



Boletín

En este número: • Protéjase contra el fraude • Facturación de terceros • Esté preparado durante las emergencias • Asistencia de AT&T relacionada con desastres • Es un trabajo de cableado interior
• Recursos de información de telemercado para el consumidor



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

Protéjase contra el fraude ¿Busca consejos para protegerse contra el fraude? Consulte el sitio web de la Comisión de Servicios Públicos de California en www.CalPhoneInfo.com.

Facturación de terceros

Estamos descontinuoando la facturación de terceros. Hasta el 31 de marzo de 2020, podrá ver los cargos de proveedores de servicios de terceros que usted autorizó en una sección separada de su factura, pero no deberán aparecer cargos de terceros en su factura después del 31 de marzo. No se preocupe, la eliminación de los cargos de terceros no tiene ningún efecto en los cargos por servicios de larga distancia o de las filiales de AT&T.

Esté preparado para las emergencias: contribuya a que los teléfonos sigan funcionando

Durante un desastre natural, necesitamos de su cooperación para garantizar que tanto usted como sus seres queridos, empleados y clientes puedan mantenerse en contacto y que el personal de emergencias pueda usar el sistema telefónico para coordinar la ayuda humanitaria. Cuando ocurre un terremoto, un incendio u otro desastre, la gente por naturaleza quiere llamarse para tranquilizarse mutuamente, pero cuando todos intentan llamar al mismo tiempo, el enorme aumento en las llamadas telefónicas ocasiona una sobrecarga de la red. Aquí le brindamos algunas pautas para que pueda enviar mensajes a familiares, amigos, empleados y clientes en caso de emergencia sin que el sistema telefónico se sature.

Antes de que ocurra un desastre natural

Visite www.ready.gov para conocer formas adicionales de prepararse para diferentes desastres.

- Tenga un plan de comunicaciones con su familia preparado.
- Mantenga su teléfono inalámbrico seco y completamente cargado.
- Asegúrese de tener números de contacto de emergencia y

direcciones de correo electrónico en su teléfono inalámbrico.

- Si evacua su hogar o negocio, desvíe el número de su casa o de su negocio a su número de teléfono móvil (requiere la suscripción a Desvío de llamadas*).

**Se pueden aplicar cargos adicionales si reenvía su llamada a un número no local.*

Durante un desastre natural

- Llame al 911 solo si necesita ayuda porque su vida o su propiedad está en peligro inmediato. Puede escuchar noticias y actualizaciones en la radio o en Internet. NO llame a su operador local ("0") o de larga distancia ("00") en caso de emergencia ya que esto puede causar un retraso innecesario en la asistencia de emergencia.

Cuando llame al 911:

- Quédese en la línea y espere a que lo atienda el personal de emergencias; no cuelgue ni vuelva a marcar.
- Informe rápidamente de cuál es la emergencia.
- Conteste todas las preguntas que le hagan.
- Tenga paciencia. En una emergencia como un terremoto, una red sobrecargada puede causar retrasos. Y eso significa que las llamadas tardan más en completarse. Para determinar si se puede hacer una llamada, preste atención a si escucha lo siguiente:
 - Tono de marcado normal: haga la llamada.
 - Silencio: espere el tono de marcado; quédese en la línea—cuando se cuelga, se demoran las llamadas.

(continuó en el reverso)

- Señal rápida de ocupado (el doble de rápido que lo normal): inténtelo de nuevo más tarde.
- Una grabación que le informa que todos los circuitos están ocupados: inténtelo de nuevo más tarde.
- Siga las noticias locales y la información meteorológica en su dispositivo inalámbrico.
- Mantenga las llamadas que no sean de emergencia al mínimo.
- Envíe mensajes de texto en lugar de hacer llamadas.
- Mantenga a mano una radio que funcione con pilas y pilas nuevas.

Asistencia de AT&T relacionada con desastres

En el caso de un estado de emergencia declarado por el Gobernador de California o el Presidente de los Estados Unidos de América, los clientes residenciales y de la pequeña empresa de AT&T en California con servicio de telefonía fija, VoIP o telefonía móvil pueden ser elegibles para recibir asistencia al consumidor. Para obtener más información sobre esta y otras medidas tomadas por AT&T relacionadas con desastres, visite att.com/disasterrelief.

Es un trabajo de cableado interior

Levanta el teléfono de su casa o su negocio para hacer una llamada y no hay tono de marcado. Entonces nos llama y descubre que, en efecto, hay un problema que puede estar relacionado con el cableado interior de su casa o su negocio.

El cableado interior es la parte del cable telefónico que conecta el enchufe de teléfono de su casa o negocio a nuestra red fuera de su casa o negocio. Si está alquilando, el arrendador es el responsable de instalar un (1) enchufe de teléfono utilizable y de mantener el cableado interior en buenas condiciones.

¿Qué pasa si el cableado interior de su casa o negocio está defectuoso? Puede...

- Repararlo usted mismo (o hablar con el propietario si alquila).
- Contratar a un proveedor para reparar el cableado.
- Llamar a nuestra línea de reparaciones (611) y pedirnos que reparemos el cableado y los enchufes de teléfono. (Agregaremos los costos de mano de obra y materiales a su factura.)
- Suscribirse al *Servicio WireProSM, un plan de protección que cubre el cableado y las líneas telefónicas que están

dentro de su casa. *WireProSM solo cubre el cableado y los enchufes estándar que funcionan cuando se conecta su servicio, que cumplen y fueron instalados de acuerdo con las normas indicadas por el Código Eléctrico Nacional y la Asociación de la Industria Electrónica.

¿Prefiere que un técnico haga las reparaciones? Podemos programar una cita de servicio con una ventana de 4 horas. Asegúrese de estar en casa todo ese tiempo. Para obtener más información, llame al 800.288.2020 para el servicio residencial y al 800.750.2355 para el servicio comercial.

**Los precios y la disponibilidad están sujetos a cambio. Llámenos al 800.288.2020 (servicio residencial) o al 800.750.2355 (servicio comercial).*

Su privacidad es importante para nosotros

Recursos de información de telemarketing para el consumidor

Usted tiene derechos de privacidad cuando se trata de ventas por teléfono, y puede obtener más información al respecto con una copia de "Detener llamadas automatizadas y textos no deseados". Para obtener su copia, comuníquese con la Comisión Federal de Comunicaciones en Federal Communications Commission, Consumer and Governmental Affairs Bureau, 445 12th Street, S.W., Washington, D.C., 20554. Llame al 888.225.5322, TTY 888.835.5322 o vaya a www.fcc.gov/consumers/guides/stop-unwanted-robocalls-and-texts.

Si tiene una dirección de correo electrónico activa, también puede tomar medidas para evitar el fraude de telemarketing y registrarse (o revocar su registro) en línea en el Registro Nacional de No Llamar en donotcall.gov. O llamar al 888.382.1222 (teletipo 866.290.4236) desde el número que desee registrar en la Lista de no llamar.

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



©2020 AT&T Intellectual Property. Todos los derechos reservados. AT&T y el logotipo del Globo son marcas registradas de AT&T Intellectual Property. Todas las otras marcas comerciales y marcas de servicio son propiedad de sus respectivos dueños.

Impreso en papel reciclado.
BI-941242 CS 4/20