



# Бюллетень

В этом выпуске: • Правила мониторинга телефонных переговоров • Охрана персональной информации при вызовах номеров 800, 888 и 900 • Бесплатная справочная служба для определенных категорий абонентов • Связь для лиц с нарушениями слуха и инвалидов • Контактная информация для заказа специальной аппаратуры • Оказание помощи компаниями AT&T в случае стихийных бедствий



## Обязательные уведомления, рассылаемые абонентам Комиссией по вопросам коммунального хозяйства штата Калифорния (California Public Utilities Commission (CPUC))

**Правила мониторинга телефонных переговоров**  
Законодательство штата Калифорния защищает право абонентов на неприкосновенность персональной информации. Прослушивание, мониторинг и запись телефонных переговоров допускаются только с согласия абонента. Мониторинг и (или) запись переговоров предусмотрены только при соблюдении одного из перечисленных ниже условий:

- с согласия всех участников разговора;
- при уведомлении о мониторинге звуковым сигналом каждые 15 секунд
- после получения особого разрешения от правоохранительных органов или службы национальной безопасности.

Обращающихся по телефону в компанию AT&T абонентов уведомляют о возможности мониторинга или записи телефонных переговоров с работниками компании с целью повышения качества обслуживания. Абонент вправе запретить мониторинг или запись, обратившись к представителю компании AT&T. Продолжение разговора абонентом считается выражением его согласия на мониторинг или запись.

Все абоненты на территории штата Калифорния, осуществляющие мониторинг или запись переговоров в публичной телефонной сети с использованием собственной аппаратуры, обязаны уведомлять об этом одним из указанных выше способов. Компания AT&T имеет право на отключение обслуживания абонента за нарушение указанного правила, если абонент не устраняет нарушение до истечения пяти дней с момента уведомления в письменной форме. Обслуживание абонента возобновляется после устранения им нарушения и внесения платы за повторное подключение.

**Особые правила для операторов телефонной связи**  
Несмотря на действующие особые правила для операторов телефонной связи, компания AT&T придает огромное значение соблюдению права абонентов на неприкосновенность персональной информации. Согласно законодательству, операторы телефонной связи вправе осуществлять мониторинг переговоров при условии, что их содержание не записывается и не стенографируется. Такого

рода мониторинг используется для обучения работников отдела обслуживания, специалистов по ремонту и административного персонала с целью повышения качества обслуживания.

С постановлением 107-B, в котором содержится полный текст правил Комиссии по вопросам коммунального хозяйства штата Калифорния (CPUC) в отношении мониторинга телефонных переговоров, можно ознакомиться в разделе общих инструкций General Orders на сайте CPUC по адресу [www.cpuc.ca.gov](http://www.cpuc.ca.gov) (только по-английски). Кроме того, копию этого документа можно заказать по почте, направив запрос по адресу CPUC Documents Office, 505 Van Ness Avenue, San Francisco, CA 94102.

### Защита персональной информации при вызовах на бесплатные номера и номера с кодами 900

При вызовах на номера платных услуг с кодом 900 и бесплатные номера (например, с кодами 800, 888, 877, 866, 855 или 844) компания, в которую обращается абонент, имеет возможность использовать для определения его номера утвержденную Федеральной комиссией по связи технологию автоматического определения номера (ANI). Использование технологии ANI не позволяет абоненту избежать идентификации своего телефонного номера. Кроме того, в отличие от вызовов на номера с обычными определителями номера, абонент также лишен возможности заблокировать отображение номера на экране.

Для того чтобы избежать автоматического определения номера, вместо бесплатных телефонных номеров рекомендуется пользоваться обычными номерами компаний. При вызовах на бесплатные номера или номера платных служб с кодом 900 абонент вправе попросить не передавать его номер лицам, занимающимся телефонной рекламой.

Следует также соблюдать осторожность, перезванивая на незнакомые бесплатные номера и номера служб с кодом 900. Даже если сообщение получено от известной компании или организации, следует проверить правильность оставленного телефонного номера или воспользоваться номером, по которому обычно производятся вызовы данного предприятия или организации.

### Бесплатная местная справочная служба для определенных категорий абонентов

Для абонентов, не способных пользоваться телефонным справочником (если имеется) из-за нарушений зрения или ограниченных физических возможностей, предусмотрено бесплатное пользование услугами местной справочной службы. Эта льгота предоставляется на основании заполненной заявки на льготное обслуживание и подтверждения нарушения зрения или ограниченных физических возможностей.

Бесплатное пользование местной справочной службой предусмотрено для следующих категорий абонентов:

- Для абонентов телефонной связи для личного, семейного и домашнего пользования, если абонент или проживающее с ним лицо не в состоянии пользоваться телефонным справочником (если имеется) из-за нарушения зрения или иных ограничений физических возможностей;

## Уведомления компании AT&T

**Связь для лиц с нарушениями слуха и инвалидов (DDTP)**  
Программа льготных услуг связи для лиц с нарушениями слуха и инвалидов (DDTP) осуществляется Комиссией по вопросам коммунального хозяйства штата Калифорния (CPUC) с целью облегчения доступа к базовым услугам телефонной связи абонентам, испытывающим затруднения при использовании обычных телефонных аппаратов. В рамках программы DDTP проживающим в Калифорнии лицам с нарушениями слуха и инвалидам бесплатно предоставляется специальная телефонная аппаратура и услуги передачи сообщений по действующим в штате соответствующим программам обеспечения доступа к телефонной связи (СТАР) и организации передачи сообщений (CRS). Дополнительные сведения можно получить на сайте [www.ddtp.org](http://www.ddtp.org) или по телефону:

- На английском: 800.806.1191
- Для лиц с нарушениями слуха: 1.800.806.4474
- На испанском: 800.949.5650

*Дополнительные сведения о предоставлении услуг абонентам с ограниченными возможностями см. на сайте по адресу [about.att.com/sites/accessibility](http://about.att.com/sites/accessibility).  
Дополнительную информацию можно получить на сайте по адресу [att.com/cainfo](http://att.com/cainfo).*

Тарифы и расценки подлежат пересмотру. Полные сведения об услугах и продукции можно получить по телефонам 1.800.288.2020 (абоненты телефонной связи для личного, семейного и домашнего пользования) или 1.800.750.2355 (абоненты телефонной связи для коммерческих и предпринимательских целей).

Информация на вашем языке. И еще более чем на 160 языках.

Звоните по телефону 1.800.203.8600.

- Для малых предприятий, если все владельцы и работники предприятия официально признаны лицами с нарушениями зрения или ограниченными физическими возможностями;
- Для организаций, задачей деятельности которых является обслуживание лиц с нарушениями зрения. В подобных организациях могут работать как зрячие, так и лица с нарушением зрения.

Бланк запроса на оформление льготного пользования местной справочной службой можно заказать по телефону 1.800.772.3140 или по телефону для лиц с нарушениями слуха 1.800.651.5111.

С абонентов, не имеющих права на бесплатное пользование местной справочной службой, взимается плата за услугу в размере \$2.49 за каждое обращение в службу. Тарифы и расценки действуют на момент публикации бюллетеня и подлежат пересмотру. Абонент может производить до трех запросов номеров при каждом обращении в службу.

### Контактная информация для заказа специальной аппаратуры

Сведения о приобретении специального оборудования можно получить на сайте [att.com/options](http://att.com/options), по телефону 1.877.902.6350 или по телефону 1.800.651.1111 (для лиц с нарушениями слуха). Напечатайте или скопируйте и вставьте адрес [att.com/opitons](http://att.com/opitons) в адресную строку вашего интернет-браузера, и на вашем экране откроется страница Помощь лицам с ограниченными физическими возможностями (Support options for customers with disabilities). Прокрутите и выберите опцию Дополнительная информация (Additional Information), а затем в разделе Доступное оборудование к телефонам для домашнего пользования (Accessible traditional home phone equipment) выберите ссылку Вспомогательные устройства для телефона (home phone and accessories).

### Оказание помощи компаниями AT&T в случае стихийных бедствий

В случае объявления губернатором штата Калифорния или президентом США чрезвычайного положения проживающие в Калифорнии частные абоненты AT&T и абоненты связи для малого бизнеса, подписанные на услуги местной связи, услуги VoIP и услуги мобильной связи, возможно, получат право на пользование программой помощи потребителю. Дополнительные сведения по данному вопросу, а также по другим вопросам, касающимся случаев объявления чрезвычайного положения, можно получить на сайте [att.com/disasterrelief](http://att.com/disasterrelief).

©2020 AT&T Intellectual Property. Все права защищены. Название AT&T и логотип в форме шара являются торговыми марками компании AT&T Intellectual Property.

♻️ Отпечатано на бумаге из утильсырья. **RU Fall Bulletin 10/20**