



# Biuletyn

*W tym wydaniu:* • Zasady monitorowania połączeń telefonicznych • Ochrona prywatności z numerami 800, 888 i 900  
• Bezpłatne połączenia z usługą Directory Assistance dla uprawnionych abonentów • Program telekomunikacji dla osób niesłyszących i niepełnosprawnych • Gdzie kupić dostępny sprzęt • Pomoc AT&T w przypadku wystąpienia klęsk żywiołowych



## Komunikaty wymagane przez Komisję użyteczności publicznej w Kalifornii (CPUC)

### Zasady monitorowania połączeń telefonicznych

Przepisy w Kalifornii stoją na straży prawa do prywatności: Nie wolno przechwytywać, monitorować ani nagrywać rozmów telefonicznych bez zgody rozmówców. Rozmowy mogą być podsłuchiwane i/lub nagrywane tylko, gdy:

- wszyscy rozmawiający wyrażą na to zgodę lub
- co 15 sekund słychać sygnał dźwiękowy lub ostrzegawczy lub
- władze policyjne lub wojskowe uzyskają specjalne zezwolenie.

AT&T odtwarza nagranie z informacją: „Dla zapewnienia jakości usługi rozmowa może być kontrolowana lub nagrywana. W przypadku braku zgody na podsłuch lub nagrywanie, należy poinformować o tym przedstawiciela AT&T”. Kontynuowanie rozmowy oznacza wyrażenie na to zgody.

Abonenci w Kalifornii, którzy za pomocą własnych urządzeń podsłuchują lub nagrywają rozmowy prowadzone za pośrednictwem publicznej sieci telefonicznej, muszą zawiadomić o tym za pomocą jednej z powyższych metod. AT&T zaprzestanie świadczenia usługi klientowi, który nie stosuje się do powyższych wymagań, jeśli po otrzymaniu pisemnego powiadomienia o tym, że musi zaprzestać tego rodzaju czynności, klient w dalszym ciągu nie będzie przestrzegać tych zasad. Usługa zostanie przywrócona, gdy abonent będzie przestrzegać zasad i zapłaci za ponowne podłączenie do sieci.

### Specjalne zasady dla firm telefonicznych

Chociaż zasady monitorowania rozmów są różne dla firm telefonicznych, AT&T bardzo poważnie traktuje prywatność abonentów. Zgodnie z prawem, firmy telefoniczne mogą monitorować rozmowy klientów bez powiadomienia pod warunkiem, że nie są one nagrywane ani zapisywane.

Monitorowanie umożliwia nam szkolenie pracowników działu obsługi klienta, techników wykonujących naprawy i personel biurowy, co pozwala nam na świadczenie możliwie najlepszej jakości usług.

Egzemplarz pełnego tekstu zasad CPUC dotyczących monitorowania rozmów telefonicznych pod nazwą General order 107-B udostępniono w witrynie CPUC: [www.cpuc.ca.gov](http://www.cpuc.ca.gov) w części postanowień ogólnych (General Orders). Można także zwrócić się z wnioskiem o uzyskanie tej publikacji przesyłając go na adres: CPUC Documents Office, 505 Van Ness Avenue, San Francisco, CA 94102.

### Ochrona prywatności połączeń z numerami bezpłatnymi i numerami 900

Podczas połączeń z numerami 900 lub z numerami bezpłatnymi 800, 888, 877, 866, 855 i 844 odbiorca może rozpoznać i wyświetlić numer telefonującego za pomocą dozwolonej przez FCC tzw. automatycznej identyfikacji numerów (Automatic Number Identification, ANI). Jeżeli stosowana jest metoda ANI, nie można zapobiec identyfikacji swojego numeru podczas takich połączeń. Nie można go również zablokować, aby zapobiec wyświetleniu, jak podczas połączeń z innymi numerami.

Aby zachować prywatność własnego numeru, należy telefonować pod regularne płatne numery firm, zamiast numery bezpłatne. Telefonując po numer bezpłatny lub numer 900 można poprosić, aby numer telefonującego nie był podawany telemarketerom.

Należy być ostrożnym w przypadku oddzwaniania na nieznane numery bezpłatne lub na numery 900. Nawet w przypadku otrzymania wiadomości od znajomej firmy lub organizacji należy sprawdzić numer lub zadzwonić pod numer, z którego zwykle korzystasz w kontaktach z daną firmą lub organizacją.

### Bezpłatne połączenia z informacją o numerach lokalnych dla uprawnionych abonentów

Osoby, które z powodu upośledzenia wzroku lub innej fizycznej niepełnosprawności nie mogą korzystać z dostępnych książek telefonicznych, mogą być zwolnione z opłat za korzystanie z informacji o numerach lokalnych. Udzielimy zwolnienia po otrzymaniu wypełnionego formularza potwierdzającego niepełnosprawność wnioskodawcy.

Warunki zwolnienia z opłat za korzystanie z informacji o numerach lokalnych:

- Obsługa lokalu mieszkalnego i członek gospodarstwa domowego abonenta nie mogą korzystać z dostępnej książki telefonicznej z powodu upośledzenia wzroku lub innego rodzaju fizycznej niepełnosprawności.
- Abonent jest małym przedsiębiorstwem, którego wszyscy właściciele i pracownicy na terenie mają potwierdzone

upośledzenie wzroku lub innego rodzaju niepełnosprawność.

- Abonent jest organizacją powołaną specjalnie w celu pomagania osobom z upośledzeniem wzroku. Takie organizacje mogą zatrudniać zarówno osoby widzące, jak i z upośledzeniem wzroku.

Aby ubiegać się o zwolnienie od opłat za korzystanie z informacji o numerach lokalnych, należy zadzwonić pod nr 800.772.3140 lub 800.651.5111 przy połączeniach przez sprzęt TTY.

Abonenci mieszkaniowi i biznesowi nie korzystający ze zwolnienia płać 2,49 USD za każde połączenie z informacją o numerach lokalnych. Ceny obowiązują w momencie ukazania się tego biuletynu i podlegają zmianie. Klienci mogą prosić o podanie maksymalnie trzech numerów w ramach jednego połączenia.

## Komunikaty od AT&T

### Program łączności telefonicznej dla osób niesłyszących i niepełnosprawnych (DDTP)

Program łączności telefonicznej dla osób niesłyszących i niepełnosprawnych (DDTP) administrowany przez CPUC pomaga abonentom mającym trudności z korzystaniem z podstawowych usług telefonicznych, stwarzając dla nich niezbędne udogodnienia. DDTP udostępnia bezpłatnie osobom niesłyszącym i niepełnosprawnym mieszkańcom Kalifornii specjalistyczny sprzęt telefoniczny w ramach programu dostępu do telefonu (California Telephone Access Program, CTAP) oraz usługi transmisyjne w ramach tzw. California Relay Service (CRS). Aby uzyskać więcej informacji, prosimy odwiedzić witrynę [www.ddtp.org](http://www.ddtp.org) lub zadzwonić pod numer:

- Język angielski: 800.806.1191
- TTY: 800.806.4474
- Język hiszpański: 800.949.5650

*Aby uzyskać więcej informacji o dostępności, należy odwiedzić stronę [about.att.com/sites/accessibility](http://about.att.com/sites/accessibility). Więcej informacji udostępniono na stronie [att.com/cainfo](http://att.com/cainfo).*

Ceny i dostępność mogą ulec zmianie. Pełne i aktualne informacje o produkcie można uzyskać pod numerem 800.288.2020 (obsługa kont domowych) lub 800.750.2355 (obsługa firm).

**Twój język. Załatwione. Plus ponad 160 innych Zadzwoń pod nr 800.203.8600.**

### Gdzie kupić dostępny sprzęt dla niepełnosprawnych

Aby dowiedzieć się jak kupić dostępny sprzęt, należy odwiedzić witrynę [att.com/options](http://att.com/options) lub zadzwonić pod numer 877.902.6350 lub 800.651.1111 przy połączeniach przez sprzęt TTY. W pasku adresu przeglądarki, należy wpisać lub skopiować i wkleić [att.com/options](http://att.com/options). Zostaniesz przekierowany(-a) na stronę „Support options for customers with disabilities” (Pomoc dla klientów niepełnosprawnych). Przewiń w dół do „Additional Information” (Dodatkowe informacje), a następnie pod „Accessible traditional home phone equipment” (Dostępny tradycyjny sprzęt do telefonu domowego), wybierz link „home phone and accessories” (Telefon domowy i akcesoria).

### Pomoc AT&T w przypadku wystąpienia klęsk żywiołowych

W przypadku stanu wyjątkowego ogłoszonego przez gubernatora Kalifornii lub prezydenta Stanów Zjednoczonych, klienci AT&T, domowi i małe przedsiębiorstwa w Kalifornii posiadający linie stacjonarne, VoIP lub serwis bezprzewodowy mogą ubiegać się o pomoc. Więcej informacji na ten temat oraz innych działań podjętych przez AT&T dotyczących katastrof udostępniono na stronie [att.com/disasterrelief](http://att.com/disasterrelief).

©2020 AT&T Intellectual Property. Wszelkie prawa zastrzeżone. AT&T i logo globu są znakami handlowymi własności intelektualnej AT&T.

 Wydrukowano na papierze z recyklingu. **PO 2020 Fall Bulletin 10/20**