



# Boletín

*En este número:* - Reglas para supervisar llamadas - Protección de la privacidad con los números 800, 888 y 900 - Llamadas gratuitas al Servicio de Información, si cumples con los requisitos - Programa de Telecomunicaciones para Personas Sordas y con Discapacidades - Equipo telefónico residencial, tradicional y accesible - Asistencia de AT&T relacionada con catástrofes



## Mensajes dispuestos por la Comisión de Servicios Públicos de California

### Reglas para supervisar llamadas

Las leyes de California protegen rigurosamente tu derecho a la privacidad: Tus llamadas telefónicas no se pueden interceptar, supervisar ni grabar, a menos que estés de acuerdo. Tu llamada solo se puede supervisar o grabar en los siguientes casos:

- Si todos los participantes de la llamada están de acuerdo; o
- Si oyes una señal sonora o un tono de advertencia cada 15 segundos; o
- Si las autoridades policiales y judiciales o los organismos nacionales de defensa obtienen un permiso especial.

AT&T reproduce un mensaje grabado que indica que: "Para garantizar la calidad del servicio, es posible que supervisemos o grabemos la conversación. Si no deseas que supervisemos o grabemos tu llamada, comunícaselo a tu representante de AT&T". Si no cortas la llamada telefónica, se considerará que das tu consentimiento.

Cualquier cliente de California que cuente con su propio equipo terminal, y que supervise o grabe conversaciones de la red telefónica pública, debe notificar la supervisión o grabación mediante uno de los métodos mencionados antes. AT&T cancelará el servicio de cualquier cliente que no cumpla con esta regla si, cinco días después de haber recibido una notificación por escrito, continúa incumpliendo la norma. El servicio se restablecerá una vez que el cliente cumpla con la regla y pague el cargo de reconexión.

### Reglas especiales para las empresas telefónicas

Si bien las reglas sobre la supervisión son diferentes para las empresas telefónicas, AT&T toma muy en serio tu derecho a la privacidad. Según la ley, las empresas telefónicas pueden supervisar las comunicaciones de los clientes sin previo aviso, siempre y cuando el contenido de la llamada no se grabe ni se transcriba. Esa supervisión nos permite

capacitar a los representantes de atención al cliente, a los técnicos de reparación y al personal comercial, de modo que podamos brindarte el mejor servicio posible.

Para ver una copia del Decreto General 107-B con el texto completo de las normas establecidas por la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC, por sus siglas en inglés) para regir la supervisión telefónica, puedes consultar la sección "General Orders" (Decretos Generales) en el sitio web de la institución mencionada, [www.cpuc.ca.gov](http://www.cpuc.ca.gov). También puedes solicitar una copia a un costo adicional por escrito a: CPUC Re: Document Request, 505 Van Ness Avenue, San Francisco, CA 94102.

### Protección de la privacidad al llamar a números gratuitos y 900

Cuando llamas a números 900 o gratuitos, como 800, 888, 877, 866, 855 y 844, la empresa con la que te comunicas tal vez pueda recibir y visualizar tu número de teléfono utilizando una tecnología regulada por la FCC llamada "Identificación Automática de Números" (ANI, por su sigla en inglés). Con la ANI, no puedes evitar que se identifique tu número en esas llamadas. Tampoco puedes impedir que tu número sea visible para el receptor de la llamada, tal como puedes hacer cuando llamas a otros números de teléfono.

Si quieres mantener la privacidad de tu número de teléfono, usa el número no gratuito normal de la empresa en lugar del número sin cargo. Si llamas a un número sin cargo o a un número 900, puedes pedir que tu número no se entregue a los vendedores telefónicos.

Debes tener cuidado al devolver llamadas de números sin cargo o números 900 que no reconozcas. Incluso si recibes un mensaje de una empresa u organización que conoces, debes buscar el número o llamar al número que sueles usar para comunicarte con ellos.

## Llamadas gratuitas al Servicio de Información local, si cumples con los requisitos

Quizás te eximan de los cargos por las llamadas al Servicio de Información local si esas llamadas las realiza una persona que no puede usar el directorio telefónico (si lo hay) a causa de una deficiencia visual o física de otro tipo. Otorgaremos la exención si recibimos un formulario de exención completo en el cual se certifique la deficiencia de la persona solicitante.

Quizás te eximan de los cargos por las llamadas al Servicio de Información local si reúnes las siguientes condiciones:

- Tienes servicio residencial y un integrante de la familia no puede usar el directorio telefónico (si lo hay) a causa de una deficiencia visual o física de otro tipo.
- Se instala una línea comercial en una empresa pequeña donde todos los propietarios y empleados que trabajan en la sucursal tienen una deficiencia visual o física de otro tipo que esté certificada.

## Mensajes de AT&T

### Programa de Telecomunicaciones para Personas Sordas y con Discapacidades

El Programa de Telecomunicaciones para Personas Sordas y con Discapacidades (DDTP, por su sigla en inglés) es un programa gestionado por la Comisión de Servicios Públicos de California cuyo objeto es ayudar a los consumidores que tienen dificultad para usar el teléfono, de modo que reciban la asistencia necesaria para acceder al servicio telefónico básico. Sin cargo para los consumidores, el DDTP les brinda a los californianos sordos y con discapacidades un equipo telefónico especial y servicios telefónicos de relevo mediante el Programa de Acceso Telefónico de California (CTAP, por su sigla en inglés) y el Servicio Telefónico de Relevo de California (CRS, por su sigla en inglés) respectivamente. Para obtener más información, visita [ddtp.cpsc.ca.gov](http://ddtp.cpsc.ca.gov) o llama a los siguientes números:

- Inglés: 800.806.1191
- Teletipo: 800.806.4474
- Español: 800.949.5650

- Tienes servicio comercial en una organización establecida específicamente con el objeto de ayudar a las personas con deficiencias visuales. Esas organizaciones pueden emplear tanto a personas videntes como a personas con deficiencias visuales certificadas.

Para solicitar una exención de los cargos por las llamadas al Servicio de Información local, llama al 800.772.3140 o, si eres usuario de teléfono teletipo (TTY), al 800.651.5111.

Los clientes residenciales y empresariales que no cumplan con los requisitos para recibir la exención del Servicio de Información local deberán pagar un cargo de \$2.49 por cada llamada a dicho servicio. Los precios entran en vigencia en el momento de la publicación de este boletín y están sujetos a cambio. Los clientes pueden solicitar hasta tres listados por llamada. Los clientes también pueden visitarnos en [www.therealyellowpages.com](http://www.therealyellowpages.com) para obtener listados de forma gratuita.

### Equipo telefónico residencial, tradicional y accesible

Encuentre teléfonos residenciales disponibles y acceso que pueden ayudar con una mejor comunicación. Entre en [clarityproducts.com](http://clarityproducts.com) o llame al 800.426.3738.

### Asistencia de AT&T relacionada con catástrofes

Si el gobernador de California o el presidente de los Estados Unidos de América declaran estado de emergencia, los clientes de AT&T residenciales y comerciales con empresas pequeñas de California que posean línea fija, VoIP o servicio móvil podrían recibir asistencia para el consumidor. Para obtener más información sobre este tema y otras medidas tomadas por AT&T con respecto a las catástrofes, visita [att.com/disasterrelief](http://att.com/disasterrelief).

*Para obtener más información sobre accesibilidad, visita [about.att.com/sites/accessibility](http://about.att.com/sites/accessibility). Puedes obtener más información en [att.com/cainfo](http://att.com/cainfo).*

Los precios y la disponibilidad están sujetos a cambios. Llama al 800.288.2020 (servicio residencial) o al 800.750.2355 (servicio comercial) para obtener información completa y actualizada sobre los productos.

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

 Impreso en papel reciclado.

**BI948237 CP 10/24**