



Boletín

En este número: • Normas sobre la supervisión de llamadas • Proteja su privacidad con los números 800, 888 y 900 • Llamadas gratis al servicio de información, si reúne los requisitos • Programa de telecomunicaciones para sordos y discapacitados • Información de contacto para comprar equipo accesible



Mensajes obligatorios de la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC)

Normas sobre la supervisión de llamadas

Las leyes de California protegen rigurosamente su derecho a la privacidad: sus llamadas telefónicas no podrán ser interceptadas, supervisadas ni grabadas a menos que usted lo consienta. Sus llamadas solo podrán supervisarse y/o grabarse si:

- Todos los que participan en la llamada están de acuerdo; o
- Oye un pitido o tono de advertencia cada 15 segundos; o
- Las agencias encargadas de velar por el cumplimiento de la ley o de defensa nacional obtienen un permiso especial.

AT&T emite el siguiente anuncio grabado: “Es posible que supervisemos o grabemos su llamada con el fin de proporcionar un servicio de alta calidad. Si no desea que le supervisen o graben, avise al representante de AT&T”. Al continuar con la llamada telefónica, estará dando su consentimiento.

Todo cliente en California que proporcione su propio equipo terminal y que supervise o grabe conversaciones a través de la red telefónica pública, debe brindar un aviso de supervisión o grabación usando uno de los métodos arriba mencionados. AT&T desconectará el servicio al cliente en caso de no cumplir con esta norma si, transcurridos cinco días de la notificación escrita, el cliente continúa sin cumplir. Se restaurará el servicio después de que el cliente logre el cumplimiento y haya pagado el cargo de reconexión.

Normas especiales para las compañías telefónicas

Pese a que las normas de supervisión son diferentes para las compañías telefónicas, AT&T le da mucha importancia a su derecho a la privacidad. Las compañías telefónicas podrán, por disposición legal, supervisar sin aviso las comunicaciones con los clientes, siempre y cuando el contenido de las llamadas no se grabe ni se transcriba. Dicha supervisión nos permite capacitar a los

representantes de atención al cliente, a los técnicos de reparación y al personal de la compañía a fin de poder brindar el mejor servicio posible.

En el sitio web de la CPUC en www.cpuc.ca.gov (en inglés), en la sección “Reglamentos Generales”, podrá obtener una copia del Reglamento General 107-B que contiene el texto completo de las normas de la CPUC que rigen la supervisión de llamadas telefónicas. También podrá solicitar una copia escribiendo a: CPUC Documents Office, 505 Van Ness Avenue, San Francisco, CA 94102.

Proteja su privacidad cuando llame a los números sin cargo y números 900

Al llamar a los números 900 o a los números sin cargo como 800, 888, 877, 866, 855 y 844, es posible que la compañía a la que llama reciba y muestre su número de teléfono mediante el uso de una tecnología regulada por la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) denominada Identificación automática de número (ANI, por sus siglas en inglés). Con esta tecnología, no puede evitar que su número sea identificado durante estas llamadas. Tampoco puede bloquear su número de teléfono para que no se muestre como lo hace cuando llama a otros números telefónicos.

Si desea mantener privado su número de teléfono, llame a un número con cargo normal de la compañía, en lugar de a un número sin cargo. Si llama a un número sin cargo o un número 900, puede solicitar que su número no se revele a vendedores por teléfono.

Debe tener cuidado al devolver llamadas gratuitas o a números 900 que no reconozca. Incluso cuando reciba un mensaje de una compañía u organización con la que esté familiarizado, debe buscar el número o usar el número que usa habitualmente para comunicarse con ese negocio u organización.

Llamadas gratis al Servicio de Información Local, si reúne los requisitos

Puede estar exento de los cargos del servicio de información local si las llamadas las realiza una persona que no puede usar la guía telefónica, cuando está disponible, debido a discapacidades visuales o físicas. Se otorgará la exención después de recibir un formulario de exención completo que certifique el impedimento del solicitante.

Estará exento de los cargos del Servicio de Información Local si tiene:

- Servicio residencial y una persona que vive en la casa no puede usar la guía telefónica debido a un impedimento visual o físico.
- Una línea comercial que se haya otorgado a una pequeña empresa en la que todos los dueños y

empleados de la misma, en la instalación, tengan un impedimento visual o físico certificado.

- Un servicio comercial, cuando se presta a una organización establecida específicamente para asistir a personas con impedimentos de la vista. Dichas organizaciones podrán emplear los servicios tanto de personas videntes como de personas que tengan un impedimento visual.

Para solicitar un formulario de exención de los cargos del Servicio de Información Local, llame al 800.288.2020 o con TTY al 800.651.5111.

A los clientes residenciales que no califiquen para la exención del Servicio de Información Local se les cobrará \$2.49 por cada llamada al Servicio de Información Local. Al cliente comercial también se le cobrará el cargo de \$2.49 por llamada al Servicio de Información Local. Los clientes pueden solicitar hasta tres números listados por llamada.

Mensajes de AT&T

Programa de Telecomunicaciones para Sordos y Discapacitados (DDTP)

El Programa de Telecomunicaciones para Sordos y Discapacitados (DDTP, por sus siglas en inglés) es un programa administrado por la CPUC para ayudar a los consumidores con dificultades para usar el teléfono a obtener la ayuda que necesitan para tener acceso al servicio telefónico básico. Sin que ello conlleve un gasto para los clientes, el programa DDTP brinda a los sordos o discapacitados residentes en California un equipo telefónico especializado y servicios de retransmisión mediante el Programa de Acceso Telefónico de California (CTAP, por sus siglas en inglés) y el Servicio Telefónico de Retransmisión de California (CRS, por sus siglas en inglés), respectivamente. Para obtener más información, vaya a www.ddtp.org o llame al:

- English: 800.806.1191
- TTY: 800.806.4474
- Español: 800.949.5650

Para obtener más información sobre la accesibilidad, entre en about.att.com/sites/accessibility. Puede obtener más información las 24 horas del día desde cualquier parte de California llamando gratis a nuestra línea de información: 800.21.GUIDE (800.214.8433) o para la versión en español: 800.400.GUIA (800.400.4842) y siguiendo las instrucciones.

Información de contacto para comprar equipo accesible

Puede obtener información sobre cómo comprar equipo accesible en línea en att.com/esupport/article.html#!/local-long-distance/KM1207497 o llamando al 877.902.6350 o al 800.651.1111 para TTY. En la barra de direcciones de su navegador web, escriba o copie y pegue att.com/esupport/article.html#!/local-long-distance/KM1207497 y se le dirigirá a la página "Support options for customers with disabilities" (Opciones de soporte para clientes con discapacidades). Desplácese hasta "Additional Information" (Información adicional) y, a continuación, en "Accessible traditional home phone equipment" (Equipo accesible tradicional de teléfono residencial), seleccione el enlace "home phone and accessories" (teléfono residencial y accesorios).

Los precios y la disponibilidad están sujetos a cambio. Llame al 800.288.2020 (servicio residencial) o al 800.750.2355 (servicio comercial) para obtener información completa y actualizada de los productos.

Su idioma. A su alcance. Y 160 más. Llame al 800.203.8600.



©2019 AT&T Intellectual Property. Todos los derechos reservados. AT&T y el logotipo del Globo son marcas registradas de AT&T Intellectual Property.



Impreso en papel reciclado.

BI940138 CS 10/19