



Boletín

En este número: • Protégete contra el fraude • Prepárate para las emergencias • Asistencia de AT&T relacionada con catástrofes • ¿Qué es el cableado interno? • Información sobre ventas por teléfono al cliente



Mensajes dispuestos por la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC)

Protégete contra el fraude ¿Buscas consejos para protegerte contra el fraude? Visita el sitio web de la Comisión de Servicios Públicos de California: www.CalPhoneInfo.com (en inglés).

Prepárate para las emergencias: Contribuye a que los teléfonos sigan funcionando

Durante las emergencias, los desastres naturales (incluidos los incendios) y cortes de energía, es posible que se vean afectados los servicios telefónicos fijos y móviles. AT&T necesita de tu cooperación para garantizar que tanto tú como tus seres queridos, empleados y clientes puedan mantenerse en contacto y que el personal de emergencias pueda usar el sistema telefónico para coordinar las iniciativas de auxilio. Cuando ocurre un terremoto, incendio u otro desastre natural, las personas por naturaleza quieren llamar para tranquilizarse los unos a los otros, pero si todos tratan de llamar al mismo tiempo, el gran volumen de llamadas ocasiona una congestión en la red. A continuación, te brindamos algunas maneras de 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

Visita www.ready.gov (en inglés) para conocer maneras adicionales de prepararte para distintos desastres naturales.

- Crea un plan de comunicación familiar.
- Mantén tu teléfono móvil seco y con carga completa.
- Asegúrate de tener números de contacto y direcciones de correo electrónico de emergencia en tu teléfono móvil.
- Desvía tu número de teléfono residencial o empresarial a tu número de servicio móvil (requiere la suscripción a desvío de llamadas*) si evacúas tu hogar o empresa.

*Es posible que se cobren cargos adicionales si el número al que se desvía la llamada no es local.

Durante un desastre natural

- En caso de emergencia, NO llames a la operadora local (0) o de larga distancia (00), ya que hacerlo demorará la ayuda de los socorristas innecesariamente.
- Llama al 911 solo si necesitas ayuda porque tu vida o tu propiedad corren peligro inmediato. Puedes recibir noticias y actualizaciones a través de tu radio o por Internet.

Cuando llames al 911, asegúrate de:

- Permanecer en la línea y esperar a que te atienda el personal de emergencias; no cuelgues y vuelvas a marcar.
- Informar rápidamente cuál es la emergencia.
- Contestar todas las preguntas que te hagan.
- Sé paciente. En caso de una emergencia como un terremoto, la red congestionada puede provocar que las llamadas demoren en completarse. Para saber si puedes hacer una llamada, escucha si tienes:
 - tono de marcado normal: Haz la llamada.
 - silencio: Espera el tono de marcado. Permanece en la línea; colgar demora las llamadas.
 - señal rápida de ocupado (el doble de rápido que lo normal): Inténtalo más tarde.
 - una grabación que te dice que todos los circuitos están ocupados: Inténtalo más tarde.
- Sigue las noticias locales y el estado del tiempo en tu equipo móvil.
- Reduce al mínimo las llamadas que no son urgentes.
- Intenta enviar mensajes de texto en lugar de llamar.
- Ten a mano una radio a batería y baterías nuevas.

Asistencia de AT&T relacionada con desastres naturales

Si el gobernador de California o el presidente de los Estados Unidos de América declaran estado de emergencia, los clientes de AT&T residenciales y los clientes comerciales con empresas pequeñas de California con línea fija, VoIP o servicio móvil podrían recibir asistencia para el cliente. Para obtener más información sobre este tema y otras medidas tomadas por AT&T con respecto a los desastres naturales, visita att.com/disasterrelief (en inglés).

¿Qué es el cableado interno?

Levantas el teléfono en tu hogar o empresa para hacer una llamada y no hay tono de marcado. Entonces nos llamas y descubres que hay un problema que puede estar relacionado con los cables que están adentro de tu hogar o empresa.

El cableado interno es la parte del cableado del teléfono que conecta la conexión telefónica que está adentro de tu hogar o empresa con nuestra red afuera de tu hogar o empresa. Si estás alquilando, el arrendador es responsable de instalar una (1) conexión telefónica utilizable y de mantener el cableado interno en buenas condiciones.

¿Qué sucede si el cableado adentro de tu hogar o empresa está defectuoso? Puedes...

- reparar el cableado tú mismo (o conversarlo con tu arrendador si alquilas).
- contratar a un proveedor de servicios que repare el cableado por ti.
- llamar a nuestra línea de reparaciones (611) y solicitar que reparemos el cableado y los enchufes telefónicos. (Añadiremos los costos de mano de obra y materiales a tu factura).
- suscribirte al servicio **WireProSM*, un plan de protección que cubre el cableado y las líneas telefónicas adentro de tu hogar. **WireProSM* cubre solo el cableado y los enchufes normales que funcionen cuando se conecte el servicio, cumplan con las especificaciones detalladas en las normas del Código Eléctrico Nacional y la Asociación de la Industria Electrónica y se hayan instalado de acuerdo con estas normas.

¿Prefieres que un técnico haga las reparaciones? Podemos programar una cita de servicio dentro de un margen de 4 horas. Asegúrate de estar en tu hogar todo ese tiempo. Para obtener más información, llama al 800.288.2020 para el servicio residencial y al 800.750.2355 para el servicio empresarial.

**Los precios y la disponibilidad están sujetos a cambios. Llama al 800.288.2020 (servicio residencial) o al 800.750.2355 (servicio empresarial).*

Tu privacidad es importante para nosotros

Información sobre ventas por teléfono al cliente

Cuando se trata de ventas por teléfono, tienes derecho a la privacidad y puedes obtener más información sobre tus derechos con una copia de la guía "Stop Unwanted Robocalls and Texts" (Detenga las llamadas automatizadas y los textos no deseados). Para obtener una copia, comunícate con la Comisión Federal de Comunicaciones (Federal Communications Commission, Consumer and Governmental Affairs Bureau, 445 12th Street, S.W., Washington, D.C., 20554). Llama al 888.225.5322 o al teletipo (TTY) 888.835.5322, o visita www.fcc.gov/consumers/guides/stop-unwanted-robocalls-and-texts.

Si tienes una dirección de correo electrónico activa, también puedes tomar medidas para evitar fraudes en las ventas por teléfono y registrarte (o revocar tu registro) en el Registro Nacional No Llame por Internet en donotcall.gov. O puedes llamar al 888.382.1222 (teletipo 866.290.4236) desde el número que desees registrar en el Registro Nacional No Llame.

©2021 AT&T Intellectual Property. Todos los derechos reservados. AT&T y el logotipo del globo son marcas comerciales 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.

Tu idioma. A tu alcance. Y 160 más. Llama al 800.203.8600.



BI-943562 CS 4/21