



# Boletín

En este número: • Protégete contra el fraude • Prepárate para las emergencias • Asistencia de AT&T relacionada con desastres • Es un trabajo de cableado interior • Recursos de información de telemercadeo para el consumidor



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

Protégete contra el fraude ¿Buscas consejos para protegerte contra el fraude? Consulta el sitio web de la Comisión de Servicios Públicos de California en [CalPhoneInfo.cpuc.ca.gov](http://CalPhoneInfo.cpuc.ca.gov)

### Prepárate para las Emergencias:

#### Contribuye a que los teléfonos sigan funcionando

Durante las emergencias, los desastres (incluidos los incendios forestales) y los cortes de energía, los servicios telefónicos inalámbricos y alámbricos pueden verse afectados. AT&T necesita tu cooperación para garantizar que tanto tú como tus seres queridos, empleados y clientes puedan estar 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 brindamos algunas pautas para que puedas 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 [ready.gov](http://ready.gov) para conocer formas adicionales de prepararte para diferentes desastres.

- Ten preparado un plan de comunicaciones con tu familia.
- Mantén tu teléfono inalámbrico seco y completamente cargado.
- Asegúrate de tener números de contacto de emergencia y direcciones de correo electrónico en tu teléfono inalámbrico.
- Si tienes que abandonar tu hogar o tu negocio, desvía el número de tu casa o de tu negocio a tu número de teléfono inalámbrico (se necesita la suscripción a Desvío de Llamadas\*).

\*Se pueden aplicar cargos adicionales si desvías tu llamada a un número no local.

### Durante un Desastre Natural

- **NO** llames a tu 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.
- Llama al 911 solo si necesitas ayuda porque tu vida o tu propiedad está en peligro inmediato. Puedes escuchar noticias y actualizaciones en la radio o en Internet. Cuando llames al 911:
  - Quédate en la línea y espera a que te atienda el personal de emergencias; no cuelgues ni vuelvas a marcar.
  - Informa rápidamente de cuál es la emergencia.
  - Contesta todas las preguntas que te hagan.
- Ten 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, presta atención a si escuchas lo siguiente:
  - Tono de marcado normal: haz la llamada.
  - Silencio: espera el tono de marcado; quédate en la línea — cuando se cuelga, se demoran las llamadas.
  - Señal rápida de ocupado (el doble de rápido que lo normal): inténtalo de nuevo más tarde.
  - Una grabación que te informa que todos los circuitos están ocupados: inténtalo de nuevo más tarde.
- Sigue las noticias locales y la información meteorológica en tu dispositivo inalámbrico.
- Mantén al mínimo las llamadas que no sean de emergencia.
- Envía mensajes de texto en lugar de hacer llamadas.
- Mantén 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 teléfono residencial tradicional, AT&T Phone (servicio digital) 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, visita [att.com/disasterrelief](http://att.com/disasterrelief)

## Es un Trabajo de Cableado Interior

Descuelgas el teléfono de tu casa o de tu negocio para hacer una llamada y no hay tono de marcado. Entonces nos llamas y descubres que, en efecto, hay un problema que puede estar relacionado con el cableado interior de tu casa o de tu negocio.

El cableado interior es la parte del cable telefónico que conecta el enchufe de teléfono de tu casa o de tu negocio a nuestra red fuera de tu casa o de tu negocio. Si estás alquilando, el propietario 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 tu casa o de tu negocio está defectuoso? Puedes...

- Repararlo tú mismo (o hablar con el propietario si alquilas).
- 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 a tu factura los costos de mano de obra y materiales.)
- Suscribirte al Servicio WirePro<sup>SM</sup>\*, un plan de protección que cubre el cableado y las líneas telefónicas que están dentro de tu casa. El Servicio WirePro<sup>SM</sup>\* solo cubre el cableado y los enchufes estándar que están en buenas condiciones cuando se conecta tu servicio, que cumplen y fueron instalados de acuerdo con las normas indicadas por el Código Eléctrico Nacional y la Asociación de la Industria Electrónica.

¿Prefieres que un técnico haga las reparaciones? Podemos programar una cita de servicio con una ventana de 4 horas. Asegúrate de estar en casa todo ese tiempo. Para obtener más información, llama 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. Llámanos al 800.288.2020 (servicio residencial) o al 800.750.2355 (servicio comercial).*


# Tu privacidad es importante para nosotros

## Recursos de Información de Telemercadeo para el Consumidor

Tienes derechos de privacidad cuando se trata de ventas por teléfono, y puedes obtener más información al respecto con una copia de "Detener llamadas automatizadas y textos no deseados". Para conseguir tu copia, comunícate con la Comisión Federal de Comunicaciones en Federal Communications Commission, Consumer and Governmental Affairs Bureau, 45 L Street NE, Washington, DC, 20554. Llama al 888.225.5322, si tienes ASL Video, llama al 844.432.2275 o ve a [fcc.gov/consumers/guides/stop-unwanted-robocalls-and-texts](http://fcc.gov/consumers/guides/stop-unwanted-robocalls-and-texts)

Si tienes una dirección de correo electrónico activa, también puedes tomar medidas para evitar el fraude de telemarketing y registrarte (o revocar tu registro) en línea en el Registro Nacional de No Llamar en [donotcall.gov](http://donotcall.gov). O llama al 888.382.1222 (teletipo 866.290.4236) desde el número que desees registrar en la Lista de no llamar.

©2025 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.

Tu idioma. A tu alcance. Y 240 más. Llama al 800.288.2020.



**BI-948695 CP 4/25**