



Bảng tin

Trong số này: • Các nội quy về theo dõi các cuộc gọi • Bảo vệ quyền riêng tư với các số điện thoại 800, 888, và 900 • Các Cuộc Gọi Miễn Phí Trợ Giúp Danh Ba, nếu quý vị hội đủ điều kiện • Chương Trình Viễn Thông cho Người Điếc và Khuyết Tật • Thông tin liên hệ về thiết bị tiện dụng cho người khuyết tật • Trợ Giúp liên quan đến Thảm Họa của AT&T



Các thông báo bắt buộc từ Cơ Quan Tiện Ích Công Cộng California (CPUC)

Các nội quy về giám sát cuộc gọi

Luật pháp California bảo vệ quyền bảo mật thông tin của quý vị: Không ai được phép can thiệp, theo dõi, hoặc ghi lại các cuộc gọi điện thoại của quý vị trừ khi quý vị đồng ý. Chỉ có thể giám sát và/hoặc ghi âm cuộc gọi của quý vị nếu:

- Tất cả mọi người trong cuộc gọi đó đều đồng ý; hoặc
- Quý vị nghe thấy tiếng bíp hoặc âm thanh cảnh báo 15 phút một lần; hoặc
- Các cơ quan thi hành luật pháp hoặc các cơ quan quốc phòng có sự cho phép đặc biệt.

AT&T bật thông báo ghi âm sẵn cho biết “Để bảo đảm chất lượng dịch vụ, cuộc gọi của quý vị có thể được giám sát hoặc ghi âm. Nếu quý vị không muốn bị giám sát hoặc ghi âm, vui lòng cho nhân viên đại diện AT&T của quý vị biết.” Tiếp tục cuộc gọi của quý vị có nghĩa là quý vị đồng ý.

Bất kỳ khách hàng nào ở California cung cấp thiết bị riêng, và giám sát hay ghi âm các cuộc nói chuyện qua mạng điện thoại công cộng, đều phải thông báo việc theo dõi hoặc ghi âm đó theo một trong các phương thức ghi trên. AT&T sẽ ngắt dịch vụ cung cấp cho khách hàng vì không tuân thủ nội quy này nếu, sau khi gửi văn bản thông báo trước năm ngày, khách hàng vẫn tiếp tục không chấp hành. Sẽ nối lại dịch vụ sau khi khách hàng chấp hành nội quy và trả khoản lệ phí nối lại dịch vụ.

Các nguyên tắc đặc biệt đối với các hãng điện thoại

Mặc dù các hãng điện thoại có quy chế khác nhau về theo dõi cuộc gọi điện thoại, AT&T rất coi trọng quyền bảo mật thông tin của quý vị. Theo luật, các hãng điện thoại có thể giám sát hoạt động thông tin liên lạc của khách hàng mà không cần thông báo miễn là nội dung cuộc gọi không bị ghi âm hoặc chép ra. Việc giám sát này cho phép chúng tôi huấn luyện các nhân viên đại diện khách hàng, các chuyên viên sửa chữa, và nhân viên

kinh doanh để chúng tôi có thể phục vụ quý vị ở mức tốt nhất có thể.

Một bản sao Lệnh Tổng Quát 107-B có phần nội dung đầy đủ về các quy chế CPUC áp dụng cho hoạt động theo dõi trên điện thoại có trên trang mạng của CPUC tại: www.cpuc.ca.gov trong mục Lệnh Tổng Quát. Quý vị cũng có thể yêu cầu cung cấp một bản sao bằng cách gửi thư yêu cầu tới: CPUC Documents Office, 505 Van Ness Avenue, San Francisco, CA 94102.

Bảo vệ quyền riêng tư khi gọi các số điện thoại miễn phí và 900

Khi quý vị gọi số điện thoại 900 hoặc các số điện thoại miễn phí chẳng hạn như 800, 888, 877, 866, 855, và 844, hãng mà quý vị gọi có thể nhận và hiển thị số điện thoại của quý vị bằng cách sử dụng một công nghệ thuộc sự quản lý của FCC, tên là Nhận Dạng Số Điện Thoại Tự Động (ANI). Với công nghệ ANI, quý vị không thể ngăn chặn việc nhận dạng số điện thoại của quý vị trong các cuộc gọi này. Quý vị cũng không thể chặn hiển thị số điện thoại của quý vị như làm được khi quý vị gọi các số điện thoại khác.

Nếu quý vị muốn giữ kín số điện thoại của quý vị, hãy sử dụng một số điện thoại gọi thông thường của công ty thay vì số điện thoại gọi miễn phí. Nếu quý vị sử dụng số điện thoại miễn phí hay số 900, quý vị có thể đề nghị không cung cấp số điện thoại của quý vị cho các bên quảng cáo tiếp thị qua điện thoại.

Quý vị nên thận trọng hỏi âm các cuộc gọi tới số điện thoại miễn phí hoặc số 900 mà quý vị không nhận ra. Ngay cả trong trường hợp quý vị nhận được tin nhắn từ một công ty hay tổ chức quen thuộc, quý vị cũng nên tra số điện thoại đó hoặc sử dụng số mà quý vị thường dùng để liên lạc với doanh nghiệp hoặc tổ chức đó.

Các cuộc gọi Nội Vùng Miễn Phí về Trợ Giúp Tra Danh Bạ, nếu quý vị hội đủ điều kiện

Quý vị có thể được miễn các khoản phí dịch vụ Trợ Giúp Tra Danh Bạ Địa Phương nếu người thực hiện các cuộc gọi này không thể sử dụng danh bạ điện thoại, khi có sẵn, do bị khiếm thị hoặc khuyết tật thể chất. Chúng tôi sẽ miễn trừ sau khi nhận được mẫu đơn xin miễn trừ đã điền đầy đủ, trong đó chứng nhận tình trạng khuyết tật của đương đơn.

Quý vị có thể được miễn các khoản phí dịch vụ Trợ Giúp Tra Danh Bạ Địa Phương nếu quý vị có:

- Dịch vụ dành cho gia đình và một thành viên gia đình không thể sử dụng danh bạ điện thoại, nếu có, do khiếm thị hoặc khuyết tật về thể chất.
- Một đường dây điện thoại doanh nghiệp cung cấp cho một tiểu doanh nghiệp nơi tất cả các chủ sở hữu và nhân viên của doanh nghiệp đó có tình trạng khiếm thị đã được

chứng nhận hoặc khuyết tật thể chất khác.

- Dịch vụ kinh doanh khi cung cấp cho một tổ chức thành lập để chuyên trợ giúp người khiếm thị. Các tổ chức đó có thể sử dụng dịch vụ dành cho cả người nhìn thấy và người khiếm thị có chứng nhận.

Để lấy mẫu đơn xin miễn các khoản phí Dịch Vụ Trợ Giúp Tra Cứu Danh Bạ Địa Phương, vui lòng gọi số 800.772.3140 hoặc những người sử dụng TTY 800.651.5111.

Các khách hàng là gia đình và doanh nghiệp không hội đủ điều kiện được miễn lệ phí Dịch Vụ Trợ Giúp Tra Cứu Danh Bạ Địa Phương sẽ cần phải trả \$2.49 cho mỗi cuộc gọi Dịch Vụ Trợ Giúp Tra Cứu Danh Bạ Địa Phương. Các mức giá có hiệu lực vào thời điểm đăng bản tin này và có thể thay đổi. Khách hàng có thể yêu cầu cung cấp tới tối đa ba số điện thoại trong danh bạ mỗi cuộc gọi.

Các tin nhắn từ AT&T

Chương Trình Viễn Thông dành cho Người Điếc và Khuyết Tật (DDTP)

Chương Trình Viễn Thông dành cho Người Điếc và Khuyết Tật (DDTP) là một chương trình do CPUC điều hành, nhằm giúp những người tiêu dùng khó sử dụng máy điện thoại có được sự trợ giúp cần thiết để sử dụng dịch vụ điện thoại căn bản. DDTP là dịch vụ miễn phí cho người tiêu dùng, và cung cấp các dịch vụ tiếp âm và thiết bị điện thoại chuyên dụng cho các cư dân California bị điếc và khuyết tật thông qua Chương Trình Sử Dụng Điện Thoại California (CTAP) và Dịch Vụ Tiếp Âm California (CRS), theo thứ tự tương ứng. Để biết thêm thông tin, vui lòng truy cập trang mạng www.ddtp.org hoặc gọi số:

- Tiếng Anh: 800.806.1191
- TTY: 800.806.4474
- Tiếng Tây Ban Nha: 800.949.5650

Để biết thêm thông tin về khả năng tiện dụng cho người khuyết tật, vui lòng truy cập trang mạng about.att.com/sites/accessibility. Quý vị có thể tìm hiểu thêm thông tin tại trang mạng att.com/cainfo.

Các mức giá và tình trạng có sẵn có thể thay đổi. Vui lòng gọi số 800.288.2020 (dịch vụ gia đình) hoặc 800.750.2355 (dịch vụ dành cho doanh nghiệp) để biết thông tin đầy đủ và mới nhất về sản phẩm.

Ngôn ngữ của quý vị. Phục vụ chu đáo. Cộng với hơn 160 ngôn ngữ khác. Gọi số 800.203.8600.

Thông tin liên hệ về phương tiện tiện dụng cho người khuyết tật

Tìm hiểu cách mua phương tiện tiện dụng cho người khuyết tật trên trang mạng att.com/options, hoặc gọi số điện thoại 877.902.6350 hoặc 800.651.1111 đối với những người sử dụng TTY. Trong thanh địa chỉ trên cửa sổ trình duyệt web của quý vị, đánh máy hoặc cắt dán địa chỉ att.com/options và quý vị sẽ được chuyển tới trang "Support options for customers with disabilities" (Các lựa chọn trợ giúp cho khách hàng khuyết tật). Di chuyển xuống phần "Additional Information" (Thông Tin Thêm) và sau đó trong mục "Accessible traditional home phone equipment" (Thiết bị điện thoại gia đình thông thường và tiện dụng cho người khuyết tật), chọn đường liên kết "home phone and accessories" (điện thoại gia đình và phụ kiện).

Trợ Giúp liên quan đến Thảm Họa của AT&T

Trong trường hợp có tình trạng khẩn cấp do Thống Đốc California hoặc Tổng Thống Hợp Chúng Quốc Hoa Kỳ tuyên bố, các khách hàng là gia đình và tiểu doanh nghiệp của AT&T tại California có dịch vụ điện thoại cố định, VoIP, hoặc dịch vụ không dây có thể hội đủ điều kiện được nhận trợ cấp dành cho người tiêu dùng. Để biết thêm thông tin về vấn đề này và các biện pháp khác mà AT&T áp dụng liên quan đến thảm họa, vui lòng truy cập trang mạng att.com/disasterrelief.

©2020 AT&T Intellectual Property. Bảo lưu mọi quyền. AT&T và biểu trưng Quả Địa Cầu là các nhãn hiệu cấu trúc của AT&T Intellectual Property.

 In trên giấy tái chế.

VI 2020 Fall Bulletin 10/20