



AT&T Disaster Recovery – Customer Relief and Tips

IF YOU ARE UNDER A DECLARED DISASTER WARNING, FIND SAFE SHELTER RIGHT AWAY. IF TOLD TO EVACUATE, DO SO IMMEDIATELY.

We are committed to keeping our customers connected – even in the wake of unpredictable, catastrophic events. Our Network Disaster Recovery (NDR) program is one of the largest, and most advanced of its kind. Its sole purpose – to rapidly restore communications to areas affected by disasters.

We prepare our people and our network to ensure we can maintain vital communications for our customers and public safety before, during and after an event. These efforts may include:

- Reinforcing network facilities and preparing response equipment
- Staging network recovery equipment in strategic locations to deploy quickly following any event to support connectivity for customers.
- Preparing our stores to support customers who need to charge or use their devices, as well as deploying charging stations to local shelters if needed.
- Deploying mobile cell sites to support wireless service in affected areas.
- Assisting customers with devices at shelters and offering personalized customer account assistance at any open retail location.

Tips to Prepare:

We know how critical communications are, especially during disasters and severe weather events. And just as we prepare, you should too. For our customers nationwide, please keep these tips and helpful information in mind:

- If you're in an area that is experiencing severe conditions but have not been told to evacuate, plan to stay indoors wherever you are, and share your location with friends and family.
- Charge all wireless devices in the event you lose power.
- Tune into your local news for the latest weather updates and emergency instructions.
- Restock your emergency preparedness kit to include enough food and water for at least three days, medications, a flashlight, batteries, cash, and first aid supplies.

For more helpful disaster tips, please visit: att.com/disasterrelief/planningahead

If you have been affected by a natural or man-made disaster:

For our Residential and Small Business Wireline customers.

AT&T residential and small business customers who have AT&T wireline service, including California customers in counties where a state of emergency has been declared by the Governor of California or the President, may be able to request that fees be waived for the following products and services:

- One-time activation fee and one-month charge for establishing Remote Call Forwarding, Remote Access to Call Forwarding, Call Forwarding features and messaging services;
- Service charge for installation of service at the temporary or new permanent location of the customer and again when the customer moves back to the premises;
- One jack and associated wiring at the temporary location regardless of whether the customer has an inside wiring plan ("Plan") and upon their return to their permanent location;
- Up to five free jacks and associated wiring for our Inside Wire Plan upon return to permanent location.

If you'd like more information on waiving fees in the event of a disaster, small business customers may contact us on the telephone number listed on their bill. **Residential customers can contact us at 800.288.2020.**

As always, any customer can visit att.com/disasterrelief for additional information.

For our Residential and Small Business Digital Phone (VoIP) Customers:

AT&T offers the following assistance to small business and residential customers who have AT&T Digital Phone Service, including California customers in counties where a state of emergency has been declared by the Governor of California or the President. Small business customers may contact us on the telephone number listed on their bill. **Residential customers can contact us at 800.288.2020.**

- VoIP Phone includes voicemail and over 25+ customer enabled calling features including Locate Me and traditional and enhanced call forwarding such as Safe Call Forwarding, which allows calls to automatically forward to a number of choice when AT&T Phone line is unavailable.
- Billing adjustments and prorating for out of service periods due to disaster are also available.
- VoIP customers will not be charged for damaged equipment due to disaster.
- VoIP customers can place service on voluntary suspend for a minimum of 1 month or a maximum of 9 months to receive the waiver of the monthly recurring charge.

As always, any customer can visit att.com/disasterrelief for additional information on fee waivers for Early Termination Fees.

For our Residential Wireless Customers:

Following a severe weather or disaster event, we may deploy network recovery equipment to support communications for our customers in affected areas. This equipment can include:

- Mobile cell sites and mobile command centers, like Cell on Wheels (COWs) and Cell on Light Trucks (COLTs)
- Emergency Communications Vehicles
- Charging Stations
- Mobile Generators

During a disaster, we may announce customer relief offers specific to those affected. For more information on possible offers, visit att.com/disasterrelief.





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, planee 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.
- Sintonicé 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.

