CONTINUE

ELIG

Great, thank you. Are you 18 or older, and knowledgeable about your phone service? (If not, is someone in your residence available to talk who *is* knowledgeable/is 18 or older?) And do you currently live in California?

1. CONTINUE

MONITOR

For quality purposes, my supervisor may monitor this call, OK? [IF NOT OK, SIGNAL SUPERVISOR]

Thanks, and, let's get started.

1. OK TO MONITOR

2. NOT OK TO MONITOR

FOR ALL RESPONDENTS

Q1

Which company is your service provider for this phone line [AREA CODE+ PHONE NUMBER]?

- | | |
|--|---|
| 1. AT&T [ASK ATT2] | 25. VOICEPULSE |
| 2. VERIZON [ASK VER2] | 26. WORKING ASSETS (CREDO,LD) |
| 3. COMCAST | 27. NET2PHONE |
| 4. COX COMMUNICATIONS (COX DIGITAL) | 28. PACKET 8 |
| 5. TIME_WARNER CABLE | 29. SKYPE |
| 6. MCI | 30. VONAGE |
| 7. FRONTIER COMMUNICATIONS | 31. Access One, Inc. |
| 8. SUREWEST | 32. Calaveras Telephone Company |
| 9. AT&T WIRELESS | 33. California-Oregon Telephone Co |
| 10. VERIZON WIRELESS | 44. Kerman Telephone Company |
| 11. METRO PCS | 45. Matrix Telecom, Inc. |
| 12. SPRINT/NEXTEL | 46. New Cingular Wireless |
| 13. T MOBILE | 47. Pinnacles Telephone Company |
| 14. US CELLULAR | 48. PNG Telecommunications, Inc. |
| 15. CRICKET WIRELESS | 49. Ponderosa Telephone Company |
| 16. WORKING ASSETS (CREDO) | 50. Public Communications Servs,Inc. |
| 17. ALLEGIANCE COMMUNICATIONS | 51. Sierra Telephone Company |
| 18. CALIFORNIA COMMUNICATIONS EXCHANGE | 52. Siskiyou Telephone Company |
| 19. MPOWER COMMUNICATIONS | 53. Verizon West Coast Incorporated |
| 20. NORTH COUNTY COMMUNICATIONS | 54. Volcano Telephone Company |
| 21. PAETEC COMMUNICATIONS | 55. Winterhaven Telephone Company |
| 22. SBC COMMUNICATIONS | 87. OTHER PROVIDER: Q1OTH: _____ |
| 23. TELScape | 88. DON'T KNOW |
| 24. US TELEPACIFIC CORP | 99. REFUSED |

[IF Q1 = 1]

ATT

Do you get your phone service through AT&T U-verse digital service?

1. YES
2. NO (ILEC served)

[IF Q1 = 2]

VER

Do you get your service through Verizon FiOS digital service?

1. YES
2. NO (ILEC served)

[IF NEWPTYPE > 1, SKIP TO Q3]

FOR RESPONDENTS ON A CELL PHONE

Q2

In addition to your cell phone service, do you have residential landline phone service or other non-cell phone service in your home?

1. YES
2. NO [SKIP TO Q17]
88. DON'T KNOW [SKIP TO Q17]
99. REFUSED [SKIP TO Q17]

CELLONLY

Cell Phone Only Respondent

- 0. NO
- 1. YES

Q2A

What company provides service for your residential landline phone service or other non-cell phone service in your home?

- 1. AT&T
- 2. VERIZON
- 3. COMCAST
- 4. COX COMMUNICATIONS (COX DIGITAL)
- 5. TIME_WARNER CABLE
- 6. MCI
- 7. FRONTIER COMMUNICATIONS
- 8. SUREWEST
- 9. ALLEGIANCE COMMUNICATIONS
- 10. CALIFORNIA COMMS. EXCHANGE
- 11. MPOWER COMMUNICATIONS
- 12. NORTH COUNTY COMMUNICATIONS
- 13. PAETEC COMMUNICATIONS
- 14. SBC COMMUNICATIONS
- 15. TELScape
- 16. US TELEPACIFIC CORP
- 17. VOICEPULSE
- 18. WORKING ASSETS (CREDO, LD)
- 19. NET2PHONE
- 20. PACKET 8
- 21. SKYPE
- 22. VONAGE
- 46. New Cingular Wireless
- 47. Pinnacles Telephone Company
- 48. PNG Telecommunications, Inc.
- 49. Ponderosa Telephone Company
- 50. Public Communications Servs, Inc.
- 51. Sierra Telephone Company
- 52. Siskiyou Telephone Company
- 87. OTHER PROVIDER: **Q2AOTH:** _____
- 88. DON'T KNOW
- 99. REFUSED

[IF Q2A = 1]

ATT2

Do you get your phone service through AT&T U-verse digital service?

1. YES
2. NO (**ILEC** = 1)

[IF Q2A = 2]

VER2

Do you get your service through Verizon FiOS digital service?

1. YES
2. NO (**ILEC** = 1)

ILEC

Receive Service From ILEC Provider

0. NO
1. YES

DIGITAL

Digital Service

0. NO
1. YES

FOR ALL RESPONDENTS WITH LANDLINE SERVICE

Q3

Which of the following services are also included in your residential landline bill?

[READ LIST. SELECT ALL THAT APPLY]

Q3_1. DSL OR BROADBAND INTERNET SERVICE

Q3_2. TELEVISION SERVICE

Q3_3. LONG DISTANCE SERVICE

Q3_4. ADDITIONAL LINES OR A CELLULAR PLAN

Q3_5. FEATURES, E.G. VOICE MAIL, CALL FORWARDING, ETC.

Q3_6. NONE OF THE ABOVE

Q3_88. DON'T KNOW

Q3_99. REFUSED

0 = NOT SELECTED

1 = SELECTED

Q4

Approximately how much was last month's total residential landline bill? Just your best estimate. \$_____ . ____

8888 = DON'T KNOW [SKIP TO **Q5A**]

9999 = REFUSED [SKIP TO **Q5A**]

Q5

Was the bill amount typical for this line?

1. YES [SKIP TO **Q6**]

2. NO [SKIP TO **Q5A**]

88. DON'T KNOW [SKIP TO **Q6**]

99. REFUSED [SKIP TO **Q6**]

Q5A

How much is a typical bill for this line?

\$_____ . ____

8888 = DON'T KNOW

9999 = REFUSED

Q6TYP

Typical Residential Landline Bill

Q6

Do you find this amount [Q6TYP] affordable?

[IF Q6TYP = 0, 8888, OR 9999:] Do you find the amount of your typical bill affordable?

- 1. YES, AFFORDABLE
- 2. NO, NOT AFFORDABLE
- 88. DON'T KNOW
- 99. REFUSED

FOR ALL RESPONDENTS WITH ILEC PROVIDER SERVICE. IF ILEC = 0, SKIP TO Q15

Q7

Are you currently enrolled in the California LifeLine Telephone Program? This program provides discounted basic landline telephone services to eligible California households.

- 1. YES [SKIP TO Q9]
- 2. NO
- 88. DON'T KNOW
- 99. REFUSED

LIFE

Current Lifeline Customer

- 0. NO
- 1. YES

Q8

If you are not currently enrolled in this program, have you heard of it?

- 1. YES [SKIP TO Q10]
- 2. NO [SKIP TO Q10]
- 88. DON'T KNOW [SKIP TO Q10]
- 99. REFUSED [SKIP TO Q10]

Q9

The current rates for households with California Lifeline telephone service ranges from about 4 to about 7 dollars per month. If these rates were to increase, what would be the maximum rate you would pay before you would disconnect this phone service?

\$ _____ . ____

- 7777. No matter the increase, I would not change service [SKIP TO Q10]
- 8888. DON'T KNOW [SKIP TO Q10]
- 9999. REFUSED [SKIP TO Q10]

Q9A

Would you choose to disconnect this phone service at the rate increase up to \$[Q9] because you cannot afford the cost or because it's not worth the cost to you?

- 1. CANNOT AFFORD THE COST
- 2. NOT WORTH THE COST
- 3. BOTH
- 4. OTHER
- 88. DON'T KNOW
- 99. REFUSED

Q9B

Would phone service at the rate increase up to \$[Q9] cause you to use or switch to another type of phone service? (such as cellular, digital phone service, Voice over IP)

- 1. YES, DEFINITELY
- 2. MAYBE YES
- 3. MAYBE NOT
- 4. NO
- 88. DON'T KNOW
- 99. REFUSED

Q10

Now, you told me that your typical total phone bill amount, including fees, taxes, and charges for extra services, is [Q6TYP]. If this rate were to increase, what would be the maximum rate you would pay before you would change your current service?

\$ _____ . ____

- 7777. No matter the increase, I would not change service [SKIP TO Q13]
- 8888. DON'T KNOW [SKIP TO Q13]
- 9999. REFUSED [SKIP TO Q13]

Q10A

If your total bill rose to \$[Q10], would you be likely to drop or eliminate [EACH SERVICE FROM Q3 AND BASIC SERVICE] from your service package?

- 1. LIKELY
- 2. NOT LIKELY
- 88. DON'T KNOW
- 99. REFUSED

- Q10A_A** The basic phone service [IF LIKELY, ASK Q11 AND Q12]
- Q10A_B** DSL or broadband internet service [SKIP TO Q13]
- Q10A_C** Television service [SKIP TO Q13]
- Q10A_D** Long distance service [SKIP TO Q13]

Q10A_E Additional lines or a cellular plan [SKIP TO Q13]

Q10A_F Features, e.g. voice mail, call forwarding, etc. [SKIP TO Q13]

[IF RESPONDENT ANSWERED **Q9A** AND **Q9B**, SKIP TO **Q13**]

Q11

Would you choose to disconnect your phone service at \$[Q10] because you cannot afford the cost or because it's not worth the cost to you?

1. CANNOT AFFORD THE COST
2. NOT WORTH THE COST
3. BOTH
4. OTHER REASON
88. DON'T KNOW
99. REFUSED

Q12

Would a total bill increase to \$[Q10] cause you to use or switch to another type of phone service? (such as cellular, digital phone service, VoIP) [READ LIST]

1. YES, DEFINITELY
2. MAYBE YES
3. MAYBE NOT
4. NO
99. REFUSED

FOR RESPONDENTS WITH ILEC-SERVED LANDLINE. IF **ILEC** = 0, SKIP TO **Q15**

Q13

Now I'm going to ask you some questions about residential landline phone service affordability. Do any of the following make this service hard for you to afford? Please answer yes or no to each. (Does this make landline telephone service hard for you to afford?)

- 1. YES
- 2. NO
- 88. DON'T KNOW
- 99. REFUSED

Q13_A The cost of long distance or international calling.

Q13_B The tendency to talk on the phone too long or to make too many calls. [NOT FOR DIGITAL]

Q13_C That you can't control how other people use your phone.

Q13_D The cost of extra services like Call Waiting. [NOT FOR DIGITAL]

Q13_E The monthly charge for local phone service.

Q13_F Fees, taxes, and surcharges.

Q13_G Are there any other reasons that make telephone service hard to afford? **Q13OTH:** _____

Q14

Since January 1, 2009, has the phone company disconnected your residential landline because you could not afford to pay the bill?

- 1. YES
- 2. NO
- 88. DON'T KNOW
- 99. REFUSED

FOR RESPONDENTS WITH DIGITAL LANDLINE SERVICE. IF NOT DIGITAL + LANDLINE, SKIP TO Q16

Q15

Have you heard of the California LifeLine Telephone Program? The program provides discounted basic landline telephone services to eligible California households.

- 1. YES [SKIP TO Q16]
- 2. NO [SKIP TO Q16]
- 88. DON'T KNOW [SKIP TO Q16]
- 99. REFUSED [SKIP TO Q16]

Q15A

If you knew that you could qualify for this program, would it motivate you to have traditional landline phone service in your household?

- 1. YES
- 2. NO
- 88. DON'T KNOW
- 99. REFUSED

FOR RESPONDENTS ON LANDLINE. IF RESPONDENT ON CELL PHONE, SKIP TO Q17

Q16

Does anyone in your household, including yourself, currently have a wireless or cell phone?

Q16_1 YES, ME

Q16_2 YES, OTHER HOUSEHOLD MEMBER

Q16_3 NO

Q16_88 DON'T KNOW

Q16_99 REFUSED

- 0 = NOT SELECTED
- 1 = SELECTED

LANDONLY

Landline Only Household

- 0. NO
- 1. YES

FOR RESPONDENTS WITH CELL OR DIGITAL SERVICE. IF **Q3** = 1 OR PROVIDER IS VERIZON FiOS OR AT&T U-VERSE, SKIP TO **Q18**

Q17

Does anyone in your household have a broadband or high speed internet connection? (Such as DSL, cable modem, or satellite internet.)

- 1. YES
- 2. NO
- 88. DON'T KNOW
- 99. REFUSED

Q18

How many people in this household, including you, rely on your residential landline number?

-
- 88. DON'T KNOW
- 99. REFUSED

Q19

If your home telephone service was disconnected, how would you make calls? (Are there any other phones you would use?) [DO NOT READ. SELECT ALL THAT APPLY]

- Q19_1 A CELL PHONE
Q19_2 INTERNET OR DIGITAL SERVICE OR VOICE OVER IP (VONAGE, SKYPE, COMCAST, TIME WARNER)
Q19_3 A FRIEND, NEIGHBOR, OR A RELATIVE'S PHONE
Q19_4 A PUBLIC PAY PHONE
Q19_5 A PHONE AT WORK
Q19_6 PRE-PAID PHONE CARDS
Q19_7 SOME OTHER PHONE (DESCRIBE): **Q19OTH:** _____
Q19_8 WOULDN'T USE A PHONE
Q19_88 DON'T KNOW
Q19_99 REFUSED
0 = NOT SELECTED
1 = SELECTED

FOR RESPONDENTS ON A CELL PHONE. IF **NEWPTYPE** ≠ 1, SKIP TO **Q31**.

Q20

- Does your wireless phone service bill include charges for additional phones such as those included in a “family plan”?
1. YES
 2. NO
 88. DON'T KNOW
 99. REFUSED

Q21

Besides the phone you use, how many phones are on your cellular service plan?

- 0. NO OTHER PHONES / USERS
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5 OR MORE
- 88. DON'T KNOW
- 99. REFUSED

TOTCELL

Number of Phones on Cell Service Plan

Q22

Last month, about how much was your total bill for your cellular service? (Just your best estimate.)

\$ _ _ _ _ . _ _
 8888 = DON'T KNOW
 [SKIP TO Q24]
 9999 = REFUSED
 [SKIP TO Q24]

Q23

Was the amount of that cell phone bill typical for this line?

- 1. YES [SKIP TO Q25]
- 2. NO
- 88. DON'T KNOW [SKIP TO Q25]
- 99. REFUSED [SKIP TO Q25]

Q24

How much is a typical bill for this line?

\$ _ _ _ . _ _
8888 = DON'T KNOW
9999 = REFUSED

Q25TYP

Typical Wireless Bill

Q25

Do you find the amount of your typical bill [**Q25TYP**] affordable?

[IF NO **Q25TYP**:] Do you find the amount of your typical bill affordable?

- 1. YES, AFFORDABLE
- 2. NO, NOT AFFORDABLE
- 88. DON'T KNOW
- 99. REFUSED

Q26

Does your cellular plan include a data plan?

- 1. YES
- 2. NO
- 88. DON'T KNOW
- 99. REFUSED

FOR CELL-ONLY RESPONDENTS. IF LANDLINE ONLY OR LANDLINE + CELL SERVICE, SKIP TO Q31

Q27

Have you heard of the California LifeLine Telephone Program? The program provides discounted basic landline telephone services to eligible California households.

- 1. YES
- 2. NO
- 88. DON'T KNOW
- 99. REFUSED

Q28

If you knew that you could qualify for this program, would it motivate you to have residential landline phone service in your household?

- 1. YES
- 2. NO
- 88. DON'T KNOW
- 99. REFUSED

Q29

What are the most important reasons why you choose *not* to have landline service at your home? [DO NOT READ. SELECT ALL THAT APPLY]

- Q29_1 WIRELESS IS MORE CONVENIENT
- Q29_2 CAN'T AFFORD BOTH LANDLINE AND WIRELESS SERVICE
- Q29_3 WIRELESS COSTS LESS
- Q29_4 DON'T NEED LANDLINE SERVICE
- Q29_5 LANDLINE SERVICE IS NOT AVAILABLE IN MY HOME AREA
- Q29_6 OTHER REASON (SPECIFY): Q29OTH: _____
- Q29_88 DON'T KNOW
- Q29_99 REFUSED

0 = NOT SELECTED

1 = SELECTED

Q30

How likely is it that you will consider having landline service in your home within the next 12 months?

1. LIKELY [SKIP TO Q33]

2. NOT LIKELY [SKIP TO Q33]

88. DON'T KNOW [SKIP TO Q33]

99. REFUSED [SKIP TO Q33]

FOR RESPONDENTS WITH LANDLINE OR LANDLINE + CELL SERVICE

Q31

What are the most important reasons why you choose to keep your residential landline? [DO NOT READ. SELECT ALL THAT APPLY]

Q31_1 IT'S MY PRIMARY LINE

Q31_2 CONVENIENCE

Q31_3 VALUABLE

Q31_4 AFFORDABLE

Q31_5 NEED IT FOR DSL BROADBAND

Q31_6 COMES WITH MY CABLE PACKAGE

Q31_7 FOR 911 ACCESS

Q31_8 RELIABILITY

Q31_9 RECEPTION IS BETTER THAN CELL SERVICE

Q31_10 I CAN'T AFFORD OTHER SERVICES

Q31_11 OTHER (SPECIFY): **Q31OTH:** _____

Q31_88 DON'T KNOW

Q31_99 REFUSED

0 = NOT SELECTED

1 = SELECTED

Q32

How likely is it that you will still have your residential landline phone 12 months from now?

1. LIKELY [SKIP TO **Q33**]

2. NOT LIKELY

88. DON'T KNOW [SKIP TO **Q33**]

99. REFUSED [SKIP TO **Q33**]

Q32A

Why do you think you won't have your residential landline phone 12 months from now? [DO NOT READ]

1. I CAN'T AFFORD IT

2. I CAN AFFORD IT BUT I THINK IT'S TOO EXPENSIVE

3. I DON'T USE/NEED IT

4. OTHER REASON (SPECIFY): **Q32AOTH:** _____

88. DON'T KNOW

99 REFUSED

DEMOGRAPHIC QUESTIONS FOR ALL RESPONDENTS

Q33

And finally, I will ask you some questions that will help us know how well our survey represents all Californians. Again, your responses are completely confidential. How many people currently live in your household, including yourself?

1. 1 (JUST ME)
2. 2
3. 3
4. 4
5. 5 OR MORE
88. DON'T KNOW
99. REFUSE

Q34

Which of the following best describes your total gross annual household income, before taxes?

[READ LIST. STOP WHERE RESPONDENT ANSWERS YES]

1. \$24,000 or less
2. \$24,001 - \$34,000
3. \$34,001 - \$39,800
4. \$39,801 - \$50,000
5. \$50,001 - \$75,000
6. Over \$75,000
88. DON'T KNOW
99. REFUSE

Q35

Is your age within one of the following categories?

- 1. 18 to 29 years of age
- 2. 30 to 39 years
- 3. 40 to 59 years
- 4. 60 years or older
- 88. DON'T KNOW
- 99. REFUSED

Q36

Please tell us what your racial or ethnic background is. Are you white, black or African American, Hispanic or Latino, Asian Pacific Islander, Native American Indian, or a member of another race? [SELECT ALL THAT APPLY]

- Q36_1** WHITE
 - Q36_2** BLACK OR AFRICAN AMERICAN
 - Q36_3** HISPANIC/LATINO
 - Q36_4** ASIAN AMERICAN/PACIFIC ISLANDER
 - Q36_5** NATIVE AMERICAN INDIAN OR ALASKAN NATIVE
 - Q36_6** OTHER (SPECIFY): **Q36OTH:** _____
 - Q36_88** DON'T KNOW
 - Q36_99** REFUSED
- 0 = NOT SELECTED
1 = SELECTED

Q37

Are you currently employed?

- 1. YES
- 2. NO
- 3. OTHER (RETIRED, STUDENT, HOMEMAKER, DISABLED)
- 88. DON'T KNOW
- 99. REFUSED

CLOSING FOR RESPONDENTS ON A CELL PHONE

Our survey is complete. Thank you for your participation. Please provide a name and mailing address where I can send your \$20 VISA gift card. We will only use the information to send you your gift card and will not store this information with your survey responses.

First name: _____

Last name: _____

Mailing address: _____ [CONFIRM ADDRESS]

Great, your card should arrive at the address you provided within ten business days. If you have any questions about this study you can contact the principal investigator, Gerald Eisman. Would you like his contact information?

IF YES: You can reach Dr. Eisman at 415-338-2978. [IF NEEDED:] You may also contact the Office of the Committee for the Protection of Human Subjects at SF State University, 254 Administration Bldg, 1600 Holloway Avenue, San Francisco, CA 94132, phone: 415-338-1093. email: protocol@sfsu.edu. Thank you again. Have a nice day/evening

CLOSING FOR RESPONDENTS ON A LANDLINE PHONE

Our survey is complete. Thank you for your participation. If you have any questions about this study you can contact the principal investigator, Gerald Eisman. Would you like his contact information?

IF YES: You can reach Dr. Eisman at 415-338-2978. [IF NEEDED:] You may also contact the Office of the Committee for the Protection of Human Subjects at SF State University, 254 Administration Bldg, 1600 Holloway Avenue, San Francisco, CA 94132, phone: 415-338-1093. email: protocol@sfsu.edu. Thank you again and have a nice day/evening.

DISPO

Final Sample Disposition Code

- 40. Wireless Complete
- 41. Landline (non-Lifeline)
- 42. LifeLine Customer Complete
- 400. Wireless Partial Complete
- 410. Landline Partial Complete
- 420. Lifeline Customer Partial Complete

ELAPSED

Length of Interview in Minutes

LIFE

Current Lifeline Customer

- 0. NO
- 1. YES

SAMPLE

- 1. FROM WIRELESS SAMPLE
- 2. FROM LANDLINE SAMPLE
- 3. FROM LIFELINE SAMPLE

This page intentionally left blank

SPANISH LANGUAGE SCRIPT

INTRO

Hola, mi nombre es [INTERVIEWER NAME] y estoy llamando de la Universidad Estatal de San Francisco de parte de la Comisión de Utilidades Publicas de California. Estamos conduciendo una entrevista para saber más acerca de la asequibilidad del servicio telefónico básico.

¿Puedo confirmar que le he llamado a un [TELEFONO RESIDENCIAL] [TELEFONO CELULAR]?

1. TELEFONO CELULAR
2. TELEFONO RESIDENCIAL
3. OTRO (digital, cable modem, VoIP, etc.)

IF CELL PHONE:

Nos damos cuenta que a usted le pudieran cobrar por los minutos que usted usa en su teléfono celular. Si usted decide participar en nuestra encuesta, le enviaremos una tarjeta de regalo VISA con \$20 en agradecimiento por completar este estudio.

IF RESIDENTIAL LANDLINE OR OTHER PHONE (AS DESCRIBED ABOVE):

Su nombre ha sido seleccionado al azar entre los clientes de teléfono en California para una encuesta confidencial acerca del servicio telefónico asequible. ¿Tiene aproximadamente 10 minutos para hablar conmigo?

IF YES, WILL TALK NOW:

La encuesta toma aproximadamente 10 minutos de su tiempo. Su participación es voluntaria, usted puede contestar solamente las preguntas que usted quiera contestar. Usted puede parar en cualquier momento durante el curso de la encuesta sin ninguna consecuencia. ¿Le gustaría participar en la encuesta? Sus respuestas se mantendrán confidenciales y hay muy poco o nada de riesgo o beneficio para usted por responder estas preguntas.

¿Le puedo hacer un par de preguntas para ver si es elegible para participar?

IF YES: Bien, gracias. ¿Tiene usted 18 años o más y está informado acerca de su servicio telefónico? (Si no, ¿Hay alguien en casa que esté disponible para hablar conmigo que este informado y que tenga 18 años o más?)

MONITOR

Para el propósito de calidad, mi supervisor podría monitorear esta llamada, ¿Está bien?
Gracias, comencemos.

Q1

¿Cuál compañía es su proveedor de servicio para esta línea telefónica? [AREA CODE + PHONE NUMBER)?

ATT

¿Obtiene su servicio por AT&T U-verse servicio digital?

1 SI

2 NO (ILEC served)

VER

¿Obtiene su servicio por Verizon FiOS servicio digital?

1 SI

2 NO (ILEC served)

Q2.

Además de su servicio telefónico celular, ¿tiene servicio telefónico residencial u otro servicio telefónico en su hogar que no sea celular?

1 SI

2 NO

Q2a.

¿Qué compañía le provee servicio en su hogar para su línea residencial u otro servicio telefónico que no sea celular?

ATT2

¿Obtiene su servicio telefónico por AT&T U-verse servicio digital?

- 1 SI
- 2 NO (ILEC served)

VER2

¿Obtiene su servicio por Verizon FiOS servicio digital?

- 1 SI
- 2 NO (ILEC served)

Q3.

¿Cuáles de los siguientes servicios están incluidos en su factura?

LEER OPCIONES, SELECCIONAR TODO LO QUE APLIQUE

- 1. DSL o servicio de internet Banda Ancha
- 2. Servicio de televisión
- 3. Servicio de larga distancia
- 4. Líneas adicionales o un plan de celular
- 5. Otros servicios como buzón o transferir llamadas
- 6. Ninguno de estos

Q4.

Aproximadamente, ¿Cuanto fue el total de la factura del mes pasado? Por favor proporcione su mejor aproximado.

Q5.

¿Fue normal la cantidad de la factura para esta línea?

- 1 SI
- 2 NO

Q5a.

¿Cuánto es una factura normal para esta línea?

Q6.

¿Usted encuentra esta cantidad [FROM Q4, o 5a], asequible?

1 SI, ASEQUIBLE

2 NO, NO ES ASEQUIBLE

Q7.

¿Está usted actualmente en la lista del Programa Telefonico LifeLine de California? Este programa provee descuento de servicio telefónico básico residencial a hogares elegibles en California.

1 SI

2 NO

Q8.

Si usted no está inscrito actualmente en este programa, ¿ah oído hablar de el?

1. SI

2. NO

Q9.

La tarifa actual para hogares con California Lifeline es de 4 a 7 dolares al mes, aproximadamente. Si las tarifas aumentaran, ¿cuánto seria lo máximo que usted pagaría antes de desconectar este servicio telefónico?

7777 NO IMPORTA EL AUMENTO, NO CAMBIARIA EL SERVICIO

Q9a.

¿Elegiría desconectar este servicio telefónico si la tarifa aumentara a \$ [FROMQ9] porque (1) no puede pagar el costo o (2) porque para usted el costo no vale la pena?

- 1 NO PUEDO PAGAR EL COSTO
- 2 EL COSTO NO VALE LA PENA
- 3 AMBOS
- 4 OTRO

Q9b.

Un aumento en la tarifa local básica a \$ [FROM Q9] ¿sería motivo para que usted use o cambie a otro tipo de servicio telefónico? [PROBE: como a celular, servicio telefónico digital, Voice over IP)

- 1 SI DEFINITIVAMENTE
- 2 TAL VEZ SI
- 3 TAL VEZ NO
- 4 NO

Q10.

Me dijo que la cantidad de su factura total típica, incluyendo tarifa, impuestos, y cargos por servicios extra es [FROM Q4 OR Q5a]. Si esta tarifa aumentara, ¿Cuál sería la tarifa máxima que usted pagaría antes de cambiar su servicio actual?

_____ CANTIDAD TOTAL DE TARIFA
7777 NO IMPORTA EL AUMENTO, NO CAMBIARIA EL SERVICIO

Q10a

Si su tarifa total aumentara a \$ [FROM Q10], ¿Qué tan probable sería que elimine [EACH SERVICE FROM Q3, PLUS BASIC PHONE SERVICE] del paquete de su servicio?

1 PROBABLEMENTE

2 NO PROBABLE

- A. El servicio telefónico básico
- B. DSL o servicio de internet banda ancha
- C. Servicio de televisión
- D. Servicio de larga distancia
- E. Líneas adicionales o plan de celular
- F. Servicios como Buzón, transferir llamadas, etc.

Q11.

¿Elegiría desconectar su servicio telefónico si la tarifa aumenta a \$ [FROMQ10] porque no puede pagar el costo o porque para usted el costo no vale la pena?

1 NO PUEDO CON EL COSTO

2 EL COSTO NO VALE LA PENA

3 AMBOS

4 OTRA RAZON

Q12.

Un aumento total en su tarifa a \$ [FROM Q10] ¿sería motivo para que usted use o cambie a otro tipo de servicio telefónico? [PROBE: como a celular, servicio telefónico digital, Voice over IP)

1 SI, DEFINITIVAMENTE

2 TAL VEZ SI

3 TAL VEZ NO

4 NO

Q13.

Ahora le voy hacer algunas preguntas acerca de la asequibilidad económica del servicio telefónico residencial. ¿Alguno de los siguientes hace difícil para que usted pague el servicio telefónico? Por favor responda si, o no a cada una. ¿Hace esto difícil para pagar el servicio telefónico residencial? (PROBE: ¿Hace esto difícil para pagar el servicio telefónico?)

- 1 SI
- 2 NO

- A. El costo de llamadas a larga distancia.
- B. La tendencia de hablar por teléfono por largo tiempo o hacer demasiadas llamadas. C. Usted no puede controlar como otras personas usan su teléfono.
- D. El costo de servicios extra como Llamadas de Espera
- E. La tarifa mensual por el servicio telefónico local.
- F. Cargos, impuestos y recargos.
- G. ¿Hay algunas otras razones que hacen difícil pagar el servicio telefónico? (SPECIFY)

Q14.

Desde enero 1, 2009, ¿La compañía de teléfono a desconectado esta línea telefónica porque usted no pudo pagar la cuenta?

Q15

¿Ha oído hablar del Programa Telefónico Lifeline de California? El programa ofrece descuentos telefónicos de servicios básicos fijos a los hogares elegibles de California.

Q15a

Si usted supiera que podría calificar para este programa, ¿Le motivaría a que usted tenga el servicio telefónico residencial landline en su hogar?

Q16.

¿Alguien en su hogar, incluyendo usted, tienen actualmente un teléfono inalámbrico o un celular?

- 1 SI, YO
- 2 SI, OTROS MIEMBROS DEL HOGAR
- 3 NO

Q17.

¿Alguien en su hogar tienen banda ancha o conexión de alta velocidad a internet? (PROBE: Como DSL, cable modem, o satellite internet)

Q18.

¿Cuántas personas en este hogar, incluyendo usted cuentan con su número telefónico residencial?

Q19

Si su servicio telefónico fuera desconectado, ¿cómo haría sus llamadas? (PROBE: ¿Hay algunos otros teléfonos los cuales usted usaría?) [SELECCIONE TODOS LOS APLIQUEN]

1. Un teléfono celular
2. INTERNET O servicio telefónico digital o voz sobre IP (Vonage, Skype, Comcast, Time Warner)
3. Teléfono de un amigo, vecino o un pariente
4. un teléfono publico
5. UN TELEFONO EN EL TRABAJO
6. TRJETAS TELEFONICAS PRE PAGADAS
7. OTRO TELÉFONO (DESCRIBA)
8. NO USARIA TELEFONO

Q20.

¿La facture de su servicio telefónico inalámbrico incluye cargos por teléfonos adicionales como los que incluyen “plan familiar?”

Q21.

Además del teléfono que usted utiliza, ¿cuántos teléfonos están en su plan de servicio celular?

0 NO HAY OTROS TELEFONOS/USUARIOS

5 5 O MAS

Q22.

El mes pasado, ¿cuánto fue la factura total de [PROVEEDOR DE SERVICIOS] [por su servicio telefónico celular]? (PROBE: Sólo su mejor estimación)

Q23

¿Fue la cantidad de la factura de su teléfono celular típica para esta línea?

Q24.

¿Cuánto es una factura típica para esta línea?

Q25.

¿Le parece asequible la cantidad típica total de la factura que usted acaba de proporcionar por su factura del celular? [DE Q24 o Q26],

1 SI, ASEQUIBLE

2 NO, NO ES ASEQUIBLE

Q26.

¿Incluye su plan de celular un plan de datos?

Q27.

¿Ha oído hablar del Programa Telefónico Lifeline de California? El programa ofrece descuentos telefónicos de servicios básicos fijos a los hogares elegibles de California.

Q28.

Si usted supiera que podría calificar para este programa, ¿Le motivaría a que usted tenga el servicio telefónico residencial landline en su hogar?

Q29.

¿Cuáles son las razones más importantes por las que usted elije NO tener servicio telefónico residencial en su casa?

- 1 INALAMBRICO ES MAS CONVENIENTE
- 2 NO PUEDE PAGAR LOS DOS SERVICIOS EL FIJO Y EL INALAMBRICO
- 3 INALAMBRICO CUESTA MENOS
- 4 NO NECESITA DE SERVICIO FIJO
- 5 SERVICIO DE TELÉFONO FIJO NO ESTA DISPONIBLE EN MI REGION
- 6 OTRA RAZON (ESPECIFIQUE): _____

Q30.

¿Qué tan probable es que usted considere la posibilidad de tener servicio de línea fija en su hogar en los próximos 12 meses?

- 1PROBABLEMENTE
- 2 NO MUY PROBABLE

Q31.

¿Cuales son las razones más importantes por las que opta por conservar su línea fija residencial?

- 1 ES MI LINIA PRINCIPAL
- 2CONVENENCIA
- 3 VALIOSA
- 4 ASEQUIBLE
- 5 NECESITA PARA DSL Y BANDA ANCHA
- 6 VIENE CON EL PAQUETE DE MI CABLE
- 7 PARA ACCESO A 911
- 8 CONFIABILIDAD
- 9 MEJOR RECEPCION QUE EL SERVICIO DE TELEFONO CELULAR

10 I NO PUEDE PAGAR OTROS SERVICIOS

11 OTRAS RAZONES (ESPECIFIQUE): _____

Q32.

¿Qué tan probable es que usted todavía tenga su línea telefónica residencial en 12 meses a partir de ahora?

1 PROBABLE

2 NO MUY PROBABLE

Q32a.

¿Por qué cree que no tendrá su línea telefónica residencial en 12 meses a partir de ahora?

1 NO PUEDO PAGARLO

2 LO PUEDO PAGAR PAGAR, PERO CREO QUE ES DEMACIADO CARO

3 NO LO USO/NECECITO

4 OTRAS RAZONES (ESPECIFIQUE): _____

Finalmente, le hare unas preguntas que nos ayudaran a conocer que tan bien nuestra encuesta representa a todos los Californianos. De nuevo, sus respuestas son completamente confidenciales.

Q33.

¿Cuántas personas viven actualmente en su hogar, incluyendo usted?

1 1 (SOLO YO)

2 2

3 3

4 4

5 5 O MAS

Q34.

¿Cuál de los siguiente mejor describe el ingreso total anual de su hogar antes de impuestos?

- 1 \$24,000 o menos
- 2 \$24,001 - \$34,000
- 3 \$34,001 - \$39,800
- 4 \$39,801 – \$50,000
- 5 \$50,001 - \$75,000
- 6 Más de \$75,000

Q35.

¿Esta su edad en una de las siguientes categorías?

- 1 Entre 18 a 28 años de edad
- 2 Entre 30 a 39 años de edad
- 3 Entre 40 a 59 años de edad
- 4 60 años o mas

Q36.

Por favor díganos cuál es su raza étnica o antecedente. ¿Es usted blanco. Negro a Africano Americano, Hispano o Latino, Asiático, de las Islas del Pacífico, Indio Nativo Americano, o miembro de otra raza?

- 1 BLANCO
- 2 NEGRO O AFRICANO AMERICANO
- 3 HISPANO/LATINO
- 4 ASIATICO AMERICANO/ISLEÑO DEL PACIFICO
- 5 INDIO NATIVO AMERICANO O NATIVO DE ALASKA
- 6 OTRO (ESPECIFIQUE): _____

Q37.

¿Está usted empleado actualmente?

- 3 OTRO (JUVILADO, ESTUDIANTE, AMA DE CASA, DISCAPACITADO)

Nuestra encuesta esta completa. Gracias por su participación. Por favor proporcione el nombre y dirección donde le puedo enviar su tarjeta VISA de regalo con \$20. Solamente utilizaremos la información para enviarle su tarjeta de regalo y no guardaremos esta información con sus respuestas de la encuesta.

Nombre: _____ Apellido: _____ Dirección: _____

Bien, su tarjeta debe llegar a la dirección que nos ha proporcionado dentro de diez días hábiles.

Si usted tiene alguna pregunta acerca de este estudio, puede comunicarse con el investigador principal, Gerald Eisman, ¿Gustaría que le proporcione la información de contacto de el?

IF YES: Puede comunicarse con el Dr. Eisman al 415-338-2978. [IF NEEDED] También puede comunicarse con la Oficina del Comité para Protección de Sujetos Humanos en la Universidad Estatal de San Francisco, 254 Administration Bldg. 1600 Holloway Avenue, San Francisco, CA 94132, teléfono: 415 – 338-1093. Correo electrónico: protocol@sfsu.edu . Gracias y que tenga buen día/tarde. Bueno, gracias de nuevo. Que tengo buen día/tarde

Nuestra encuesta esta completa. Gracias por su participación. Si usted tiene alguna pregunta acerca de este estudio, puede comunicarse con el investigador principal, Gerald Eisman. ¿Le gustaría que le proporcione la información de contacto de el?

IF YES: Puede comunicarse con el Dr. Eisman al 415-338-2978. [IF NEEDED] Tambien puede comunicarse con la Oficina del Comité para Protección de Sujetos Humanos en la Universidad Estatal de San Francisco, 254 Administration Bldg. 1600 Holloway Avenue, San Francisco, CA 94132, teléfono: 415 – 338-1093. Correo electrónico: protocol@sfsu.edu . Gracias y que tenga buen día/tarde.

Bueno, gracias de nuevo. Que tenga buen día/tarde.

This page intentionally left blank

VIETNAMESE LANGUAGE SCRIPT

INTRO

Xin chào. Tôi tên là [INTERVIEWER NAME] và tôi gọi từ trường Đại Học San Francisco thay mặt cho Ủy Ban Tiện Ích Công Cộng California (California Public Utilities Commission, CPUC). Chúng tôi đang tiến hành 1 cuộc thăm dò ý kiến bảo mật để tìm hiểu về khả năng chi trả của dịch vụ điện thoại nhà loại căn bản. Xin hỏi quý vị tôi có thể nói chuyện với quý vị bây giờ được không?

Tôi muốn khẳng định lại có phải tôi đã gọi cho quý vị ở số [ĐIỆN THOẠI NHÀ] [ĐIỆN THOẠI CẦM TAY] không?

1. ĐIỆN THOẠI CẦM TAY
2. ĐIỆN THOẠI NHÀ
3. NHỮNG CÁI KHÁC (digital, cable modem, VoIP, etc.)

IF CELL PHONE:

Chúng tôi biết rằng quý vị phải trả tiền cho những phút sử dụng điện thoại cầm tay của quý vị. Nếu quý vị đồng ý tham gia vào cuộc thăm dò ý kiến này, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị 1 VISA mua quà trị giá \$20 để tỏ lòng biết ơn quý vị đã làm xong bản thăm dò ý kiến.

IF RESIDENTIAL LANDLINE OR OTHER PHONE (AS DESCRIBED ABOVE):

Tên của quý vị được chọn ra 1 cách ngẫu nhiên từ khách hàng sử dụng điện thoại bang California cho 1 cuộc thăm dò ý kiến bảo mật để tìm hiểu về khả năng chi trả dịch vụ điện thoại. Quý vị có 10 phút để nói chuyện với tôi không?

Tên của quý vị được chọn ra 1 cách ngẫu nhiên từ khách hàng sử dụng điện thoại bang California cho 1 cuộc thăm dò ý kiến bảo mật để tìm hiểu về khả năng chi trả dịch vụ điện thoại. Quý vị có 10 phút để nói chuyện với tôi không?

IF YES, WILL TALK NOW:

Cuộc thăm dò ý kiến này sẽ mất khoảng 10 phút. Sự tham gia của quý vị là tự nguyện, và quý vị có thể chỉ trả lời những câu hỏi mà quý vị muốn trả lời. Quý vị có thể ngừng bất cứ lúc nào trong quá trình của cuộc phỏng vấn mà

không bị phạt. Quý vị có muốn tham gia vào cuộc thăm dò ý kiến này không? Câu trả lời của quý vị sẽ được giữ kín, và có rất ít hoặc không có rủi ro hoặc lợi ích cho quý vị trong việc trả lời những câu hỏi này.

Tôi có thể hỏi quý vị một vài câu hỏi để xem quý vị có đủ điều kiện để tham gia không?

IF YES: Tốt, cảm ơn. Quý vị có phải là 18 tuổi hoặc hơn, và hiểu biết về dịch vụ điện thoại của quý vị? (Nếu không, có ai khác trong nhà của quý vị có thể nói chuyện với tôi và người đó là người có hiểu biết dịch vụ điện thoại / 18 tuổi hoặc hơn không?)

CAL

Và, hiện giờ quý vị đang sống trong tiểu bang California phải không?

IF NO: Xin cảm ơn thời gian của quý vị, nhưng đối với cuộc thăm dò ý kiến này, chúng tôi chỉ phỏng vấn cư dân sống trong bang California. Chúc quý vị có một ngày/đêm tốt đẹp.

IF YES: Để bảo đảm về mặt chất lượng, giám sát viên của tôi có thể sẽ giám sát cuộc nói chuyện này, OK?

Cảm ơn, chúng ta bắt đầu.

Q1.

Công ty nào cung cấp dịch vụ điện thoại của quý vị cho số điện thoại này [AREA CODE+ PHONE]? Người phỏng vấn:

ATT

Quý vị có nhận được dịch vụ điện thoại của quý vị thông qua AT & T U-verse dịch vụ kỹ thuật số (digital service) không?

1. CÓ
2. KHÔNG (ILEC phục vụ)

VER

Quý vị có nhận được dịch vụ điện thoại của quý vị thông qua Verizon FiOS dịch vụ kỹ thuật số (digital service) không?

1. CÓ
2. KHÔNG (ILEC served)

Q2.

Ngoài dịch vụ điện thoại cầm tay của quý vị, quý vị có dịch vụ điện thoại nhà hoặc là những dịch vụ điện thoại khác trong nhà ngoại trừ dịch vụ điện thoại cầm tay không?

1. CÓ
2. KHÔNG

Q2a.

Công ty nào cung cấp dịch vụ điện thoại nhà của quý vị hoặc là những dịch vụ điện thoại khác trong nhà quý vị ngoại trừ dịch vụ điện thoại cầm tay? Người phỏng vấn:

ATT2

Quý vị có nhận được dịch vụ điện thoại của quý vị thông qua AT & T U-verse dịch vụ kỹ thuật số (digital service) không?

1. CÓ
2. KHÔNG (ILEC phục vụ)

VER2

Quý vị có nhận được dịch vụ điện thoại của quý vị thông qua Verizon FiOS dịch vụ kỹ thuật số (digital service) không?

1. CÓ
2. KHÔNG (ILEC served)

Q3.

Những dịch vụ nào sau đây được bao gồm trong hóa đơn điện thoại của quý vị?

CÓ THỂ ĐỌC, CHỌN TẤT CẢ CÂU THÍCH HỢP

1. DSL hoặc là Broadband dịch vụ lên mạng
2. Dịch vụ truyền hình
3. Dịch vụ điện thoại đường dài
4. Thêm đường dây khác hoặc là kế hoạch của 1 cái điện thoại cầm tay
5. Các tính năng khác như là voicemail, call forwarding, vân vân

Q4.

Tổng số hóa đơn tiền điện thoại tháng vừa rồi là khoảng bao nhiêu? Xin vui lòng cho biết ước tính tốt nhất của quý vị.

ĐÁNH VÀO SỐ TIỀN: _____

Q5.

Thông thường có phải quý vị trả số tiền đó cho số điện thoại này không?

Q5a.

Thông thường quý vị trả bao nhiêu tiền cho đường dây này?

Q6.

Quý vị thấy số tiền này [FROM Q4, or 5a], quý vị có khả năng chi trả không?

1. CÓ KHẢ NĂNG
2. KHÔNG, KHÔNG CÓ KHẢ NĂNG

Q7.

Hiện giờ quý vị có đang tham gia chương trình California Lifeline Telephone không? Chương trình này cung ứng dịch vụ giảm giá điện thoại nhà loại căn bản tới những gia đình hội đủ điều kiện trong bang California.

Q8.

Nếu quý vị hiện chưa ghi danh vào chương trình này, quý vị đã có nghe nói về chương trình này không?

Q9.

Hiện giờ giá cả dịch vụ điện thoại với California Lifeline cho hộ gia đình là khoảng từ \$4 tới \$7 mỗi tháng. Nếu giá này tăng, mức tối đa mà quý vị có thể trả trước khi quý vị không sử dụng dịch vụ điện thoại nữa là bao nhiêu tiền?
7777. NẾU CÓ LÊN GIÁ, TÔI CŨNG KHÔNG THAY ĐỔI DỊCH VỤ

Q9a

Quý vị sẽ ngừng dịch vụ điện thoại hay không khi giá điện thoại tăng lên tới \$[FROM Q9] vì (1) quý vị không thể chi trả hoặc là (2) nó không có đáng với giá đó?

1. KHÔNG THỂ CHI TRẢ
2. KHÔNG ĐÁNG VỚI GIÁ ĐÓ
3. CẢ HAI
4. CÁI KHÁC

Q9b.

Quý vị sẽ sử dụng hoặc thay đổi dịch vụ điện thoại loại khác hay không khi giá điện thoại căn bản tại địa phương tăng lên tới \$[FROM Q9]? (PROBE: như là điện thoại cầm tay, dịch vụ điện thoại cầm tay, điện thoại qua đường dây Internet)

1. CÓ, TẮT NHIÊN RỒI
2. CÓ THỂ CÓ
3. CÓ THỂ KHÔNG
4. KHÔNG

Q10.

Bây giờ quý vị vừa cho tôi biết thông thường tổng số tiền hóa đơn điện thoại của quý vị, bao gồm thù lao, thuế, và chi phí cho các dịch vụ khác là [AMOUNT FROM Q4 OR Q5a]. Nếu lên giá, mức tối đa mà quý vị có thể trả là bao nhiêu trước khi quý vị muốn thay đổi dịch vụ hiện giờ của quý vị?

ĐÁNH VÀO TỔNG SỐ TIỀN

7777. NẾU CÓ LÊN GIÁ, TÔI CŨNG KHÔNG THAY ĐỔI DỊCH VỤ

Q10a

Nếu tổng số tiền hóa đơn điện thoại lên đến \$ [FROM Q10], quý vị có thể giảm bớt hay là bỏ [EACH SERVICE FROM Q3, PLUS BASIC PHONE SERVICE] từ trọn gói dịch vụ (service package) của quý vị không?

[RANDOMIZE LIST]

- A. Dịch vụ điện thoại loại căn bản
- B. DSL hoặc là Broadband và dịch vụ lên mạng
- C. Dịch vụ truyền hình
- D. Dịch vụ điện thoại đường dài
- E. Thêm đường dây khác hoặc là kế hoạch của 1 cái điện thoại cầm tay
- F. Các tính năng khác, như là voicemail, call forwarding, vân vân.

Q11.

Quý vị sẽ ngừng dịch vụ điện thoại tại \$[FROM Q10] không vì (1) quý vị không thể chi trả hoặc là (2) nó không có đáng với giá đó?

- 1. KHÔNG THỂ CHI TRẢ
- 2. KHÔNG ĐÁNG VỚI GIÁ ĐÓ
- 3. CẢ HAI
- 4. LÝ DO KHÁC

Q12.

Quý vị sẽ sử dụng hoặc thay đổi dịch vụ điện thoại loại khác hay không khi tổng số tiền điện thoại tăng lên tới \$[FROM Q10]? (PROBE: như là điện thoại cầm tay, dịch vụ điện thoại cầm tay, điện thoại qua đường dây Internet)

1. CÓ, TẮT NHIÊN RỒI
2. CÓ THỂ CÓ
3. CÓ THỂ KHÔNG
4. KHÔNG

Q13.

Bây giờ tôi sẽ hỏi quý vị một số câu hỏi về khả năng chi trả của dịch vụ điện thoại nhà. Những câu trả lời dưới đây có làm cho quý vị gặp khó khăn trong việc chi trả dịch vụ điện thoại hay không? Xin trả lời có hay không có cho từng câu. (PROBE: Những điều đó có làm cho quý vị gặp khó khăn trong việc chi trả dịch vụ điện thoại [nhà] hay không?)

- A. Lệ phí điện thoại đường dài.
- B. Sở thích nói chuyện rất lâu trên điện thoại hoặc là gọi rất nhiều cuộc điện thoại.
- C. Quý vị không thể kiểm soát những người khác sử dụng điện thoại của quý vị ra sao.
- D. Những dịch vụ phải trả thêm tiền như là Đường Dây Chờ, (Call Waiting.)
- E. Tiền phải trả hàng tháng cho dịch vụ điện thoại địa phương.
- F. Tiền công, thuế, và tiền phải tính thêm.

Q14.

Từ 1/1/2009, công ty điện thoại có cắt điện thoại của quý vị bởi vì quý vị không có tiền để trả tiền điện thoại hay không?

Q15.

Quý vị dùng Internet gọi điện thoại (digital landline subscriber), nếu quý vị biết rằng quý vị có thể hội đủ điều kiện cho chương trình California Lifeline Telephone, nó sẽ có thúc đẩy quý vị trở lại sử dụng điện thoại nhà trong gia đình quý vị không?

Q15a.

Quý vị dùng Internet (digital subscriber), nếu quý vị biết rằng quý vị có thể hội đủ điều kiện cho chương trình California Lifeline Telephone, nó sẽ có thúc đẩy quý vị trở lại sử dụng điện thoại nhà trong gia đình quý vị không?

Q16.

Xin hỏi trong nhà quý vị, bao gồm bản thân quý vị, có ai có điện thoại cầm tay không?

1. CÓ, TÔI
2. CÓ, NHỮNG THÀNH VIÊN KHÁC TRONG NHÀ
3. KHÔNG

Q17.

Xin hỏi trong nhà quý vị có ai có Broadband hoặc là lên mạng với tốc độ nhanh không? (THĂM DÒ: Như là DSL, cable modem, hoặc Internet vệ tinh.)

Q18.

Có bao nhiêu người trong gia đình này, bao gồm quý vị, sử dụng số điện thoại nhà của quý vị?

Q19.

Nếu dịch vụ điện thoại nhà của quý vị bị cắt, quý vị sẽ làm sao gọi điện thoại? (quý vị còn có điện thoại nào khác mà quý vị có thể sử dụng được không?) XIN CHỌN TẤT CẢ CÂU THÍCH HỢP

1. MỘT CÁI ĐIỆN THOẠI CẦM TAY
2. LÊN MẠNG HOẶC LÀ DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI CẦM TAY HOẶC LÀ ĐIỆN THOẠI QUA ĐƯỜNG DÂY INTERNET (VONAGE, SKYPE, COMCAST, TIME WARNER)
3. MỘT NGƯỜI BẠN, HÀNG XÓM, HOẶC LÀ ĐIỆN THOẠI CỦA NGƯỜI THÂN
4. ĐIỆN THOẠI CÔNG CỘNG
5. ĐIỆN THOẠI CHỖ LÀM
6. THẺ ĐIỆN THOẠI TRẢ TIỀN TRƯỚC
7. ĐIỆN THOẠI KHÁC (GHI CỤ THỂ)

8. KHÔNG SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI

Q20.

Hóa đơn điện thoại không dây (wireless) của quý vị có bao gồm lệ phí cho thêm những điện thoại khác như là được bao gồm trong một "kế hoạch gia đình" (family plan) không?

Q21.

Bên cạnh điện thoại mà quý vị đang sử dụng, có bao nhiêu cái điện thoại ở trong dịch vụ điện thoại cầm tay của quý vị?

0. KHÔNG CÓ ĐIỆN THOẠI KHÁC / NGƯỜI SỬ DỤNG
5. 5 HOẶC NHIỀU HƠN

Q22.

Tháng trước, tổng số tiền từ [SERVICE PROVIDER] hóa đơn [cho dịch vụ điện thoại cầm tay của quý vị] là khoảng bao nhiêu? (Thăm dò: Chỉ cần đại khái thôi.)

Q23.

Thông thường có phải quý vị trả số tiền đó cho điện thoại cầm tay này không?

Q24.

Quý vị trả bao nhiêu tiền cho đường dây này?

Q25

Quý vị thấy tổng số tiền hóa đơn điện thoại cầm tay của quý vị, [FROM Q24 or Q26], giá cả có phải chằng không?

1. CÓ, GIÁ CẢ PHẢI CHẰNG
2. KHÔNG, GIÁ CẢ KHÔNG PHẢI CHẰNG

Q26.

Chương trình điện thoại cầm tay của quý vị có bao gồm một kế hoạch dữ liệu (data plan) không?

Q27.

Quý vị có nghe nói về chương trình California Lifeline Telephone không? Chương trình này cung ứng dịch vụ điện thoại nhà loại căn bản được giảm giá tới những gia đình hội đủ điều kiện trong bang California.

Q28.

Nếu quý vị biết rằng quý vị có thể hội đủ điều kiện cho chương trình này, nó sẽ thúc đẩy để quý vị có dịch vụ điện thoại nhà trong gia đình của quý vị không?

Q29.

Những lý do nào quan trọng nhất tại sao quý vị chọn KHÔNG CÓ dịch vụ điện thoại nhà trong nhà quý vị?

1. Điện thoại không có dây (wireless) thuận tiện hơn
2. Không thể chi trả cho 2 điện thoại, nhà và dịch vụ không dây
3. Wireless rẻ hơn
4. Không cần dịch vụ điện thoại nhà
5. Không có dịch vụ điện thoại nhà trong khu tôi ở
6. Lý do khác (ghi rõ): _____

Q30.

Khả năng mà quý vị sẽ có dịch vụ điện thoại nhà trong vòng 12 tháng tới ra sao?

1. CÓ KHẢ NĂNG
2. KHÔNG CÓ KHẢ NĂNG

Q31.

Những lý do nào là lý do quan trọng nhất tại sao quý vị chọn lý do đó để giữ điện thoại nhà của quý vị?

1. Đó là đường dây chính của tôi
2. Thuận tiện
3. Có giá trị

4. Giá cả phải chăng
5. Cần nó cho DSL Broadband
6. Tới với trọn gói
7. Truy cập cho 911
8. Sự tin cậy
9. Tiếp nhận tốt hơn dịch vụ điện thoại
10. Tôi không đủ khả năng để trả cho những dịch vụ khác
11. Lý do khác (ghi rõ): _____

Q32.

Khả năng quý vị sẽ còn điện thoại nhà ra sao trong vòng 12 tháng kể từ bây giờ?

1. CÓ KHẢ NĂNG
2. KHÔNG CÓ KHẢ NĂNG

Q32a

Tại sao quý vị nghĩ rằng quý vị sẽ không có điện thoại nhà trong vòng 12 tháng kể từ bây giờ?

1. Tôi không có đủ khả năng để chi trả
2. Tôi có đủ khả năng nhưng tôi nghĩ nó mắc quá
3. Tôi không có sử dụng / Tôi không cần nó
4. Lý do khác (ghi rõ): _____

Cuối cùng, tôi sẽ hỏi quý vị 1 số câu hỏi để giúp cho chúng tôi biết được cuộc thăm dò ý kiến này ra sao vì nó đại diện cho tất cả cư dân trong tiểu bang California. Một lần nữa, các câu trả lời của quý vị hoàn toàn được giữ kín.

Q33.

Có bao nhiêu người đang sống trong gia đình của quý vị, bao gồm bản thân quý vị?

1. 1 (CHỈ CÓ TÔI)
5. 5 HOẶC NHIỀU HƠN

Q34.

Những câu trả lời nào dưới đây mô tả tổng thu nhập hằng năm của gia đình quý vị, trước khi trừ thuế?

1. \$24,000 hoặc ít hơn
6. Nhiều hơn \$75,000

Q35.

Xin hỏi tuổi của quý vị nằm trong khoảng nào?

1. Giữa 18 tới 29 tuổi
2. Giữa 30 tới 39 tuổi
3. Giữa 40 tới 59 tuổi
4. 60 tuổi hoặc hơn

Q36.

Xin quý vị cho biết mình thuộc chủng tộc hay dân tộc nào. Quý vị là người da trắng, da đen hoặc là người Mỹ gốc Phi, người gốc sắc tộc nói tiếng Tây Ban Nha hoặc là người La-Tinh, người Mỹ gốc Á/thổ dân đảo Thái Bình Dương, thổ dân người Mỹ gốc Ấn, hay là người chủng tộc khác? [XIN CHỌN TẤT CẢ CÂU THÍCH HỢP]

1. DA TRẮNG
2. DA ĐEN HOẶC LÀ NGƯỜI MỸ GỐC PHI
3. NGƯỜI GỐC SẮC TỘC NÓI TIẾNG TÂY BAN NHA/NGƯỜI LA-TINH
4. NGƯỜI MỸ GỐC Á/THỔ DÂN ĐẢO THÁI BÌNH DƯƠNG
5. THỔ DÂN NGƯỜI MỸ GỐC ẤN HOẶC LÀ THỔ DÂN ALASKA
6. SẮC TỘC KHÁC: (GHI CỤ THỂ): _____

Q37.

Hiện giờ quý vị có việc làm không?

3. NHỮNG CÁI KHÁC (VỀ HƯU, HỌC SINH, NỘI TRỢ, TÀN TẬT)

Cuộc phỏng vấn đã hoàn tất. Cảm ơn sự tham gia của quý vị. Xin cho biết tên và địa chỉ để tôi gửi 1 thẻ VISA mua quà trị giá \$20 cho quý vị. Chúng tôi chỉ sử dụng thông tin của quý vị để gửi cho quý vị cái thẻ mua quà và sẽ không lưu giữ thông tin đó với những câu trả lời của quý vị.

Tên: _____ Họ: _____ Địa chỉ: _____

Tốt, thẻ mua quà sẽ được gửi tới địa chỉ mà quý vị cho chúng tôi biết trong vòng mười ngày làm việc.

Nếu quý vị có câu hỏi về cuộc thăm dò ý kiến này quý vị có thể liên lạc với Gerald Eisman. Quý vị có cần những thông tin đó để liên lạc không?

IF YES: Quý vị có thể liên lạc với Dr. Eisman tại số 415-338-2978. [NẾU CẦN THIẾT:] Quý vị cũng có thể liên lạc với Office of the Committee for the Protection of Human Subjects tại trường Đại Học San Francisco, 254 Administration Bldg, 1600 Holloway Avenue, San Francisco, CA 94132, điện thoại: 415-338-1093. Email: protocol@sfsu.edu. Cảm ơn quý vị và chúc quý vị có 1 ngày/đêm tốt đẹp. Xin cảm ơn quý vị lần nữa. Chúc quý vị có 1 ngày/đêm tốt đẹp.

Cuộc thăm dò ý kiến đã xong. Cảm ơn sự tham gia của quý vị. Nếu quý vị có câu hỏi về cuộc thăm dò ý kiến này quý vị có thể liên lạc với Gerald Eisman. Quý vị có cần những thông tin đó để liên lạc không?

IF YES: Quý vị có thể liên lạc với Dr. Eisman tại số 415-338-2978. [NẾU CẦN THIẾT:] Quý vị cũng có thể liên lạc với Office of the Committee for the Protection of Human Subjects tại trường Đại Học San Francisco, 254 Administration Bldg, 1600 Holloway Avenue, San Francisco, CA 94132, điện thoại: 415-338-1093. Email: protocol@sfsu.edu. Cảm ơn quý vị và chúc quý vị có 1 ngày/đêm tốt đẹp. Xin cảm ơn quý vị lần nữa. Chúc quý vị có 1 ngày/đêm tốt đẹp.

CHINESE LANGUAGE SCRIPT

INTRO

你好，我叫 [INTERVIEWER NAME]，我是代表加州公共事業委員會從舊金山州立大學打來的。

我們正進行一個保密的調查，以了解基本本地電話服務費用是否負擔得起的。你現在有時間跟我談談嗎？

我可以確認一下這是[住宅電話]還是[手提電話]嗎？

1 CELL PHONE

2 RESIDENTIAL LANDLINE

3 OTHER (digital, cable modem, VoIP, etc.)

IF CELL PHONE:

我們明白你或會被收取手機通話費用。如果你選擇參加我們的調查，我們會寄上一張\$20 VISA 購物咭以答謝你完成調查。

IF RESIDENTIAL LANDLINE OR OTHER PHONE (AS DESCRIBED ABOVE):

你的名字是因為一個關於基本本地電話服務費用負擔性的保密調查而從加州電話用戶抽樣出來的。你有沒有10分鐘可以跟我談談呢？

IF YES, WILL TALK NOW:

本調查大約需要你大約10分鐘的時間。你的參與屬於自願性質，而你只需回答你想回答的問題。你可以在調查中的任何時段停止作答而不會受到處罰。你想參加本調查嗎？你的答案將會被保密，所以回答這些問題對你來說是沒有或只有少許風險或得益。我可以先問你幾條問題看看你符合參加資格嗎？

IF YES: 好的，謝謝! 請問你是否18歲或以上及對於你的電話服務有一定認識？
(如果不是，府上有沒有人是18歲或以上及有一定認識？)

MONITOR 好的，謝謝! 為了控制品質，我的主管或會監聽，OK? 謝謝，讓我們開始吧。

Q1. 你的電話 [AREA CODE+ PHONE NUMBER} 服務供應商是誰？

ATT 你是不是AT&T U-verse 數碼服務的用戶？

VER 你是不是Verizon FiOS數碼服務的用戶？”

Q2. 除了你的手提電話服務，府上有沒有住宅電話服務或其他非手提電話服務？

Q2a. 府上的住宅電話服務或其他非手提電話服務的供應商是誰呢? (NOTE: LIST OF

ATT2 你是不是AT&T U-verse 數碼服務的用戶？

VER2 你是不是Verizon FiOS數碼服務的用戶？

Q3. 以下那些服務收費是包含在你的帳單內的? [HCFB SURVEY Q3]

1 DSL或寬頻服務

2 電視服務

3長途電話服務

4 額外的電話線或手機月費

5 其他功能，例如留言信箱或電話轉接

6 沒有其他服務

Q4. 上一個月帳單的總數大約是多少？請提供你的最佳估計。

Q5. 帳單數目通常是這個嗎？

Q5a. 這一條電話線的帳單通常是多少？

Q6. 你認為這個數目[FROM Q4, or 5a]是負擔得起的嗎？

Q7. 你現在有沒有參加加州普濟電話計劃？這個計劃為符合資格的加州家庭提供優惠基本住宅電話服務。

Q8. 如果你現在沒有參加這個計劃，那你有沒有聽說過它嗎？

Q9. 現時的普濟不限次數通話費用是少於每月\$7，而普濟有限次數通話費用是每月少於\$4。

如果這些費用增加，AMOUNT FROM Q4 OR Q5a

Q9a. 如果這個電話服務費用增加至 \$[FROM Q9]，你會不會因為 (1)不能負擔費用或 (2)覺得費用不值得而選擇終止服務？

Q9b. 如果基本本地費用增加至 \$[FROM Q9] , 你會不會因此而使用或轉用另外一種電話服務? [PROBE: 例如手提, 數碼電話服務, 網路電話服務]

- 1 一定會
- 2 或者會
- 3 或者不會
- 4 不會

Q10. 剛才你告訴我包含了服務費, 稅及額外服務的收費的總帳單數目是[AMOUNT FROM Q4 OR Q5a]。如果這個費用增加, 你願意付出至什麼最高費用才會中斷電話服務?。

Q10a. 如果你的帳單增加至 \$[FROM Q10], 你有沒有可能將 [EACH SERVICE FROM Q3, PLUS BASIC PHONE SERVICE] 從你的服務計劃中取消? 1 有可能

2 不可能

- a. 你的基本電話服務
- b. DSL或寬頻服務
- c. 電視服務
- d. 長途電話服務
- e. 額外的電話線或手機月費
- f. 其他功能, 例如留言信箱或電話轉接

Q11. 如果基本電話服務費用增加至 \$[FROM Q6]，你會不會因為 不能負擔費用或 or 覺得費用不值得而選擇終止服務？

Q12. 如果帳單總數增加至 \$[FROM Q10]，你會不會因此而使用或轉換去其他種類的電話服務？ [PROBE: 例如手提，數碼電話服務，VoIP)

Q13. 現在我會問你一些關於住宅電話服務可負擔性的問題。以下那些令這服務難以負擔？每一項請回答是或不是。(PROBE: 這個有沒有令你難以負擔住宅電話服務？

- a. 長途或國際電話費用
- b. 慣性地講電話太久或打太多個電話
- c. 你不可以控制其他人如何使用你的電話
- d. 額外服務的收費，例如 Call Waiting
- e. 本地電話服務的月費
- f. 費用，稅金及附加費
- g. 有沒有任何其他原因令電話服務難以負擔？(請說明)

Q14. 自2009年1月1日起，電話公司有沒有因你不能負擔繳交帳單而中斷這條電話線？

Q15. 作為住宅數碼電話的用戶，如果你知道你有可能符合申請加州普濟電話計劃的資格，你會在府上安裝傳統電話服務嗎？

Q15a. 作為數碼電話的用戶，如果你知道你有可能符合申請加州普濟電話計劃的資格，
你會在府上安裝傳統電話服務嗎？

Q16. 包括你在內，府上有沒有人現在擁有無線或手提電話？

Q17. 包括你在內，府上有沒有人使用寬頻或高速互聯網服務？(PROBE: 例如 DSL, 有線數據機或衛星互聯網)

Q18. 包括你在內，府上有多少人依靠你的住宅電話？

Q19. 如果你的電話服務中斷，你會怎樣打電話呢？(MULTIPLE ANSWERS OK) (PROBE:
有沒有其他你可以用的電話?)

1 手提電話

2 互聯網或數碼電話服務或網絡電話 (VONAGE, SKYPE, COMCAST, TIME WARNER)

3 朋友，鄰居或親戚的電話

4 公共收費電話

5 工作地方的電話

6 預付電話咭

7 其他電話 (請說明)

8 不會使用電話

Q20. 你的手提電話服務帳單有沒有包括其他額外電話線，像“family plan”的？

Q21. 除了你的電話以外，你的手提電話服務計劃包括了多少個電話？

Q22. 上一個月，你的 [SERVICE PROVIDER] [手提電話服務]帳單總數目是多少？(PROBE: 請提供你的最佳估計)

Q23. 手提電話服務帳單的數目通常是這個嗎？

Q24. 這一條電話線的帳單通常是多少？

Q25. 你認為這個通常的帳單數目[FROM Q24 or Q26]是負擔得起的嗎？

Q26. 你的手提電話服務包括數據計劃嗎？

Q27. 你有沒有聽說過加州普濟電話計劃？這個計劃為符合資格的加州家庭提供優惠基本住宅電話服務。

Q28. 如果你知道你有可能符合加州普濟電話計劃的資格，你會在府上安裝傳統電話服務嗎？

Q29. 你選擇不在府上安裝住宅電話的最重要原因是什麼？

- 1 手提電話比較方便
- 2 負擔不起住宅及手提電話服務
- 3 手提電話費用比較便宜

4 不需要住宅電話服務

5 我的居住範圍內沒有住宅電話服務供應

6其他原因 (請說明): _____

Q30. 在未來的12個月內，你會考慮為府上安裝住宅電話服務的可能性有多大？

Q31. 有那些最重要的原因令你選擇保留你的住宅電話？

1這是我的主線

2 方便

3有價值及

4 可負擔得起的

5 DSL寬頻需要它

6包括在我的有線(電視)計劃

7為了911的

8 可用及可靠性

9比手提電話的接收好

10我負擔不起其他服務

11其他原因 (請說明): _____

Q32. 12個月之後，府上仍然有安裝住宅電話服務的可能性有多大？

Q32a. 你為什麼認為你12個月之後不會有你的住宅電話？

1我負擔不起

2我負擔得起但是太貴

3我不使用/需要它

4 其他原因 (請說明): _____

最後，我將會問你一些可以幫助我們了解本調查對全部加州居民的代表性的問題。重申一次，你的回答是完全保密的

。

Q33. 包括你在內，府上有多少人居住呢？

1 1 (只有我)

5 5 個或以上

Q34. 以下那一項最能形容你府上扣稅前的一年總收入呢？

- 1 \$24,000或以下
- 2 \$24,001 - \$34,000
- 3 \$34,001 - \$39,800
- 4 \$39,801 - \$50,000
- 5 \$50,001 - \$75,000
- 6 \$75,000以上

Q35. 你的年齡是不是介乎於以下其中一項呢？

- 1 18 至 29 歲之間
- 2 30 至39 歲之間
- 3 40 至59 歲之間
- 4 60 歲以上

Q36.

請把你的種族或族裔背景告訴我們。你是白人，黑人或美籍非裔人，西班牙裔或拉丁美洲裔，亞裔太平洋¹國人，美洲印第安原住民，或是其他種族的成員？

- 1 白人
- 2 黑人或美籍非裔人
- 3 西班牙裔或拉丁美洲裔
- 4 亞裔太平洋¹國人
- 5 美洲印第安原住民
- 6 其他: 請說明

Q37. 你是不是就業中？

本調查完成了。多謝你的參與。請提供你的姓名及郵寄地址以便寄上你的 \$20 VISA 購物咭。這些資料只會用作郵寄你的購物咭，我們不會將資料及你的問卷答案儲存在一起。

First name: _____ Last name: _____ Mailing address: _____

很好，你的購物咭將會在10個工作天內寄到府上。

如果你對本調查有任何問題，你可以聯絡調查主任Gerald Eisman。你需要他的聯絡資料嗎？

IF YES: 你可以致電 415-338-2978 聯絡 Eisman博士。

你亦可以聯絡舊金山州立大學的 Office of the Committee for the Protection of Human Subjects, 254 Administration Bldg, 1600 Holloway Avenue, San Francisco, CA 94132, phone: 415-338-1093. 電話: protocol@sfsu.edu.

謝謝，祝你有美好的一天/晚。

再一次謝謝你，祝你有美好的一天/晚上。

Our survey is complete. 。多謝你的參與。Thank you for your participation. If you have any questions about this study you can contact the principal investigator, Gerald Eisman. Would you like his contact information?

再一次謝謝你，祝你有美好的一天/晚上。

Telephone Survey of Landline Customers in California High-Cost Fund-B (CHCF-B) Areas

INTRO

Hello. My name is [INTERVIEWER NAME] and I'm calling from San Francisco State University on behalf of the California Public Utilities Commission. May I speak with [HOUSEHOLD RECIPIENT]?

1. YES, CONTINUE IN ENGLISH
2. YES, CONTINUE IN SPANISH
3. YES, CONTINUE IN CHINESE
4. YES, CONTINUE IN VIETNAMESE

IF AVAILABLE: I am not selling anything. I am following up on a letter that was mailed to you by the California Public Utilities Commission, which sets basic local rates for California telephone service. We are conducting a confidential survey to find out if the basic local phone rate is affordable. Did you receive this letter?

IF RECEIVED LETTER:

Do you have any questions about the study? **ANSWER QUESTIONS FROM INFORMATION SHEET**

IF DID NOT RECEIVE LETTER:

The letter explained that your name has been randomly selected, from among California telephone customers, for a confidential survey about whether the basic local phone rate is affordable. Do you have any questions so far? **ANSWER QUESTIONS FROM INFORMATION SHEET**

Do you have about 5 minutes to talk with me?

IF NOT:

Then, may I call you back at a time that is convenient for you?

SCHEDULE CALLBACK

IF YES, WILL TALK NOW:

Great, thank you. I will be asking your opinions about this phone line: [AREA CODE & PHONE NUMBER]. If anything I say or ask isn't clear, please let me know so I can better explain.

You must be 18 years of age or older to participate. Your decision to participate in this survey is voluntary. The final results and reports will be anonymous. Your responses will be kept secure and only used by the study researchers. If I ask a question you prefer not to answer, just let me know and I'll skip over it. Are you interested in participating?

IF THEY HAVE NOT READ THE MATERIALS SENT OR IF THEY RAISE QUESTIONS ABOUT PRIVACY, THEN REITERATE THIS FROM THE INFORMATION SHEET

IF YES: Great, thank you! For quality purposes, my supervisor may monitor this call, OK? [IF NOT OK WITH RESPONDENT, SIGNAL CATI MONITOR TO LET HIM OR HER KNOW]

GO TO QUESTION 1

IF YES, BUT LATER: When is a better time to call you back? Thank you very much. We will contact you then. Good bye.
SCHEDULE CALLBACK

IF PERSON DECLINES TO PARTICIPATE FURTHER

I'm sorry to hear that. Can I answer any questions about the research that might help change your mind?

IF NO, Well, thank you very much for your time. We will not call you again about this. Good bye.

INTERVIEWER INSTRUCTIONS IN **ALL CAPS.**

Q1. Last month, about how much was the total bill that you received from [SERVICE PROVIDER] for this line [AREA CODE & PHONE NUMBER]? (PROBE: Just your best estimate.)

ENTER AMOUNT: _____

REFUSED

Q2. Was the amount of that bill typical for this line?

- YES [SKIP TO Q3]
- NO
- DON'T KNOW [SKIP TO Q3]
- REFUSED [SKIP TO Q3]

Q2_1. How much is a typical bill for this line?

ENTER AMOUNT: _____
REFUSED

Q3. Which of the following services are also included in your bill? [MULTIPLE OK]

- DSL or Broadband internet service
- Television service
- Long distance service
- Additional lines or a cellular plan
- Other features such as voicemail or call forwarding
- None of the above
- DON'T KNOW
- REFUSED

Q4. Last month, was your telephone bill easy or hard for you to afford? (PROBE: Was it easy or hard to have enough money to pay your bill?)

EASY TO AFFORD
HARD TO AFFORD
DON'T KNOW
REFUSED

Q5. Since January 1, 2009, has the phone company disconnected this phone line because you could not afford to pay the bill?

YES
NO
DON'T KNOW
REFUSED

Q6. Are you a California LifeLine customer? (PROBE: California LifeLine provides discounted basic telephone services to eligible households.)

YES
NO
DON'T KNOW
REFUSED

Q7. Now, your current rate for basic local phone service with [PROVIDER], excluding fees, taxes, and charges for extra services, is \$[PHONE RATE]. If this rate were to increase, what would be the maximum rate you would pay before you would disconnect this phone service? (PROBE: Basic service is local phone service, without long distance and extra services like Call Waiting.)

___ ___ ___ ENTER TOTAL RATE AMOUNT
NO MATTER THE INCREASE, I WOULD NOT CHANGE SERVICE [SKIP TO Q9]

DON'T KNOW [SKIP TO Q9]
REFUSED [SKIP TO Q9]

Q8. Would you choose to disconnect this phone service at a basic rate increase up to \$[FROM Q6] because you cannot afford the cost or it's not worth the cost to you?

CANNOT AFFORD THE COST
NOT WORTH THE COST
BOTH
OTHER
DON'T KNOW
REFUSED

Q9. Would a basic local rate increase to \$[FROM Q6] cause you to use or switch to another type of phone service? [PROBE: such as cellular, digital phone service, Voice over IP)

YES, DEFINITELY
MAYBE YES
MAYBE NOT
NO
DON'T KNOW
REFUSED

Q10. According to your telephone company, your current basic local phone rate, including all state and federal charges and fees, is typically \$[RATE AMOUNT]. Do you find this affordable?

YES, AFFORDABLE
NO, NOT AFFORDABLE
DON'T KNOW

REFUSED

Q11. Now you told me that your typical total bill amount, including fees, taxes, and charges for extra services, is [FROM Q1 OR Q2_1]. If this rate were to increase, what would be the maximum rate you would pay before you would change your current service?

__ __ __ __ ENTER TOTAL RATE AMOUNT

NO MATTER THE INCREASE, I WOULD NOT CHANGE SERVICE [SKIP TO Q12]

DON'T KNOW [SKIP TO Q12]

REFUSED [SKIP TO Q12]

Q12. If your total bill rose to \$[FROM Q10], would you be likely to drop or eliminate [EACH SERVICE FROM Q3, PLUS BASIC PHONE SERVICE] from your service package? [RANDOMIZE LIST]

LIKELY

NOT LIKELY

DON'T KNOW

REFUSED

1. Your basic phone service
2. DSL or broadband internet service
3. Television service
4. Long distance service
5. Additional lines or a cellular plan
6. Features, e.g. voice mail, call forwarding, etc.

Q13a-g. Now I'm going to ask you some questions about affordability. Do any of the following make telephone service hard for you to afford? Please answer yes or no to each. (PROBE: Does this make telephone service hard for you to afford?)

YES
NO
DON'T KNOW
REFUSED

- a. The cost of long distance calling.
- b. The tendency to talk on the phone too long or to make too many calls.
- c. That you can't control how other people use your phone.
- d. The cost of extra services like Call Waiting.
- e. The monthly charge for local phone service.
- f. Fees, taxes, and surcharges.
- g. Are there any other reasons that make telephone service hard to afford? (SPECIFY)

Q14. If your home telephone service was disconnected, how would you make calls? (MULTIPLE ANSWERS OK) (PROBE: Are there any other phones you would use?)

A CELL PHONE
INTERNET OR DIGITAL PHONE SERVICE OR VOICE OVER IP (VONAGE, SKYPE, COMCAST, TIME WARNER)
A FRIEND, NEIGHBOR, OR A RELATIVE'S PHONE
A PUBLIC PAY PHONE
A PHONE AT WORK
PRE-PAID PHONE CARDS
SOME OTHER PHONE (DESCRIBE)
WOULDN'T USE A PHONE
DON'T KNOW

REFUSED

Q15. Does anyone in your household, including yourself, currently have a wireless or cell phone?

YES

NO

DON'T KNOW

REFUSED

Q16. Does anyone in your household, including yourself, have a broadband or high speed internet connection? (PROBE: Such as DSL, cable modem, or satellite internet.)

YES

NO [SKIP TO Q17]

DON'T KNOW

REFUSED

Q17. Does anyone in your household, including yourself, have digital phone service, such as a VOIP phone (E.G., VONAGE, SKYPE, COMCAST, TIME WARNER)?

YES

NO

DON'T KNOW

REFUSED

Next, I will ask you some questions that will help us know how well our survey represents all Californians. Again, your responses are completely confidential.

Q18. Which of the following best describes your total annual household income, that is, the income of all family members living with you, before taxes? [INTERVIEWER: READ LIST. STOP WHERE RESPONDENT ANSWERS YES.]

- \$24,000 or less
- \$24,001 - \$34,000
- \$34,001 - \$39,800
- \$39,801 – \$50,000
- \$50,001 - \$75,000
- Over \$75,000
- DON'T KNOW
- REFUSE

Q19. How many people in this household, including you, rely on this phone number: [PHONE NUMBER]?

- ENTER NUMBER: _____
- DON'T KNOW
- REFUSED

Q20. Is your age within one of the following categories?

- Between 18 to 29 years of age
- Between 30 to 39 years
- Between 40 to 59 years
- 60 years or older
- DON'T KNOW
- REFUSED

Q21. Please tell us what your racial or ethnic background is. Are you white, black or African American, Hispanic or Latino, Asian Pacific Islander, Native American Indian, or a member of another race? [MULTIPLE OK]

WHITE
BLACK OR AFRICAN AMERICAN
HISPANIC/LATINO
ASIAN AMERICAN/PACIFIC ISLANDER
NATIVE AMERICAN INDIAN OR ALASKAN NATIVE
OTHER: SPECIFY
DON'T KNOW
REFUSED

Q22. Is the subscriber to this telephone line, [AREA CODE & PHONE NUMBER], currently employed?

YES
NO
OTHER (RETIRED, STUDENT, HOMEMAKER, DISABLED)
DON'T KNOW
REFUSED

CLOSING...

That was my last question. Thank you for your participation. If you have any questions about this study you can contact the principal investigator, Gerald Eisman. Would you like his contact information?

IF YES: You can reach Dr. Eisman at 415-338-2978. [IF NEEDED:] You may also contact the Office of the Committee for the Protection of Human Subjects at SF State University, 254 Administration Bldg, 1600 Holloway Avenue, San Francisco, CA 94132,

phone: 415-338-1093. email: protocol@sfsu.edu

Thank you and have a nice day/evening.

IF NO: Well thank you again. Have a nice day/evening

This page intentionally left blank

SPANISH LANGUAGE SCRIPT

CHCFB Telephone Affordability Survey Questionnaire

FINAL 120109

INTRO...

Hola, mi nombre es [INTERVIEWER NAME] y estoy llamando de la Universidad Estatal de San Francisco de parte de la Comisión de Utilidades Publicas de California. Puedo hablar con [HOUSEHOLD RECIPIENT]?

5. YES, CONTINUE IN ENGLISH
6. YES, CONTINUE IN SPANISH
7. YES, CONTINUE IN CHINESE
8. YES, CONTINUE IN VIETNAMESE
9. NOT AVAILABLE (CALL BACK IN ENGLISH)
10. NOT AVAILABLE (CALL BACK IN SPANISH)
11. NOT AVAILABLE (CALL BACK IN MANDARIN)
12. NOT AVAILABLE (CALL BACK IN CANTONESE)
13. NOT AVAILABLE (CALL BACK IN VIETNAMESE)
14. NO ONE BY THAT NAME (WRONG NUMBER)
15. LANGUAGE PROBLEM
16. VOICEMAIL/ANSWERING MACHINE
17. BUSY
18. NO ANSWER
19. DISCONNECTED NUMBER
20. FAX LINE
21. HANG-UP/INITIAL REFUSAL
22. HARD REFUSAL (DON'T CALL BACK)

IF AVAILABLE: No estoy vendiendo nada. Estoy asiendo un seguimiento de una carta que le envió la Comisión de Utilidades Públicas de California el cual fija las tarifas básicas locales de los servicios telefónicos de California. Estamos conduciendo una encuesta confidencial para saber si las tarifas básicas del servicio telefónico son económicamente asequibles. ¿Recibió usted esta carta?

IF RECEIVED LETTER:

¿Tiene alguna pregunta sobre el estudio? **ANSWER QUESTIONS FROM INFORMATION SHEET**

La carta explica que su nombre fue seleccionado al azar entre todos los clientes de teléfono en California para una encuesta confidencial acerca de si la tarifa telefónica básica es económicamente asequible. ¿Tiene alguna pregunta? **ANSWER QUESTIONS FROM INFORMATION SHEET** ¿Tiene aproximadamente 5 minutos para hablar conmigo?

IF NOT:

¿Le puedo llamar a una hora que sea más conveniente para usted?

SCHEDULE CALLBACK

IF YES, WILL TALK NOW:

Bien, gracias. Le preguntare sus opiniones acerca de esta línea telefónica. [AREA CODE & PHONE NUMBER]CODIGO DE AREA Y NUMERO DE TELEFONO] y algunas preguntas demográficas. Si no entiende alguna pregunta o no está muy claro de lo que digo, por favor déjeme saber para explicarle mejor.

Usted debe tener 18 años o más para participar. Su decisión para participar en esta encuesta es voluntaria. Los resultados, e informes finales serán anónimos. Sus respuestas se mantendrán seguras y solamente serán usadas por los investigadores del estudio. Si le hago una pregunta que usted prefiera no contestar, solamente me lo deja saber y pasamos a la siguiente. ¿Está interesado/a en participar?

IF THEY HAVE NOT READ THE MATERIALS SENT OR IF THEY RAISE QUESTIONS ABOUT PRIVACY, THEN REITERATE THIS FROM THE INFORMATION SHEET

IF YES: Bien, gracias. Para el propósito de calidad, mi supervisor podría monitorear esta llamada, ¿Está bien? [IF NOT OK WITH RESPONDENT, SIGNAL CATI MONITOR TO LET HIM OR HER KNOW]

GO TO QUESTION 1

IF YES BUT LATER: ¿Cuándo es la mejor hora para llamarle? Muchas gracias. Estaremos en contacto con usted. Adios. SCHEDULE A CALLBACK

IF PERSON DECLINES TO PARTICIPATE FURTHER

Lo siento. ¿Puedo responder alguna pregunta acerca del estudio que tal vez le haga cambiar de opinión?

IF NOT, Bueno, muchas gracias por su tiempo. No le llamaremos más acerca de esto. Adiós.

INTERVIEWER INSTRUCTIONS IN ALL CAPS.

Q1. Aproximadamente, ¿cuánto fue la cuenta total que usted recibió el mes pasado de [SERVICE PROVIDER] por esta línea [AREA CODE & PHONE NUMBER]?

ENTER AMOUNT: _____
REFUSED

Q2. ¿Fue normal la cantidad de la factura para esta línea?

YES [SKIP TO Q3]

NO

DON'T KNOW [SKIP TO Q3]

REFUSED [SKIP TO Q3]

Q2_1. ¿Cuánto es una factura normal para esta línea?

ENTER AMOUNT: _____

REFUSED

Q3. ¿Cuáles de los siguientes servicios están incluidos en su factura? [MULTIPLE OK]

DSL o servicio de internet Banda Ancha

Servicio de televisión

Servicio de larga distancia

Líneas adicionales o servicio de celular

Otros servicios como buzón o transferir llamadas

Ninguno de estos

DON'T KNOW

REFUSED

Q4. ¿Fue fácil o difícil de pagar su cuenta telefónica el mes pasado? (PROBE: ¿Le fue fácil o difícil para tener suficiente dinero para pagar su cuenta?)

EASY TO AFFORD

HARD TO AFFORD

DON'T KNOW

REFUSED

Q5. Desde enero 1, 2009, ¿La compañía de teléfono a desconectado esta línea telefónica porque usted no pudo pagar la cuenta?

YES

NO

DON'T KNOW

REFUSED

Q6. Ahora, su tarifa actual por el servicio telefónico básico con (PROVIDER) excluyendo tarifa, impuestos, y cargos por servicios extras, es de\$ [PHONE RATE]. Si esta tarifa aumentara, ¿Cuál sería la tarifa máxima que usted pagaría antes de desconectar este servicio telefónico? (PROBE: El servicio básico es el servicio telefónico local sin llamadas de larga distancia o de servicios extras como Llamas de Espera.)

__ __ __ __ ENTER TOTAL RATE AMOUNT

NO MATTER THE INCREASE, I WOULD NOT CHANGE SERVICE [SKIP TO Q9]

DON'T KNOW [SKIP TO Q9]

REFUSED [SKIP TO Q9]

Q7. ¿Elegiría desconectar este servicio telefónico si la tarifa básica aumenta a \$ [FROMQ6] porque no puede pagar el costo o porque para usted el costo no vale la pena?

CANNOT AFFORD THE COST

NOT WORTH THE COST

BOTH

OTHER

DON'T KNOW

REFUSED

Q8. Un aumento en la tarifa local básica de \$ [FROMQ6] ¿sería motivo para que usted use o cambie a otro tipo de servicio telefónico? [PROBE: como a celular, servicio telefónico digital, Voice over IP)

YES, DEFINITELY

MAYBE YES

MAYBE NOT

NO

DON'T KNOW

REFUSED

Q9. De acuerdo a su compañía de teléfono, su tarifa actual de teléfono local básico incluyendo todos los cargos estatales y federales, normalmente es de \$[RATE AMOUNT] ¿Le parece económicamente asequible?

YES, AFFORDABLE

NO, NOT AFFORDABLE

DON'T KNOW

REFUSED

Q10. Me dijo que la cantidad de su factura total típica, incluyendo tarifa, impuestos, y cargos por servicios extra es [FROM Q1 OR Q2_1]. Si esta tarifa aumentara, ¿Cuál sería la tarifa máxima que usted pagaría antes de cambiar su servicio actual?

___ _ _ _ _ ENTER TOTAL RATE AMOUNT

NO MATTER THE INCREASE, I WOULD NOT CHANGE SERVICE [SKIP TO Q12]

DON'T KNOW [SKIP TO Q12]

REFUSED [SKIP TO Q12]

Q11. Si su cuenta total aumentara a \$ [FROM Q10], ¿Qué tan probable sería que elimine [EACH SERVICE FROM Q3, PLUS BASIC PHONE SERVICE] del paquete de su servicio? [RANDOMIZE LIST]

LIKELY

NOT LIKELY

DON'T KNOW

REFUSED

1. Su servicio telefónico básico
2. DSL o servicio de internet banda ancha
3. Servicio de televisión
4. Servicio de larga distancia
5. Líneas adicionales o plan de celular
6. Servicios como Buzón, transferir llamadas, etc.

Q12 a-g. Ahora le voy hacer algunas preguntas acerca de la asequibilidad económica. ¿Alguno de lo siguientes hace difícil para que usted pague el servicio telefónico? Por favor responda si, o no a cada una. (PROBE: ¿Hace esto difícil para pagar el servicio telefónico?)

YES

NO

DON'T KNOW

REFUSED

- a. El costo de llamadas a larga distancia.
- b. La tendencia de hablar por teléfono por largo tiempo o hacer demasiadas llamadas.

- c. Usted no puede controlar como otras personas usan su teléfono.
- d. El costo de servicios extra como Llamadas de Espera
- e. La tarifa mensual por el servicio telefónico local.
- f. Cargos, impuestos y recargos.
- g. ¿Hay algunas otras razones que hacen difícil pagar el servicio telefónico? (SPECIFY)

Q13. Si su servicio telefónico fuera desconectado, ¿cómo haría sus llamadas? MULTIPLE ANSWERS OK) (PROBE: ¿Hay algunos otros teléfonos los cuales usted usaría?)

A CELL PHONE

INTERNET OR DIGITAL PHONE SERVICE OR VOICE OVER IP (VONAGE, SKYPE, COMCAST, TIME WARNER)

A FRIEND, NEIGHBOR, OR A RELATIVE'S PHONE

A PUBLIC PAY PHONE

A PHONE AT WORK

PRE-PAID PHONE CARDS

SOME OTHER PHONE (DESCRIBE)

WOULDN'T USE A PHONE

DON'T KNOW

REFUSED

Q14. ¿Hay alguien en su casa, incluyendo usted, que actualmente tenga un teléfono inalámbrico o celular?

YES

NO

DON'T KNOW

REFUSED

Q15. ¿Alguien en su casa, incluyendo usted, tiene conexión de banda ancha o conexión de internet de alta velocidad? (PROBE: Como DSL, cable modem, o internet de satélite.)

YES

NO [SKIP TO Q18]

DON'T KNOW

REFUSED

Q16. Alguien en su casa, incluyendo usted, tiene servicio de teléfono digital, como teléfono VOIP? (E.G. VONIGE, SKYPE, COMCAST, TIME WARNER)

YES

NO

DON'T KNOW

REFUSED

Enseguida, le hare unas preguntas que nos ayudaran a conocer que tan bien nuestra encuesta representa a todos los Californianos. De nuevo, sus respuestas son completamente confidenciales.

Q17.¿Cual de los siguientes mejor describe el ingreso total anual de su hogar antes de impuestos, esto incluye los ingresos de todos los miembros de su familia que viven con usted?

\$24,000 o menos

\$24,001 - \$34,000

\$34,001 - \$39,800

\$39,801 – \$50,000

\$50,001 - \$75,000

Mas de \$75,000

DON'T KNOW

REFUSE

Q18. ¿Cuántas personas en su hogar incluyendo usted, depende de este numero telefónico [PHONE NUMBER]?

ENTER NUMBER: _____

DON'T KNOW

REFUSED

Q19. ¿Esta su edad en una de las siguientes categorías?

Entre 18 a 29 años de edad

Entre 30 a 39 años

Entre 40 a 59 años

60 años o mas

DON'T KNOW

REFUSED

Q20. Por favor díganos cual es su raza étnica o antecedente. ¿Es usted blanco. Negro a Africano Americano, Hispano o Latino, Asiático, de las Islas del Pacifico, Indio Nativo Americano, o miembro de otra raza?

WHITE

BLACK OR AFRICAN AMERICAN

HISPANIC/LATINO

ASIAN AMERICAN/PACIFIC ISLANDER

NATIVE AMERICAN INDIAN OR ALASKAN NATIVE

OTHER: SPECIFY

DON'T KNOW

REFUSED

Q21. ¿Actualmente está empleado el suscriptor de esta línea telefónica? (AREA CODE & PHONE NUMBER)

YES

NO

OTHER (RETIRED, STUDENT, HOMEMAKER, DISABLED)

DON'T KNOW

REFUSED

CLOSING...

Esa fue mi última pregunta. Gracias por su participación. Si usted tiene alguna pregunta acerca de este estudio, puede llamar al investigador principal, Gerald Eisman, ¿Gustaría que le proporcione la información de contacto de él?

IF YES: Puede comunicarse con el Dr. Eisman al 415-338-2978. [IF NEEDED] También puede comunicarse con la Oficina del Comité para Protección de Sujetos Humanos en la Universidad Estatal de San Francisco, 254 Administration Bldg. 1600 Holloway Avenue, San Francisco, CA 94132, teléfono: 415 – 338-1093. Correo electrónico: protocol@sfsu.edu . Gracias y que tenga buen día/tarde.

IF NO: Gracias de Nuevo. Que tenga buen día/tarde.

This page intentionally left blank

VIETNAMESE LANGUAGE SCRIPT

**Telephone Affordability Survey
Questionnaire FINAL 120109**

INTRO...

Xin chào. Tôi tên là [INTERVIEWER NAME] và tôi gọi từ trường Đại Học San Francisco thay mặt cho Ủy ban Tiện ích Công cộng California (California Public Utilities Commission, CPUC). Tôi có thể nói chuyện với [HOUSEHOLD RECIPIENT] được không?

23. YES, CONTINUE IN ENGLISH
24. YES, CONTINUE IN SPANISH
25. YES, CONTINUE IN CHINESE
26. YES, CONTINUE IN VIETNAMESE
27. NOT AVAILABLE (CALL BACK IN ENGLISH)
28. NOT AVAILABLE (CALL BACK IN SPANISH)
29. NOT AVAILABLE (CALL BACK IN MANDARIN)
30. NOT AVAILABLE (CALL BACK IN CANTONESE)
31. NOT AVAILABLE (CALL BACK IN VIETNAMESE)
32. NO ONE BY THAT NAME (WRONG NUMBER)
33. LANGUAGE PROBLEM
34. VOICEMAIL/ANSWERING MACHINE
35. BUSY
36. NO ANSWER
37. DISCONNECTED NUMBER
38. FAX LINE
39. HANG-UP/INITIAL REFUSAL
40. HARD REFUSAL (DON'T CALL BACK)

IF AVAILABLE: Tôi không có buôn bán gì cả. Tôi gọi cho quý vị là để tiếp nối với 1 lá thư đã được gửi ra từ Ủy ban Tiện ích Công cộng California (California Public Utilities Commission, CPUC), họ lập ra giá cả điện thoại địa phương loại căn bản cho những người sử dụng dịch vụ điện thoại trong bang California.

Chúng tôi đang thực hiện 1 cuộc thăm dò ý kiến bảo mật để tìm hiểu nếu giá cả điện thoại địa phương loại căn bản có thể chi trả được. Quý vị có nhận được lá thư đó không?

IF RECEIVED LETTER:

Quý vị có câu hỏi gì về cuộc thăm dò ý kiến này không? **ANSWER QUESTIONS FROM INFORMATION SHEET**

IF DID NOT RECEIVE LETTER:

Lá thư đó giải thích tên của quý vị được chọn ra 1 cách ngẫu nhiên, từ số điện thoại của khách hàng trong bang California, cho 1 cuộc thăm dò ý kiến bảo mật để tìm hiểu về giá cả điện thoại địa phương loại căn bản có thể chi trả được. Quý vị có câu hỏi gì không?

ANSWER QUESTIONS FROM INFORMATION SHEET

Xin hỏi quý vị có 5 phút để nói chuyện với tôi không?

IF NOT:

Tôi có thể gọi lại cho quý vị vào một thời gian khác để tiện cho quý vị được không?

SCHEDULE CALLBACK:

IF YES, WILL TALK NOW:

Cám ơn. Tôi sẽ hỏi ý kiến của quý vị về số điện thoại này: [AREA CODE & PHONE NUMBER], và 1 số câu hỏi về nhân khẩu. Nếu những gì tôi nói hay hỏi mà không được rõ, xin cho tôi biết để tôi giải thích.

Quý vị phải đúng 18 tuổi hoặc hơn mới có thể tham gia. Quyết định tham gia vào cuộc thăm dò ý kiến này là tự nguyện. Kết quả và bản báo cáo cuối cùng sẽ được giữ kín. Các câu trả lời của quý vị sẽ được bảo toàn và chỉ được sử dụng bởi những người nghiên cứu mà thôi. Nếu tôi hỏi 1 câu hỏi mà quý vị không muốn trả lời, cứ cho tôi biết và tôi sẽ bỏ qua những câu hỏi đó. Quý vị có muốn tham gia không?

IF THEY HAVE NOT READ THE MATERIALS SENT OR IF THEY RAISE QUESTIONS ABOUT PRIVACY, THEN REITERATE THIS FROM THE INFORMATION SHEET

IF YES: Cảm ơn! Để bảo đảm về mặt chất lượng, giám sát viên của tôi có thể sẽ giám sát cuộc nói chuyện này, OK? [IF NOT OK WITH RESPONDENT, SIGNAL CATI MONITOR TO LET HIM OR HER KNOW]

GO TO QUESTION 1

IF YES, BUT LATER: Khi nào sẽ là 1 thời gian tốt để tôi gọi lại cho quý vị? Xin cảm ơn. Chúng tôi sẽ gọi lại. Bye. **SCHEDULE CALLBACK**

IF PERSON DECLINES TO PARTICIPATE FURTHER

Tôi xin lỗi. Tôi có thể trả lời câu hỏi của quý vị về cuộc thăm dò ý kiến này để thay đổi quyết định của quý vị được không?

IF NO, Cảm ơn thời gian của quý vị. Chúng tôi sẽ không gọi lại về cuộc thăm dò ý kiến này. Bye.

INTERVIEWER INSTRUCTIONS IN ALL CAPS.

Q1. Tháng vừa rồi, tổng số tiền trên hóa đơn điện thoại mà quý vị nhận được từ [SERVICE PROVIDER] cho đường dây này [AREA CODE & PHONE NUMBER] là bao nhiêu? (PROBE: Đại khái thôi.)

ENTER AMOUNT: _____
REFUSED

Q2. Thông thường có phải quý vị trả số tiền đó cho số điện thoại này không?

YES [SKIP TO Q3]

NO

DON'T KNOW [SKIP TO Q3]

REFUSED [SKIP TO Q3]

Q2_1. Thông thường quý vị trả bao nhiêu tiền cho đường dây này?

ENTER AMOUNT: _____

REFUSED _____

Q3. Những dịch vụ nào sau đây được bao gồm trong hóa đơn điện thoại của quý vị? [MULTIPLE OK]

DSL hoặc là Broadband và dịch vụ lên mạng

Dịch vụ truyền hình

Dịch vụ điện thoại đường dài

Thêm đường dây khác hoặc là kế hoạch của 1 điện thoại cầm tay

Các tính năng khác như là voicemail hoặc là call forwarding

None of the above

DON'T KNOW

REFUSED

Q4. Tháng vừa rồi, hóa đơn điện thoại của quý vị dễ hay khó cho quý vị trong việc chi trả?

(PROBE: dễ hay khó cho quý vị có nghĩa là quý vị có đủ tiền để trả tiền điện thoại hay không?)

DỄ CHI TRẢ

KHÓ CHI TRẢ

DON'T KNOW

REFUSED

Q5. Từ 1/1/2009, công ty điện thoại có cắt điện thoại của quý vị bởi vì quý vị không có tiền để trả tiền điện thoại hay không?

YES

NO

DON'T KNOW

REFUSED

Q6. Bây giờ, giá cả hiện giờ cho dịch vụ điện thoại địa phương loại căn bản với [PROVIDER], không tính thù lao, thuế, và chi phí cho các dịch vụ khác, là \$[PHONE RATE]. Nếu lên giá, mức tối đa mà quý vị có thể chi trả là bao nhiêu trước khi quý vị không sử dụng dịch vụ điện thoại này? (PROBE: dịch vụ căn bản là dịch vụ điện thoại địa phương, không tính dịch vụ đường dài và các dịch vụ khác như là Đường Dây Chờ Call Waiting.)

_____ ENTER TOTAL RATE AMOUNT

NO MATTER THE INCREASE, I WOULD NOT CHANGE SERVICE [SKIP TO Q9]

DON'T KNOW [SKIP TO Q9]

REFUSED [SKIP TO Q9]

Q7. Quý vị sẽ ngừng dịch vụ điện thoại hay không khi giá điện thoại căn bản tăng lên tới \$[FROM Q6] vì quý vị không thể chi trả hoặc là không đáng với giá đó?

KHÔNG THỂ CHI TRẢ

KHÔNG ĐÁNG VỚI GIÁ ĐÓ

CẢ HAI

CÁI KHÁC

DON'T KNOW

REFUSED

Q8. Quý vị sẽ sử dụng hoặc thay đổi dịch vụ điện thoại loại khác hay không khi giá điện thoại căn bản tại địa phương tăng lên tới \$[FROM Q6]? (PROBE: như là điện thoại cầm tay, dịch vụ điện thoại cầm tay, điện thoại qua đường dây Internet)

CÓ, TẮT NHIÊN RỒI

CÓ THỂ CÓ

CÓ THỂ KHÔNG

KHÔNG

DON'T KNOW

REFUSED

Q9. Theo như công ty điện thoại của quý vị, giá điện thoại căn bản tại địa phương của quý vị, bao gồm lệ phí của tất cả các tiểu bang và lệ phí của liên bang và tiền công, thường thường là \$[RATE AMOUNT]. Quý vị có khả năng chi trả không?

CÓ, CÓ KHẢ NĂNG CHI TRẢ

KHÔNG, KHÔNG CÓ KHẢ NĂNG CHI TRẢ

DON'T KNOW

REFUSED

Q10. Bây giờ quý vị vừa cho tôi biết thông thường tổng số tiền hóa đơn điện thoại của quý vị, bao gồm thù lao, thuế, và chi phí cho các dịch vụ khác là [FROM Q1 OR Q2_1]. Nếu lên giá, mức tối đa mà quý vị có thể trả là bao nhiêu trước khi quý vị muốn thay đổi dịch vụ hiện giờ của quý vị?

____ ENTER TOTAL RATE AMOUNT

NO MATTER THE INCREASE, I WOULD NOT CHANGE SERVICE [SKIP TO Q12]

DON'T KNOW [SKIP TO Q12]

REFUSED [SKIP TO Q12]

Q11. Nếu tổng số tiền hóa đơn điện thoại lên đến \$ [FROM Q10], quý vị có thể giảm bớt hay là bỏ

[EACH SERVICE FROM Q3, PLUS BASIC PHONE SERVICE] từ trọn gói dịch vụ của quý vị?

[RANDOMIZE LIST]

CÓ THỂ

KHÔNG CÓ THỂ

DON'T KNOW

REFUSED

1. Dịch vụ điện thoại loại căn bản của quý vị
2. DSL hoặc là Broadband và dịch vụ lên mạng
3. Dịch vụ truyền hình
4. Dịch vụ điện thoại đường dài
5. Thêm đường dây khác hoặc là kế hoạch của 1 điện thoại cầm tay
6. Các tính năng khác, như là voicemail, call forwarding, ...

Q12a-g. Bây giờ tôi sẽ hỏi quý vị 1 số câu hỏi về khả năng chi trả. Những câu trả lời dưới đây có làm cho quý vị gặp khó khăn trong việc chi trả dịch vụ điện thoại hay không? Xin trả lời có hay không có cho từng câu. (PROBE: Những điều đó có làm cho quý vị gặp khó khăn trong việc chi trả dịch vụ điện thoại hay không?)

YES

NO

DON'T KNOW

REFUSED

- a. Lệ phí điện thoại đường dài.
- b. Sở thích nói chuyện rất lâu trên điện thoại hoặc là gọi rất nhiều cuộc điện thoại.
- c. Quý vị không thể kiểm soát được những người khác sử dụng điện thoại của quý vị ra sao.
- d. Những dịch vụ phải trả thêm tiền như là Đường Dây Chờ, (Call Waiting.)
- e. Tiền phải trả hằng tháng cho dịch vụ điện thoại địa phương.
- f. Tiền công, thuế, và tiền phải tính thêm.
- g. Ngoài ra còn có lý do nào khác làm cho quý vị gặp khó khăn trong việc chi trả dịch vụ điện thoại không? (GHI CỤ

THỂ)

Q13. Nếu dịch vụ điện thoại nhà của quý vị bị cắt, quý vị sẽ làm sao gọi điện thoại? (MULTIPLE ANSWERS OK: CÓ THỂ CÓ NHIỀU CÂU TRẢ LỜI OK) (PROBE: quý vị còn có điện thoại nào khác mà quý vị có thể sử dụng được không?)

MỘT CÁI ĐIỆN THOẠI CẦM TAY

LÊN MẠNG HOẶC LÀ DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI CẦM TAY HOẶC LÀ ĐIỆN THOẠI QUA ĐƯỜNG DÂY INTERNET (VONAGE, SKYPE, COMCAST, TIME WARNER)

MỘT NGƯỜI BẠN, HÀNG XÓM, HOẶC LÀ ĐIỆN THOẠI CỦA NGƯỜI THÂN

ĐIỆN THOẠI CÔNG CỘNG

ĐIỆN THOẠI CHỖ LÀM

THẺ ĐIỆN THOẠI TRẢ TIỀN TRƯỚC

ĐIỆN THOẠI KHÁC (GHI CỤ THỂ)

KHÔNG SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI

DON'T KNOW

REFUSED

Q14. Xin hỏi trong nhà quý vị, bao gồm bản thân quý vị, có ai có điện thoại cầm tay không?

YES

NO

DON'T KNOW

REFUSED

Q15. Xin hỏi trong nhà quý vị, bao gồm bản thân quý vị, có ai có broadband hoặc là lên mạng với tốc độ nhanh không?
(PROBE: Such as DSL, cable modem, or vệ tinh Internet.)

YES

NO [SKIP TO Q18]

DON'T KNOW

REFUSED

Q16. Xin hỏi trong nhà quý vị, bao gồm bản thân quý vị, có ai có dịch vụ điện thoại qua đường dây Internet không, như là VOIP phone (E.G., VONAGE, SKYPE, COMCAST, TIME WARNER)?

YES

NO

DON'T KNOW

REFUSED

Tiếp theo, chúng tôi sẽ hỏi quý vị 1 số câu hỏi và những câu trả lời của quý vị từ những câu hỏi đó sẽ giúp chúng tôi hiểu biết cuộc thăm dò ý kiến này ra sao vì nó đại diện cho tất cả mọi người trong tiểu bang California. Một lần nữa, các câu trả lời của quý vị hoàn toàn được giữ kín.

Q17. Những câu trả lời nào dưới đây mô tả gần đúng tổng thu nhập hằng năm của gia đình quý vị, đó là, tổng thu nhập của tất cả thành viên trong nhà và họ là những người ở chung với quý vị, trước khi trừ thuế? [INTERVIEWER: READ LIST. STOP WHERE RESPONDENT ANSWERS YES.]

\$24,000 hoặc ít hơn

\$24,001 - \$34,000

\$34,001 - \$39,800

\$39,801 - \$50,000

\$50,001 - \$75,000

Nhiều hơn \$75,000

DON'T KNOW

REFUSE

Q18. Có bao nhiêu người trong nhà, bao gồm bản thân quý vị, sử dụng số điện thoại này: [SỐ ĐIỆN THOẠI]?

ĐÁNH SỐ VÀO: _____

DON'T KNOW

REFUSE

Q29. Xin hỏi tuổi của quý vị nằm trong khoảng nào?

Giữa 18 tới 29 tuổi

Giữa 30 tới 39 tuổi

Giữa 40 tới 59 tuổi

60 tuổi hoặc hơn

DON'T KNOW

REFUSED

Q20. Xin quý vị cho biết mình thuộc chủng tộc hay dân tộc nào. Quý vị là người da trắng, da đen hoặc là người Mỹ gốc Phi, người gốc sắc tộc nói tiếng Tây Ban Nha hoặc là người La-Tinh, người Mỹ gốc Á/thổ dân đảo Thái Bình Dương, thổ dân người Mỹ gốc **Á**n, hay là người chủng tộc khác?

DA TRẮNG

DA ĐEN HOẶC LÀ NGƯỜI MỸ GỐC PHI

NGƯỜI GỐC SẮC TỘC NÓI TIẾNG TÂY BAN NHA/NGƯỜI LA-TINH

NGƯỜI MỸ GỐC Á/THỔ DÂN ĐẢO THÁI BÌNH DƯƠNG

THỔ DÂN NGƯỜI MỸ GỐC ÁN HOẶC LÀ THỔ DÂN ALASKA

SẮC TỘC KHÁC: (GHI CỤ THỂ)

DON'T KNOW

REFUSED

Q21. Xin hỏi người đứng tên số điện thoại này [AREA CODE & PHONE NUMBER], hiện giờ có việc làm không?

YES

NO

KHÁC NHAU (VỀ HƯU, HỌC SINH, NGƯỜI NỘI TRỢ, NGƯỜI TÀN TẬT)

DON'T KNOW

REFUSED

CLOSING...

Đó là câu hỏi cuối cùng. Cảm ơn sự tham gia của quý vị. Nếu quý vị có câu hỏi về cuộc thăm dò ý kiến này quý vị có thể liên lạc với Gerald Eisman. Quý vị có cần những thông tin đó để liên lạc không?

IF YES: Quý vị có thể liên lạc với Dr. Eisman tại số 415-338-2978. [NẾU CẦN THIẾT:] Quý vị cũng có thể liên lạc với Office of the Committee for the Protection of Human Subjects tại trường Đại Học San Francisco, 254 Administration Bldg, 1600 Holloway Avenue, San Francisco, CA 94132, điện thoại: 415-338-1093. Email: protocol@sfsu.edu

Cám ơn quý vị và chúc quý vị có 1 ngày/đêm tốt đẹp.

IF NO: Xin cám ơn quý vị lần nữa. Chúc quý vị có 1 ngày/đêm tốt đẹp.

This page intentionally left blank

CHINESE LANGUAGE SCRIPT

CHCFB Telephone Affordability Survey Questionnaire FINAL 120109

INTRO...

你好，我叫 [INTERVIEWER NAME]，我是代表加州公共事業委員會從舊金山州立大學打來的。我可以跟 [HOUSEHOLD RECIPIENT] 講話嗎？

- 41. YES, CONTINUE IN ENGLISH
- 42. YES, CONTINUE IN SPANISH
- 43. YES, CONTINUE IN CHINESE
- 44. YES, CONTINUE IN VIETNAMESE
- 45. NOT AVAILABLE (CALL BACK IN ENGLISH)
- 46. NOT AVAILABLE (CALL BACK IN SPANISH)
- 47. NOT AVAILABLE (CALL BACK IN MANDARIN)
- 48. NOT AVAILABLE (CALL BACK IN CANTONESE)
- 49. NOT AVAILABLE (CALL BACK IN VIETNAMESE)
- 50. NO ONE BY THAT NAME (WRONG NUMBER)
- 51. LANGUAGE PROBLEM

- 52. VOICEMAIL/ANSWERING MACHINE
- 53. BUSY
- 54. NO ANSWER
- 55. DISCONNECTED NUMBER
- 56. FAX LINE
- 57. HANG-UP/INITIAL REFUSAL
- 58. HARD REFUSAL (DON'T CALL BACK)

IF AVAILABLE:

我不是在賣東西。我是為制定加州基本本地電話服務費用的加州公共事業委員會跟進一封它們寄給你的信。我們正進行一個保密的調查，以了解基本本地電話服務費用是否負擔得起的。你有沒有收到這封信呢？

IF RECEIVED LETTER:

關於這個調查，你有沒有任何問題？ **ANSWER QUESTIONS FROM INFORMATION SHEET**

IF DID NOT RECEIVE LETTER:

那封信解釋了你的名字是因為一個關於基本本地電話服務費用負擔性的保密調查而從加州電話用戶抽樣出來的。到目前為止，你有沒有任何問題？ **ANSWER QUESTIONS FROM INFORMATION SHEET**

你有沒有5分鐘可以跟我談談呢？

IF NOT:

那我可以在一個方便你的時間再打來嗎？

SCHEDULE CALLBACK

IF YES, WILL TALK NOW:

好的，謝謝。我將會問你關於: [AREA CODE & PHONE NUMBER]

這條電話線的意見及一些人口統計問題。如果我說或問的任何東西不清楚，請告訴我，讓我可以為你進一步解釋。

你一定要是18歲或以上方可參加。你的參與全屬自願性質。最終的結果及報告將會是匿名的。你的回答將會被保密及只有調查人員方可使用。如果你不想回答我所問的問題，請告訴我，我會把它跳過。你有興趣參加嗎？

IF THEY HAVE 沒有T READ THE MATERIALS SENT OR IF THEY RAISE QUESTIONS ABOUT PRIVACY, THEN REITERATE THIS FROM THE INFORMATION SHEET

IF 有: 好的，謝謝! 為了控制品質，我的主管或會監聽，OK嗎 [IF NOT OK WITH RESPONDENT, SIGNAL CATI MONITOR TO LET HIM OR HER KNOW]

GO TO QUESTION 1

IF YES, BUT LATER: 那一個時間再打給你比較好呢? 謝謝你。我們會再跟你聯絡。再見。 **SCHEDULE CALLBACK**

IF PERSON DECLINES TO PARTICIPATE FURTHER

聽到這些我感到很抱歉。我可以為你解答任何關於本調查的問題，或許可以從而幫助你改變主意?

IF NO, 好的，非常多謝你的時間。我們不會因為此事而再打給你。再見。

INTERVIEWER INSTRUCTIONS IN ALL CAPS.

Q1. 上個月，你從 [SERVICE PROVIDER] 收到這條電話線[AREA CODE & PHONE NUMBER] 的帳單大約是多少? (PROBE: 你最好的估計)

ENTER AMOUNT: _____

REFUSED

Q2. 那個帳單數目通常是這個嗎?

是 [SKIP TO Q3]

不是

DON'T KNOW [SKIP TO Q3]

REFUSED [SKIP TO Q3]

Q2_1. 這一條電話線通常的帳單是多少?

ENTER AMOUNT: _____

REFUSED

Q3. 以下那些服務收費是包含在你的帳單內的? [MULTIPLE OK]

DSL或寬頻服務

電視服務

長途電話服務

額外的電話線或手機月費

其他功能，例如留言信箱或電話轉接

沒有其他服務

DON'T KNOW

REFUSED

Q4. 上一個月，你的帳單是令你容易或難以負擔的？(PROBE: 是容易或難有足夠金錢去繳交你的帳單?)

容易負擔

難以負擔

DON'T KNOW

REFUSED

Q5. 自2009年1月1日起，電話公司有沒有因你不能負擔繳交帳單而中斷這條電話線？

有

沒有

DON'T KNOW

REFUSED

Q6. 除了服務費，稅及額外服務的收費外，你現在的 [PROVIDER] 基本本地電話服務是\$[PHONE RATE]。
如果這個費用增加，你願意付出至什麼最高費用才會中斷電話服務？。

___ _ _ _ ENTER TOTAL RATE AMOUNT

不論費用增加多少，我都不會更改服務 [SKIP TO Q9]

DON'T KNOW [SKIP TO Q9]

REFUSED [SKIP TO Q9]

Q7. 如果電話服務基本費用增加至\$[FROM Q6]，你會不會因為不能負擔費用或覺得費用不值得而選擇切斷服務？

不能負擔費用

費用不值得

兩者皆是

其他

DON'T KNOW

REFUSED

Q8. 如果基本本地費用增加至 \$[FROM Q6]，你會不會因此而使用或轉用另外一種電話服務嗎？ [PROBE:
例如手提，數碼電話服務，網路電話服務]

一定會

或者會

或者不會

不會

DON'T KNOW

REFUSED

Q9. 根據你的電話公司，你現在的基本本地電話費用，包括所有州及聯邦收費及費用，通常是 \$[RATE AMOUNT]。你認為這是負擔得起的嗎？

是，負擔得起

不是，不是負擔得起

DON'T KNOW

REFUSED

Q10. 剛才你告訴我你包含了服務費，稅及額外服務的收費的總帳單數目是[FROM Q1 OR Q2_1]。如果這個費用增加，你願意付出至什麼最高費用才會中斷電話服務？。

__ __ __ __ ENTER TOTAL RATE AMOUNT

不論費用增加多少，我都不會更改服務[SKIP TO Q12]

DON'T KNOW [SKIP TO Q12]

REFUSED [SKIP TO Q12]

Q11. 如果你的帳單增加至 \$[FROM Q10], 你有沒有可能將[EACH SERVICE FROM Q3, PLUS BASIC PHONE SERVICE] 從你的服務計劃中取消? [RANDOMIZE LIST]

有可能

不可能

DON'T KNOW

REFUSED

7. 你的基本電話服務
8. DSL或寬頻服務
9. 電視服務
10. 長途電話服務
11. 額外的電話線或手機月費
12. 其他功能，例如留言信箱或電話轉接

- h. Q12a-g. 現在我會問你一些關於可負擔性的問題。以下有那一些會令你難以負擔電話服務？
每一項請回答會或不會。(PROBE: 它令你難以負擔電話服務嗎?)不包括長途電話及額外服務，例如Call
Waiting

有

沒有

DON'T KNOW

REFUSED

- i. 長途電話費用
- j. 慣性地講電話太久或打太多個電話
- k. 你不可以控制其他人如何使用你的電話
- l. 額外服務的收費，例如Call Waiting
- m. 本地電話服務的月費
- n. 費用，稅金及附加費
- o. 有沒有任何其他原因令電話服務難以負擔? (請說明)

Q13. 如果你的電話服務中斷，你會怎樣打電話呢? (MULTIPLE ANSWERS OK) (PROBE: 有沒育其他你可以用的電話?)

手提電話

互聯網或數碼電話服務或網絡電話 (VONAGE, SKYPE, COMCAST, TIME WARNER)

朋友，鄰居或親戚的電話

公共收費電話

工作地方的電話

預付電話咭

其他電話 (請說明)

不會使用電話

DON'T KNOW

REFUSED

Q14. 包括你在內，府上有沒有人現在擁有無線或手提電話

有

沒有

DON'T KNOW

REFUSED

Q15. 包括你在內，府上有沒有人使用寬頻或高速互聯網服務? (PROBE: 例如 DSL, 有線數據機或衛星互聯網)

有

沒有 [SKIP TO Q18]

DON'T KNOW

REFUSED

Q16. 包括你在內，府上有沒有人訂用數碼電話服務 (例如: VONAGE, SKYPE, COMCAST, TIME WARNER)?

有

沒有

DON'T KNOW

REFUSED

接下來，我將會問你一些可以幫助我們了解本調查對全部加州居民的代表性的問題。重申一次，你的回答是完全保密的。

Q17. 以下那一項最能形容你一年的家庭總收入呢，亦即是全部跟你一起住的家人扣稅前的收入? [INTERVIEWER: READ LIST. STOP WHERE RESPONDENT ANSWERS 有.]

\$24,000 或以下

\$24,001 - \$34,000

\$34,001 - \$39,800

\$39,801 - \$50,000

\$50,001 - \$75,000

\$75,000 以上

DON'T KNOW

REFUSE

Q18. 包括你在內，府上有多少人依靠這一個電話號碼: [PHONE NUMBER] 呢？

ENTER AMOUNT: _____

DON'T KNOW

REFUSED

Q19. 你的年齡是不是介乎於以下其中一項呢？

18 至 29 歲之間

30 至39 歲之間

40 至59 歲之間

60 歲以上

DON'T KNOW

REFUSED

Q20.

請把你的種族或族裔背景告訴我們。你是白人，黑人或美籍非裔人，西班牙裔或拉丁美洲裔，亞裔太平洋 \square 國人，美洲印第安原住民，或是其他種族的成員？

白人

黑人或美籍非裔人

西班牙裔或拉丁美洲裔

亞裔太平洋 \square 國人

美洲印第安原住民

其他: 請說明

DON'T KNOW

REFUSED

Q21. 這一條電話線 [AREA CODE & PHONE NUMBER] 的用戶是不是被雇用的？

是

不是

其他 (退休，學生，家庭主婦，殘障)

DON'T KNOW

REFUSED

那是我最後一條問題。謝謝你的參與。如果你對本調查有任何問題，請聯絡首席調查人員，Gerald Eisman。你想要他的聯絡資料嗎？

IF 有: 你可以致電 415-338-2978 聯絡 Eisman 博士。[IF NEEDED:] 你亦可以聯絡舊金山州立大學的 Office of the Committee for the Protection of Human Subjects, 254 Administration Bldg, 1600 Holloway Avenue, San Francisco,

CA 94132, phone: 415-338-1093. 電話: protocol@sfsu.edu

謝謝，祝你有美好的一天/晚。

IF 沒有：再一次謝謝你，祝你有美好的一天/晚。

Mail Survey of Households Without Landline Service

For California Households without Traditional Telephone Service

If you would like us to mail you the survey in the following languages, please check the appropriate box below, and mail back to us.

- Please mail me the survey in Spanish
- Please mail me the survey in Vietnamese.
- Please mail me the survey in Chinese

To show our appreciation for completing this survey, we will mail you a \$20 Visa gift card. Please note that all information gathered for this survey will remain completely confidential.

This survey is intended to be completed by an adult in your household. Please take a few minutes to complete this survey and answer each question as best you can. The purpose of this survey is to gather information only from California households that **do not** have traditional phone service provided by the local telephone company. If your household **does not** have traditional phone service, please proceed to complete this survey. You can return mail the completed survey to us without postage. (Please see address on back).

-
- Q1. Do you have traditional phone service? (Not cellular, digital phone service, or Voice over IP)
- Yes→ *We are only collecting responses from households that **do not** have traditional phone service. If your household has traditional phone service provided by the local telephone company, please do not complete this survey.*
 - No *Please proceed with this survey.*

Q2. When did your household last have traditional phone service? Please provide your best estimate.

MM/YY: _____ (Example: 12/09) (Skip to Q4)

- Our household has never had basic phone service (Go to Q3)
- Don't know

Q4. If you previously had traditional phone service at this household, why did you discontinue this service? (Please check **all** that apply)

- Have other phone service, such as cellular, digital, or Voice over IP.
- Long distance calling is too expensive.
- Talking on the phone too much makes the bill too expensive.
- Can't control how others might use my phone.
- Extra services like Call Waiting are too expensive.
- The monthly charge for local phone service is too expensive.
- Fees, taxes and surcharges are too expensive.
- Other (please specify)
- Not applicable _____

Q3. If you never had traditional phone service at this household, why did you not consider having this service? (Please check **all** that apply, then **skip to Q5**.)

- Have other phone service, such as cellular, digital, or Voice over IP.
- Long distance calling is too expensive.
- Talking on the phone too much makes the bill too expensive.
- Can't control how others might use my phone.

- Extra services like Call Waiting are too expensive.
- The monthly charge for local phone service is too expensive.
- Fees, taxes and surcharges are too expensive.
- Other (please specify) _____
- Not applicable

Q5. Do you use or have access to any of the following services? *(Please check **all** that apply)*

- Cellular, digital, or Voice over IP
- A friend, neighbor, or a relative's phone
- A public pay phone
- A phone at work
- Pre-paid phone cards
- Do not use or need a phone
- Other *(please describe)* _____
- Don't know

Q6. In order to get traditional phone service, do you think people have to: *(Please check **all** that apply)*

- Have a certain income level
- Have a good credit rating
- Have a bank account
- Have a California driver's license
- Have a Social Security card
- Be a U.S. Citizen
- Have a job
- Don't know

Q7. Have you heard of Universal Lifeline Telephone Service (ULTS), or Lifeline Service for low-income customers?

- Yes
- No (*Please skip to Q11 on the back*)
- Don't know

Q.8 If you have heard of ULTS, do you know what its benefits are?

- Yes
- No
- Don't know

Q.9 If you have heard of ULTS, do you know whether or not you qualify?

- Yes
- No
- Don't Know

Q10. If you knew that you could qualify for ULTS, would it motivate you to have traditional phone service in your household?

- Yes
- No
- Don't Know

For more ULTS information, please contact the California Lifeline Telephone Program Administrator at 877-858-7463, or through the internet at <http://www.californialifeline.com/source/ContactUs.aspx> for more information.

Q11. Do you or anyone in your household currently have a cellular, or mobile phone?

- Yes
- No
- Don't know

Q12. Do you or anyone in your household have a broadband or high speed Internet connection? (Such as a cable modem, Digital Subscriber Line (DSL), or satellite internet.)

- Yes
- No
- Don't know

Q13. Do you or anyone in your household have digital phone service such as a VoIP phone? (such as Vonage, Skype, Comcast, Time Warner?)

- Yes
- No
- Don't know

Finally, we have a few questions that will help us know how well our survey represents all Californians. **Please remember that all information gathered for this survey will remain completely confidential.**

Q14. When did you move to this address? *Please provide your best estimate*

MM/YY: _____ (Example: 12/09)

- Don't know

Q15. Your age (*Please check **one***)

- 18 to 29 years old
- 30 to 39 years old
- 40 to 59 years old
- 60 years or older

Q16. How many people live in your household, including yourself?

- _____
- Don't know

Q17. Race or ethnicity (*Please check **all** that apply*)

- White
- Black or African American
- Asian or Pacific Islander
- American Indian or Alaskan native
- Hispanic or Latino
- Other (*please specify*) _____

Q18. What is your household's total income before taxes? (*Please check **one***)

- \$24,000 or less
- \$24,001 - \$34,000
- \$34,001 - \$39,800
- \$39,801 - \$50,000
- \$50,001 - \$75,000
- Over \$75,000
- Don't know

Q19. Your current employment status? *(Please check **all** that apply)*

- Employed
- Unemployed
- Retired
- Student
- Homemaker
- Disabled
- Other *(please specify)* _____
- Don't know

This page intentionally left blank

Para Hogares sin Servicio Telefónico Tradicional en California

Si usted desea que le enviemos la encuesta en alguno de los siguientes idiomas, por favor marque la casilla apropiada y regréselo por correo.

- Favor de enviar la encuesta en Español
- Favor de enviar la encuesta en Vietnamés
- Favor de enviar la encuesta en Chino

Para mostrar nuestro agradecimiento por completar esta encuesta, le enviaremos una tarjeta de regalo Visa por \$20. Por favor tome en cuenta que toda la información reunida para esta encuesta se mantendrá completamente confidencial.

Esta encuesta es intencionada para ser completa por un adulto de su casa. Por favor tome unos minutos para completar esta encuesta y responder cada pregunta lo mejor que pueda. El propósito de esta encuesta es para reunir información solamente de los hogares en California que **no** tienen servicio telefónico tradicional proporcionado por la compañía telefónica local. Si su hogar **no tiene** servicio telefónico tradicional, por favor proceda a completar esta encuesta. Una vez que complete la encuesta, puede regresarla sin costo de envío (Favor de ver la dirección al dorso).

Q1. ¿Tiene usted servicio telefónico tradicional? (Que no sea celular, servicio telefónico digital, o Voice over IP)

- Si → Solamente estamos reuniendo respuestas de hogares que **no tienen** servicio telefónico tradicional. Si su hogar tiene servicio telefónico tradicional proporcionado por la compañía telefónica local, por favor no complete esta encuesta.*
- No → Por favor proceda con esta encuesta.*

Q2. ¿Cuándo fue la última vez que tuvo servicio telefónico básico en su hogar? Por favor proporcione su mejor aproximación.

- MM/YY_____ (Ejemplo: 12/09)
- Nuestro hogar nunca ha tenido servicio telefónico básico (por favor pase a Q4)
 - No sabe

Q3. Si usted nunca ha tenido servicio telefónico tradicional en esta casa, ¿Por qué no consideró tener este servicio? *(Por favor, marque todo lo que aplica skip to Q5)*

- Tengo otro servicio telefónico, tal como celular, digital o Voice Over IP
- Llamar a larga distancia es muy caro.
- Hablar mucho por teléfono hace que la factura sea muy cara.
- No puedo controlar como otros podrían usar mi teléfono.
- Servicios extras tal como Llamadas de Espera son muy caros.
- La tarifa mensual del servicio telefónico local es muy caro.
- Cargos, impuestos y recargos son muy caros.
- Otro (por favor especifique)
- No aplicable _____

Q4. Si usted ha tenido servicio telefónico tradicional previamente, ¿Por qué discontinuó este servicio? *(Por favor marque todo lo que aplica)*

- Tengo otro servicio telefónico, tal como celular, digital o voice over IP.
- Llamar a larga distancia es muy caro.
- Hablar mucho por teléfono hace que la factura sea muy cara.
- No puedo controlar como otros podrían usar mi teléfono.
- Servicios extras tal como Llamadas de Espera son muy caros.
- El cargo mensual del servicio telefónico local es muy caro.
- Cargos, impuestos y recargos son muy caros.
- Otro (por favor especifique)
- No aplicable _____

Q5. ¿Usted usa o tiene acceso a alguno de los siguientes servicios? *(Por favor marque todo lo que aplica)*

- Celular, digital, o Voice Over IP
- Teléfono de un amigo, vecino, o pariente

- Teléfono público de paga
- Un teléfono en el trabajo
- Tarjetas telefónicas pre-pagadas
- No uso o no necesito un teléfono
- Otro *(por favor describa)* _____
- No sabe

Q6. Con el fin de obtener el servicio telefónico tradicional, ¿piensa usted que la gente debe de: *(Marque todo lo que aplica)*

- Tener un cierto nivel de ingresos
- Tener un buen historial de crédito
- Tener una cuenta bancaria
- Tener licencia de conducir de California
- Tener tarjeta de Seguro Social
- Ser ciudadano de Los Estados Unidos
- Tener trabajo
- No sabe

Q7. ¿A escuchado hablar del Servicio Telefónico Universal Lifeline (ULTS) o Servicio de Lifeline para clientes de bajos ingresos?

- Si
- No *(Por favor pase a Q11 al dorso)*
- No sabe

Q.8 Si usted ha oído hablar de ULTS, ¿sabe cuáles son los beneficios?

- Si
- No

Q9. Si usted ha oído hablar de ULTS, ¿sabe si usted califica o no?

- Si

- No
- No Sabe

Q10. Si usted supiera que puede calificar para ULTS, ¿le motivaría tener el servicio telefónico tradicional en su hogar?

- Si
- No
- No Sabe

Para más información de ULTS, por favor comuníquese con el Administrador del Programa Telefonico de Lifeline de California al 877-858-7463, o por internet en <http://www.californialifeline.com/source/ContactUs.aspx> .

Q11. Actualmente, ¿usted o alguien en su casa tiene un celular, o teléfono móvil?

- Si
- No
- No sabe

Q12. ¿Usted o alguien en su casa tiene conexión de banda ancha o alta velocidad de internet? (Como DSL, cable modem, o internet de satélite.)

- Si
- No
- No sabe

Q13. ¿Usted o alguien en su casa tiene servicio de teléfono digital, tal como teléfono VoIP? (Como E.G. Vonage, Skype, Comcast, Time Warner?)

- Si
- No
- No sabe

Finalmente, tenemos unas cuantas preguntas que nos ayudaran a saber que tan bien representa a todos los californianos nuestra encuesta.

Por favor, recuerde que toda la información reunida en esta encuesta permanecerá completamente confidencial.

Q14. ¿Cuánto tiempo hace que usted se mudó a esta dirección?

MM/YY: _____ (Ejemplo: 12/09)

No sabe

Q15. Su edad (Por favor marque *uno*)

18 a 29 años

30 a 39 años

40 a 59 años

60 años o mas

Q16. Incluyendo usted, ¿Cuántas personas viven en su casa? _____

No sabe

Q17. Raza o etnicidad (Por favor marque *todo lo que aplica*):

Blanco

Negro o Africano Americano

Asiático o Isleño del Pacifico

Indio Americano o Nativo de Alaska

Hispano o Latino

Otro (Por favor especifique) _____

Q18. ¿Cuál es el ingreso total anual de su hogar antes de impuestos? (por favor marque *uno*)

\$24,00 o menos

\$24,001 - \$34,000

- \$43,001 - \$39,800
- \$39,801 - \$50,000
- \$50,001 - \$75,000
- Mas de \$75,000
- No sabe

Q19. ¿Su estado de empleo actual? *(Por favor marque todo lo que aplica)*

- Empleado
- Desempleado
- Jubilado
- Estudiante
- Ama de casa
- Discapacitado
- Otro *(por favor especifique)* _____
- No sabe

Gracias por su participación

Por favor doble sobre la línea punteada, ponga cinta adhesiva como se le indica. (Do cubra las barras de código)

Dành Cho Gia Đình ở Tiểu Bang California Không Có Dịch Vụ Điện Thoại Nhà

Nếu quý vị muốn chúng tôi gửi bản thăm dò ý kiến với những ngôn ngữ sau đây, xin đánh dấu vào những ô vuông, và gửi lại cho chúng tôi.

- Xin gửi bản thăm dò ý kiến cho tôi bằng tiếng Tây Ban Nha.
- Xin gửi bản thăm dò ý kiến cho tôi bằng tiếng Anh.
- Xin gửi bản thăm dò ý kiến cho tôi bằng tiếng Hoa.

Đề tỏ lòng cảm ơn quý vị vì đã làm xong bản thăm dò ý kiến này, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thẻ mua quà trị giá \$20. Xin lưu ý tất cả các thông tin mà chúng tôi thu thập được từ cuộc thăm dò ý kiến này sẽ được hoàn toàn giữ kín.

Cuộc thăm dò ý kiến này dành cho 1 người lớn ở trong nhà quý vị. Xin quý vị bỏ ra vài phút để hoàn thành bản thăm dò ý kiến này và trả lời mỗi câu hỏi 1 cách tốt nhất. Mục đích của bản thăm dò ý kiến này là chỉ để thu thập thông tin từ những gia đình trong tiểu bang California **không có** dịch vụ điện thoại nhà với công ty điện thoại tại địa phương của họ. Nếu gia đình quý vị **không có** dịch vụ điện thoại nhà, xin tiếp tục với cuộc thăm dò ý kiến này. Quý vị có thể gửi lại bản thăm dò ý kiến cho chúng tôi không cần trả cước phí. (Xin coi địa chỉ ở đằng sau.)

Q1. Quý vị có dịch vụ điện thoại nhà không? (Không phải điện thoại di động, hoặc là điện thoại qua đường dây Internet)

- Có → Chúng tôi chỉ thu thập những câu trả lời từ những gia đình **không có** dịch vụ điện thoại nhà. Nếu gia đình quý vị có dịch vụ điện thoại nhà với công ty điện thoại địa phương, xin đừng trả lời cuộc thăm dò ý kiến này.
- Không → Xin tiếp tục với bản thăm dò ý kiến.

Q2. Lần cuối cùng gia đình quý vị vẫn còn dịch vụ điện thoại nhà là khi nào? Xin quý vị vui lòng cho biết mức đại khái gần nhất.

Tháng / Năm: _____ (Ví dụ: 12/09) (Nhảy tới câu số 4)

- Gia đình chúng tôi không bao giờ có dịch vụ điện thoại căn bản (Đi tới câu số 3)

Không biết

Q3. Nếu lúc trước quý vị không có dịch vụ điện thoại nhà, tại sao quý vị không nghĩ đến có những dịch vụ sau đây? *(Xin chọn tất cả câu thích hợp, sau đó nhảy tới câu số 5.)*

- Có dịch vụ điện thoại khác, như là điện thoại di động, hoặc là điện thoại qua đường dây Internet.
- Chi phí cho điện thoại đường dài quá mức.
 - Nói chuyện trên điện thoại quá nhiều làm cho hoá đơn tiền điện thoại quá mức.
 - Không thể kiểm soát được những người khác sử dụng điện thoại của quý vị.
 - Những dịch vụ phải trả thêm tiền quá mức như là Đường Dây Chờ (Call Waiting.)
 - Tiền phải trả hằng tháng cho dịch vụ điện thoại địa phương quá mức.
 - Tiền công, tiền thuế, và những lệ phí khác quá mức.
 - Cái khác (ghi cụ thể) _____
 - Không có sử dụng những dịch vụ trên đó
- Q4. Nếu lúc trước quý vị có dịch vụ điện thoại nhà, lý do nào sau đây khiến quý vị ngừng sử dụng điện thoại tại nhà? *(Xin chọn tất cả câu thích hợp)*
- Có dịch vụ điện thoại khác, như là điện thoại di động, hoặc là điện thoại qua đường dây Internet.
 - Chi phí cho điện thoại đường dài quá mức.
 - Nói chuyện trên điện thoại quá nhiều làm cho hoá đơn tiền điện thoại quá mức.
 - Không thể kiểm soát được những người khác sử dụng điện thoại của quý vị.
 - Những dịch vụ phải trả thêm tiền quá mức như là Đường Dây Chờ (Call Waiting.)
 - Tiền phải trả hằng tháng cho dịch vụ điện thoại địa phương quá mức.
 - Tiền công, tiền thuế, và những lệ phí khác quá mức.
 - Cái khác (ghi cụ thể) _____
 - Không có sử dụng những dịch vụ trên đó _____
- Q5. Quý vị có sử dụng những dịch vụ sau đây không? *(Xin chọn tất cả câu thích hợp)*
- Điện thoại di động, điện thoại qua đường dây Internet.
 - Điện thoại của một người bạn, hàng xóm, hoặc điện thoại của một người thân
 - Điện thoại công cộng
 - Điện thoại tại nơi làm việc
 - Thẻ điện thoại trả tiền trước
 - Không sử dụng hoặc cần một điện thoại
 - Cái khác (ghi cụ thể) _____
 - Không biết

- Q6. Để có được dịch vụ điện thoại nhà, quý vị nghĩ rằng quý vị phải có: *(Xin chọn tất cả câu thích hợp)*
- Có mức thu nhập nhất định
 - Có tín dụng tốt
 - Có một tài khoản trong ngân hàng
 - Có bằng lái xe của bang California
 - Có một thẻ an sinh xã hội
 - Phải là 1 công dân Mỹ
 - Có một việc làm
 - Không biết
- Q7. Quý vị có nghe qua chương trình điện thoại dành cho những gia đình có lợi tức thấp (Universal Lifeline Telephone Service, ULTS), hoặc là dịch vụ Lifeline (Lifeline Service) dành cho khách hàng có thu nhập thấp không?
- Có
 - Không *(Nhảy tới câu số 11 ở đây sau)*
 - Không biết
- Q.8 Nếu quý vị có nghe qua chương trình điện thoại dành cho những gia đình có lợi tức thấp (Universal Lifeline Telephone Service, ULTS), quý vị có biết lợi ích của nó không?
- Có
 - Không
- Q.9 Nếu quý vị có nghe qua chương trình điện thoại dành cho những gia đình có lợi tức thấp (Universal Lifeline Telephone Service, ULTS), quý vị có biết là quý vị có hội đủ điều kiện hay không?
- Có
 - Không
 - Không biết
- Q10. Nếu quý vị biết là quý vị hội đủ điều kiện cho chương trình điện thoại dành cho những gia đình có lợi tức thấp (Universal Lifeline Telephone Service, ULTS), nó có thúc đẩy quý vị để gia đình quý vị có dịch vụ điện thoại nhà không?
- Có

- Không
- Không biết

Muốn biết thêm thông tin về chương trình Universal Lifeline Telephone Service (ULTS), quý vị có thể liên lạc với California Lifeline Telephone Program Administrator tại số điện thoại 877-858-7463, hoặc là lên mạng tại <http://www.californialifeline.com/source/ContactUs.aspx>

XIN LẬT RA ĐĂNG SAU

- Q11. Xin hỏi hiện giờ quý vị hay 1 người khác trong nhà có ai có điện thoại di động không?
- Có
 - Không
 - Không biết
- Q12. Xin hỏi quý vị hay 1 người khác trong nhà có ai sử dụng broadband hoặc là lên mạng với tốc độ cao không? (ví dụ như là 1 cái cable modem, Digital Subscriber Line (DSL), hay là vệ tinh internet.)
- Có
 - Không
 - Không biết
- Q13. Xin hỏi quý vị hay 1 người khác trong nhà có ai có dịch vụ điện thoại qua đường dây Internet không? (như là Vonage, Skype, Comcast, Time Warner?)
- Có
 - Không
 - Không biết

Cuối cùng, chúng tôi sẽ hỏi quý vị 1 số câu hỏi và những câu trả lời của quý vị sẽ giúp chúng tôi hiểu biết cuộc thăm dò ý kiến này ra sao vì nó đại diện cho tất cả mọi người trong tiểu bang California. **Xin nhớ rõ tất cả các thông tin mà chúng tôi thu thập được từ cuộc thăm dò ý kiến này sẽ được hoàn toàn giữ kín.**

- Q14. Quý vị dọn tới địa chỉ này khi nào? Xin quý vị vui lòng cho biết đại khái.

Tháng / Năm: _____ (Ví dụ: 12/09)

Không biết

Q15. Xin hỏi tuổi của quý vị (*Xin chọn một*)

- 18 tới 29 tuổi
- 30 tới 39 tuổi
- 40 tới 59 tuổi
- 60 tuổi hoặc hơn

Q16. Xin hỏi có bao nhiêu người ở chung với quý vị, bao gồm bản thân quý vị?

 Không biết

Q17. Xin quý vị cho biết mình thuộc chủng tộc hay dân tộc nào (*Xin chọn tất cả câu thích hợp*)

- Da trắng
- Da đen hoặc là người Mỹ gốc Phi
- Người châu Á/Thổ dân đảo Thái Bình Dương
- Người Mỹ gốc Ấn hoặc là Thổ dân Alaska
- Người gốc sắc tộc nói tiếng Tây Ban Nha/ Người La-Tinh
- Khác nhau (ghi cụ thể) _____

Q18. Tổng thu nhập hằng năm của gia đình quý vị là bao nhiêu trước khi trừ thuế? (*Xin chọn một*)

- \$24,000 hoặc ít hơn
- \$24,001 - \$34,000
- \$34,001 - \$39,800
- \$39,801 - \$50,000
- \$50,001 - \$75,000
- Nhiều hơn \$75,000
- Không biết

Q19. Hiện giờ tình trạng việc làm của quý vị như thế nào? *(Xin chọn tất cả câu thích hợp)*

- Có việc làm
- Không có việc làm
- Về hưu
- Sinh viên
- Nội trợ
- Tàn phế
- Khác nhau (ghi cụ thể) _____
- Không biết

Cám ơn sự tham gia của quý vị.

Xin xếp lại bản thăm dò ý kiến này theo hàng có dấu chấm và dùng băng keo dán lại. (Đừng đè lên barcode)

This page intentionally left blank

給沒有傳統電話服務的加州家庭

如果你想我們寄以下語言的問卷給你，請在適當的空格上打鉤，然後將問卷寄回給我們。

請寄西班牙文問卷給我

請寄越南文問卷給我

請寄英文問卷給我

為了答謝你完成本問卷，我們將會寄一張\$20的Visa 購物咭給你。請注意，本問卷收集的所有資料將會被完全保密。

請由府上的一位成年人完成本問卷。請花幾分鐘去完成本問卷及盡量回答每一條問題。本問卷的目的是收集沒有使用本地電話公司提供傳統電話服務的加州家庭的資料。如果府上沒有傳統電話服務，請繼續完成本問卷。你可以免郵資將已完成的問卷寄回給我們 (地址在背面)。

Q1. 你有沒有傳統電話服務? (不是手提，數碼電話服務或網絡電話)

有 → 我們只收集沒有傳統電話服務家庭的回應。如果府上有由電話公司提供的傳統電話服務，請不要完成本問卷。

沒有 請繼續填寫本問卷

Q2. 府上最後有傳統電話服務的是什麼時候? 請提供你的最佳估計。

月/年: _____ (例如: 12/09) (請跳至 Q4)

府上從來沒有過基本電話服務 (請跳至 Q3)

不知道

Q3. 如果府上從來沒有傳統電話服務，你為什麼不考慮使用這服務？(請選擇所有適用的答案，然後跳至 Q5)

- 有其他電話服務，例如手提，數碼或網絡電話
- 長途電話費太貴
- 講太多電話令帳單太貴
- 不可以控制其他人如何使用我的電話
- 額外服務太貴，例如Calling Waiting
- 本地電話月費太貴
- 費用，稅金及附加費太貴
- 其他 (請說明) _____
- 不適用

Q4. 如果府上曾經有傳統電話服務，你為什麼終止該服務？(請選擇所有適用的答案)

- 有其他電話服務，例如手提，數碼或網絡電話
- 長途電話費太貴
- 講太多電話令帳單太貴
- 不可以控制其他人如何使用我的電話
- 額外服務太貴，例如Call Waiting
- 本地電話月費太貴

- 費用，稅金及附加費太貴
- 其他 (請說明) _____
- 不適用

Q5. 你有沒有使用或可以使用以下任何服務? (請選擇所有適用的答案)

- 手提，數碼或網絡電話
- 朋友，鄰居或親戚的電話
- 公共收費電話
- 工作地方的電話
- 預付電話咭
- 不使用或需要電話
- 其他 (請形容) _____
- 不知道

Q6. 為了得到傳統電話服務，你認為人們要: 請選擇所有適用的答案

- 有某一程度的收入
- 有良好信用等級
- 有銀行戶口

- 有加州駕駛執照
- 有社會安全咭
- 成為美國公民
- 有一份工作
- 不知道

Q7. 你有沒有聽過普濟電話服務(ULTS)，或為低收入家庭而設的普濟電話服務？

- 有
- 沒有 (請跳到背面的Q11)
- 不知道

Q8. 如果你有聽過ULTS，你知道它有什麼優惠嗎？

- 知道
- 不知道

Q9. 如果你有聽過ULTS，你知道你符合資格嗎？

- 知道符合
- 知道不符合
- 不知道

Q10. 如果你知道你符合ULTS的資格，這會不會使你在府上安裝傳統電話服務？

- 會
- 不會
- 不知道

了。

Q11. 包括你在內，府上有沒有人現在擁有無線或手提電話？

- 有
- 沒有
- 不知道

Q12. 包括你在內，府上有沒有人使用寬頻或高速互聯網服務？(例如 DSL, 有線數據機或衛星互聯網)

- 有
- 沒有
- 不知道

Q13. 包括你在內，府上有沒有人訂用數碼電話服務 (例如: VONAGE, SKYPE, COMCAST, TIME WARNER)?

有

沒有

不知道

最後，我們一些可以幫助我們了解本問卷對全部加州居民的代表性的問題。請記住，本問卷收集的所有資料將會被完全保密。

Q14. 你是什麼時候搬到現址居住的? 請提供你的最佳估計。

月/年: _____ (例如: 12/09)

不知道

Q15. 你的年齡 (請選擇一項)

18 至 29 歲

30至39歲

40至59歲

60歲或以上

Q16. 包括你在內，府上有多少人居住？

不知道

Q17. 種族或族裔 (請選擇所有適用的答案)

- 白人
- 黑人或美裔非洲人
- 亞洲人或太平洋島國人
- 美國印第安土著或阿拉斯加所居民
- 西班牙或拉丁裔
- 其他 (請說明) _____

Q18. 你的家庭扣稅前的總收入是什麼 (請選擇一項)

- \$24,000 或以下
- \$24,001 - \$34,000
- \$34,001 - \$39,800
- \$39,801 - \$50,000
- \$50,001 - \$75,000
- \$75,000 以上

不知道

Q19. 你現在的就業狀況是什麼? (請選擇所有適用的答案)

就業中

待業中

已退休

學生

家庭主婦

傷殘人仕

其他 (請說明) _____

不知道

多謝你的參與!

請沿虛線將問卷對摺及用膠紙封口。(請不要覆蓋條碼)。