



AT&T 재해 복구 – 고객피해 구제 및 유용한 정보

만일 재해 경고가 선포된 지역에 거주하신다면, 안전한 대피소를 지금 바로 찾아두십시오. 대피명령이 떨어지면, 즉시 대피하십시오.

당사는 예측불허의 재난이 발생하더라도 고객들의 전화가 불통되는 사태가 벌어지지 않도록 최선을 다할 것입니다. 저희의 네트워크 재해 복구(Network Disaster Recovery, NDR) 프로그램은 동종 프로그램 중에서는 최대 규모, 최고 수준의 프로그램 중 하나입니다. 이 프로그램의 유일한 목표는 재해를 입은 지역을 연결하는 통신망을 신속히 복구하는 것입니다.

당사는 재해 발생 이전과 진행기간, 그 이후에 걸쳐 고객과 공공의 안전에 필수적인 통신망이 유지되도록 소속 직원들과 네트워크를 통한 대비조치를 시행합니다. 이런 노력에는 다음과 같은 내용이 포함됩니다.

- 네트워크 시설 강화 및 대응 장비 준비.
- 사태 발생 후 신속한 대응을 통한 고객 연결성 지원을 위해 네트워크 복구 장비를 전략적인 장소에 배치.
- 기기를 충전하거나 이용해야 하는 고객을 지원할 수 있도록 매장 준비 조치 및 필요시 지역 대피소에 충전소 설치.
- 피해 지역 내의 무선 서비스 지원을 위한 이동식 기지국 파견.
- 대피소에서 기기를 보유한 고객을 지원하고 영업중인 모든 소매 매장에서 고객의 계좌에 대한 개별적 지원 제공.

재해 대비 관련 유용한 정보

통신은 평소에도 중요하지만 특히 재난 발생 시나 기상 악화 시에는 더욱 그렇습니다. 당사가 재해에 대비하듯이 고객님의 준비가 필요합니다. 미 전역의 고객들께서는 다음과 같은 유용한 정보를 기억하여 주십시오.

- 심각한 상태가 진행 중인 지역에 있지만 대피 명령을 받지 않는 경우에는 어디에 계시든 실내에 머물도록 하며 가족과 친지에게 현재 위치를 알려주십시오.
- 정전에 대비하여 모든 무선 기기를 충전하십시오.
- 최신 기상 정보 및 응급사태 지시 사항을 알 수 있도록 지역 뉴스에 주의를 기울이십시오.
- 비상 준비상자에 최소한 3일치에 해당하는 충분한 식량과 물, 의약품, 손전등, 건전지, 현금, 응급처치장비 등의 내용물을 채워넣으십시오.

더 자세한 유용한 재해 대비 정보는 다음 웹사이트를 방문하시기 바랍니다: att.com/disasterrelief/planningahead

자연재해 또는 인재로 인한 피해를 입은 경우

와이얼라인(Wireline, 유선전화)을 사용하는 가정 및 소규모 사업자 고객의 경우

AT&T 와이얼라인(wireline) 서비스를 이용하는 가정 및 소규모 사업주(캘리포니아 주지사 또는 미국대통령이 비상사태를 선포한 카운티에 거주하는 캘리포니아 고객 포함)이신 경우 다음과 같은 제품 및 서비스에 대하여 수수료 면제를 요청할 수 있습니다.

- 원거리 자동전송(Remote Call Forwarding), 자동전송 원격 접속(Remote Access to Call Forwarding), 자동전송(Call Forwarding)의 각종 기능 및 메시지 서비스 개시를 위한 1회의 활성화 수수료 및 1개월 요금
- 임시 주거지 또는 신규 영구 주거지에 서비스를 설치하는 비용 및 고객이 원래의 주거지로 돌아갔을 때의 서비스 설치비용
- 내부 배선 플랜(Inside Wiring Plan, “플랜”)의 현재 이용 여부에 관계 없이 임시 거주지에 설치하는 1개의 잭 및 관련 배선 작업. 그리고 고객이 영구 거주지로 돌아간 후 1개의 잭 및 관련 배선작업
- 영구 거주지로 귀환 시 당사의 내부 배선 플랜에 필요한 최대 5개의 잭 및 관련 배선 작업

재해 발생 시의 수수료 면제에 대한 보다 자세한 정보를 원하시면, 소규모 사업자 고객은 청구서에 기록된 전화번호로 당사에 문의하여 주십시오. 가정용 제품 고객은 800.288.2020로 연락하십시오.

추가 정보를 원하실 경우 att.com/disasterrelief 를 방문하시기 바랍니다.

디지털 인터넷 전화(VoIP)를 사용하는 가정 및 소규모 사업자 고객의 경우

AT&T 디지털 인터넷 전화(Digital Phone Service)를 사용하는 소규모 사업자 및 가정 고객(캘리포니아 주지사 또는 미국대통령이 비상사태를 선포한 카운티에 거주하는 캘리포니아 고객 포함)께 다음과 같은 지원을 제공합니다. 소규모 사업자 고객은 청구서에 기재된 전화번호로 문의하여 주십시오. 가정 고객은 800.288.2020으로 연락하십시오.

- 인터넷 전화에는 음성사서함 및 고객이 직접 작동하는 25개 이상의 기능이 포함되어 있습니다. 예를 들면 ‘내 위치 확인하기(Locate Me)’ 및 ‘안전 자동 전송(Safe Call Forwarding)’ 등의 일반적이고 강화된 통화 전송 기능이 있으며 안전 자동 전송 기능은 AT&T 전화선이 불통일 때 통화가 여러 군데로 자동 전송될 수 있게 합니다.
- 재해로 인하여 서비스를 못 받은 기간에 대한 요금청구액 조정 및 비례 정산도 가능합니다.
- 인터넷전화 고객은 재해로 손상된 장비에 대한 요금을 부담하지 않습니다.
- 인터넷전화 고객은 매월 반복되는 요금이 면제되도록 최단 1개월 또는 최장 9개월까지 자진해서 서비스를 정지할 수 있습니다.

조기종료수수료 면제에 대한 추가 정보를 원하는 고객은 att.com/disasterrelief 를 방문하시기 바랍니다.

가정용 와이얼리스(Wireless, 무선전화) 고객의 경우

심각한 기상악화 또는 재해발생 후 피해 지역 고객들의 통신 지원을 위해 당사에서는 네트워크 복구 장비를 파견할 수 있습니다. 해당 장비는 다음과 같습니다.

- 바퀴 달린 기지국(Cell on Wheels, COWs), 소형 트럭 기지국(Cell on Light Trucks, COLTs) 등의 이동 통신 기지국 및 이동 통신 지휘 센터
- 비상 통신 차량
- 충전소
- 이동식 소형 발전기

재해기간 동안, 당사는 직접적인 피해를 입은 고객에 대한 구제책을 발표할 수 있습니다. 가능한 구제책에 대한 보다 자세한 정보는 att.com/disasterrelief 를 방문하시기 바랍니다.

