



AT&T Recuperación ante desastres – Ayuda al cliente y consejos

SI ESTÁ BAJO UNA ADVERTENCIA DE DESASTRE DECLARADO, BUSQUE REFUGIO SEGURO DE INMEDIATO. SI ORDENAN LA EVACUACIÓN, HÁGALO INMEDIATAMENTE.

Estamos comprometidos a mantener a nuestros clientes conectados, incluso cuando se producen eventos impredecibles y catastróficos. Nuestro programa Network Disaster Recovery (NDR) es uno de los más grandes y avanzados de su clase. Su único propósito es restaurar rápidamente las comunicaciones en las áreas afectadas por desastres.

Preparamos a nuestra gente y nuestra red para garantizar que podamos mantener las comunicaciones vitales para nuestros clientes y seguridad pública antes, durante y después de un evento. Estos esfuerzos pueden incluir:

- Reforzar las instalaciones de red y preparar equipos de respuesta.
- Organizar equipos de recuperación de red en ubicaciones estratégicas para desplegarlos rápidamente en caso de cualquier evento con el fin de apoyar la conectividad de los clientes.
- Preparar nuestras tiendas para ayudar a los clientes que necesitan cargar o usar sus dispositivos, así como desplegar estaciones de carga en refugios locales, si es necesario.
- Desplegar sitios celulares móviles para apoyar el servicio de telefonía móvil en las áreas afectadas.
- Ayudar a los clientes con dispositivos en los refugios y ofrecer asistencia personalizada para la cuenta del cliente en cualquier tienda minorista abierta.

Consejos para prepararse:

Sabemos cuán críticas son las comunicaciones, especialmente durante desastres y eventos climáticos severos. Y al igual que nosotros nos preparamos, usted también debería hacerlo. Para nuestros clientes en todo el país, tenga en cuenta estos consejos e información útil:

- Si se encuentra en un área que está experimentando condiciones severas pero no han ordenado la evacuación, planea quedarse dentro donde quiera que esté y comparta su ubicación con amigos y familiares.
- Cargue todos los dispositivos inalámbricos en caso de que pierda energía.
- Sintone sus noticias locales para obtener las últimas actualizaciones meteorológicas e instrucciones de emergencia.
- Reponga su kit de preparación para emergencias para incluir suficiente comida y agua para al menos tres días, medicamentos, una linterna, baterías, dinero en efectivo y suministros de primeros auxilios.

Para obtener más consejos útiles en caso de desastre, visite: att.com/disasterrelief/planningahead

Si ha sido afectado por un desastre natural o provocado por el hombre:

Para nuestros clientes de telefonía fija residencial y de la pequeña empresa

Los clientes residenciales y de la pequeña empresa de AT&T que cuentan con el servicio de telefonía fija de AT&T, incluidos los clientes de California en condados donde el Gobernador de California o el Presidente ha declarado un estado de emergencia, pueden solicitar que no se apliquen tarifas a los siguientes productos y servicios:

- Tarifa de activación única y cargo de un mes para establecer las funciones de Desvío remoto de llamadas, Acceso remoto al desvío de llamadas, Desvío de llamadas y los servicios de mensajería;
- Cargo por servicio por la instalación del servicio en la ubicación temporal o nueva permanente del cliente y nuevamente cuando el cliente regrese a las instalaciones;
- Un enchufe y el cableado asociado en la ubicación temporal, independientemente de si el cliente tiene un plan de cableado ("Plan"), y al regresar a su ubicación permanente;
- Hasta cinco enchufes gratuitos y el cableado asociado para nuestro Plan de Cableado Interior al regresar a la ubicación permanente.

Si desea obtener más información sobre la exención de tarifas en caso de desastre, los clientes de la pequeña empresa pueden contactarnos en el número de teléfono que figura en su factura. **Los clientes residenciales pueden contactarnos llamando al 800.288.2020.**

Como siempre, los clientes pueden visitar att.com/disasterrelief para obtener información adicional.

Para nuestros clientes de Digital Phone (VoIP) residencial y de la pequeña empresa:

AT&T ofrece la siguiente asistencia a los clientes de la pequeña empresa y residenciales que tienen el servicio de AT&T Digital Phone, incluidos los clientes de California en condados donde el Gobernador de California o el Presidente ha declarado un estado de emergencia. Los clientes de la pequeña empresa pueden contactarnos llamando al número de teléfono que figura en su factura. **Los clientes residenciales pueden contactarnos llamando al 800.288.2020.**

- VoIP Phone incluye correo de voz y más de 25 funciones de llamadas habilitadas por el cliente que incluyen Localizarme y el desvío de llamadas tradicional y mejorado, como el Desvío de llamadas seguro, que permite que las llamadas se desvíen automáticamente a un número de elección cuando la línea telefónica de AT&T Phone no está disponible.
- También están disponibles los ajustes de facturación y prorrateo de los períodos de fuera de servicio debido a un desastre.
- No se cobrará a los clientes de VoIP por equipos dañados debido a un desastre.
- Los clientes de VoIP pueden colocar el servicio en suspensión voluntaria por un mínimo de 1 mes o un máximo de 9 meses para recibir la exención del cargo mensual recurrente.

Como siempre, los clientes pueden visitar att.com/disasterrelief para obtener información adicional sobre las exenciones de tarifas del Cargo por Cancelación Anticipada.

Para nuestros clientes de telefonía móvil residencial:

Después de un clima severo o un evento de desastre, podemos desplegar equipos de recuperación de red para apoyar las comunicaciones de nuestros clientes en las áreas afectadas. Este equipo puede incluir:

- Sitios celulares móviles y centros de comando móviles, como Cell on Wheels (COWs) y Cell on Light Trucks (COLTs)
- Vehículos de comunicaciones de emergencia
- Estaciones de carga
- Generadores móviles

Durante un desastre, podemos anunciar ofertas de ayuda al cliente específicas para los afectados. Para obtener más información sobre posibles ofertas, visite att.com/disasterrelief.

