



## Pagbabalik ng mga Serbisyo ng AT&T Pagkatapos ng Isang Sakuna Tulong at mga Tip para sa Customer

### **KUNG NASA ILALIM KAYO NG ISANG IDINEKLARANG BABALA NG SAKUNA, MAGHANAP KAAGAD NG LIGTAS NA LUGAR NA MAPUPUNTAHAN. KUNG SINABIHAN NA DAPAT UMALIS, LUMISAN KAAGAD.**

Nakatuon kami sa pananatiling konektado ng aming mga customer – kahit sa kaganapan ng mga hindi inaasahang sakuna. Ang aming Network Disaster Recovery (NDR) program ay isa sa pinakamalaki at pinakamodernong uri nito. Ang tanging layunin nito ay ang pagbabalik ng mga komunikasyon sa mga lugar na naapektuhan ng mga sakuna. Hinahanda namin ang aming mga tauhan at network upang masiguro na mananatili ang mahalagang mga kaparaanan sa pakikipag-ugnayan ng mga customer at ang kaligtasan ng publiko bago mangyari ang sakuna, at habang nangyayari at pagkatapos mangyari ito. Maaaring mabilang sa mga pagsisikap na ito ang:

- Pagpapalakas ng mga network facility at paghahanda ng response equipment.
- Pag-iinstalla ng network recovery equipment sa mga estratehikong lugar upang magamit kaagad pagkatapos ng isang sakuna upang makatulong sa pagpapanatiling konektado ng mga customer ng AT&T.
- Paghahanda ng aming mga tindahan upang matulungan ang mga customer na kailangang mag-charge ng mga device o gamitin ang kanilang mga device, gayundin ang pagpapadala ng mga charging station sa mga local shelter kung kailangan.
- Pagpapatakbo ng mga mobile cell site upang makabigay ng wireless service sa apektadong mga lugar.
- Pagbibigay ng tulong sa mga shelter sa mga customer na may mga device at pag-aalok sa anumang bukas na tindahan ng inangkop na tulong sa mga customer kaugnay sa kanilang account.

### Mga Tip upang Maging Handa:

Alam namin na napakahalaga ang komunikasyon, lalo na kapag may mga sakuna at masama ang panahon. At tulad ng aming paghahanda, dapat rin kayong maghanda. Para sa aming mga customer sa buong bansa, mangyaring isaisip ang mga tip at mahalagang impormasyon na ito:

- Kung nasa isang lugar kayo na napakasama ang situwasyon subalit hindi kayo sinabihan na dapat kayong umalis, magplanong manatili sa loob ng gusali, at ibahagi ang inyong kinaroroonan sa inyong mga kaibigan at miyembro ng inyong pamilya.
- I-charge ang lahat ng inyong mga wireless device kung sakaling mawalan kayo ng kuryente.
- Muling punan ang inyong emergency preparedness kit upang magkaroon ng sapat na pagkain at tubig na hindi kukulangin sa loob ng tatlong araw, mga gamot, flashlight, mga baterya, pera, at mga panustos para sa paunang lunas, o first aid.

Para sa higit pang tip na maaaring makatulong kapag may sakuna, mangyaring pumunta sa: [att.com/disasterrelief/planningahead](https://att.com/disasterrelief/planningahead)

## Kung naapektuhan kayo ng isang sakuna, natural man o hindi:

### Para sa aming mga Residential at Small Business Wireline customer:

Maaaring hilingin ng mga residential at small business customer ng AT&T na mayroong AT&T wireline service, kabilang ang mga customer sa California sa mga county kung saan idineklara ng Gobernador ng California o ng Presidente na mayroong state of emergency, na ipaubaya ang mga singil para sa mga sumusunod na produkto at serbisyo:

- Isang beses na activation fee at singil para sa isang buwan ng pagtatag ng Remote Call Forwarding, Remote Access to Call Forwarding, mga Call Forwarding feature at mga messaging service;
- Service charge para sa pag-instala ng serbisyo sa pansamantala o bagong permanenteng lugar ng customer at muli kapag bumalik ang customer sa dating lugar ng tirahan o negosyo;
- Isang jack at kaugnay na kawad sa pansamantalang lugar mayroon mang inside wiring plan ("Plan") ang customer o wala at kapag bumalik sila sa permanente nilang lugar;
- Hanggang sa limang libreng jack at kaugnay na kawad para sa aming Inside Wire Plan kapag bumalik sa permanenteng lugar.

Kung gusto ninyo ng karagdagang impormasyon tungkol sa pagpapaubaya ng mga singil kapag may sakuna, maaari kaming kontakin ng mga small business customer sa telephone number na nakalista sa kanilang bill. **Maaari kaming kontakin ng mga residential customer sa 800.288.2020.**

Gaya ng lagi, maaaring tumungo ang lahat ng customer sa [att.com/disasterrelief](http://att.com/disasterrelief) upang makakuha ng karagdagang impormasyon.

### Para sa aming mga Residential at Small Business Digital Phone (VoIP) Customer:

Nag-aalok ang AT&T ng sumusunod na tulong sa mga small business at residential customer na mayroong AT&T Digital Phone Service, kabilang ang mga customer sa California sa mga county kung saan dineklara ng Gobernador ng California o ng Presidente na mayroong state of emergency. Maaari kaming kontakin ng mga small business customer sa telephone number na nakalista sa kanilang bill. **Maaari kaming kontakin ng mga residential customer sa 800.288.2020.**

- Kabilang sa VoIP Phone ang voicemail at higit sa 25 calling feature na maaaring paganahin ng customer, kabilang ang Locate Me at traditional at enhanced call forwarding gaya ng SafeCall Forwarding, na awtomatikong nagfo-forward ng mga tawag sa isang telephone number na pinili ng customer kapag hindi available ang kanyang AT&T Phone line.
- Maaari din makakuha ng mga pagbabago sa bill at pro-rata para sa mga panahon na nawalan ng serbisyo dahil sa sakuna.
- Hindi sisingilin ang mga VoIP customer para sa kasangkapan na nasira sa sakuna.
- Maaaring ilagay ng mga VoIP customer ang kanilang serbisyo sa voluntary suspend para sa hindi kukulang sa isang (1) buwan o hindi hihigit sa siyam (9) na buwan upang makuha ang pagpapaubaya ng buwanang singil.

Gaya ng lagi, maaaring tumungo ang lahat ng customer sa [att.com/disasterrelief](http://att.com/disasterrelief) upang makakuha ng karagdagang impormasyon tungkol sa mga pagpapaubaya ng mga singil para sa Early Termination Fees.

### Para sa aming mga Residential Wireless Customer:

Pagkatapos ng isang napakasamang panahon o sakuna, maaari kaming magpatakbo ng network recovery equipment upang masuportahan ang mga komunikasyon ng aming mga customer sa apektadong mga lugar. Maaaring mabilang sa equipment na ito ang:

- Mga mobile cell site at mobile command center, gaya ng Cell on Wheels (COWs) at Cell on Light Trucks (COLTs)
- Mga Emergency Communications Vehicle
- Mga Charging Station
- Mga Mobile Generator

Sa isang sakuna, maaari kaming mag-alok sa customer ng tulong na inangkop sa mga taong apektado. Upang makakuha ng karagdagang impormasyon tungkol sa posibleng mga alok, tumungo sa [att.com/disasterrelief](http://att.com/disasterrelief).

