

AT&T Ofrece Alivio a sus Clientes

AT&T planea estar aquí para ayudarlo a mantenerse conectado durante la pandemia de COVID-19. Reconocemos que mantenerse en contacto con su familia, amigos, escuela y trabajo nunca ha sido más importante. A continuación, se presentan algunas formas en que estamos ayudando a nuestros clientes, los pequeños negocios y las empresas en todo el país.

De acuerdo con la promesa de Ajit Pai, presidente de la Comisión Federal de Comunicaciones de EE. UU. "Mantener a América Conectada" y las preocupaciones planteadas por los miembros del Congreso, las cuales compartimos, AT&T se enorgullece en apoyar a sus clientes prometiendo que, durante los próximos 60 días, haremos lo siguiente:

1

No desconectaremos el servicio inalámbrico, residencial o de banda ancha residencial o de pequeños negocios de ninguno de nuestros clientes, en caso de incapacidad para pagar su factura por interrupciones causadas por la pandemia del coronavirus.

2

No aplicaremos ningún recargo por pago atrasado por servicio inalámbrico, telefonía residencial o de banda ancha a clientes residenciales o pequeños negocios debido a dificultades económicas relacionadas con la pandemia de coronavirus.¹

3

No aplicaremos recargos por excedentes en el plan inalámbrico nacional por datos, voz o texto para clientes inalámbricos residenciales o de pequeños negocios incurridos debido a dificultades económicas relacionadas con la pandemia de coronavirus.

4

Mantendremos nuestros puntos de acceso Wi-Fi públicos abiertos para cualquier persona que los necesite.

Para proporcionar más alivio y apoyo, AT&T anunció:



Internet Residencial Ilimitado de AT&T – Todos los clientes de AT&T de telefonía fija de Internet para el hogar, así como Internet inalámbrico fijo, pueden usar datos de Internet ilimitados. Además, continuaremos ofreciendo acceso a Internet para hogares con bajos ingresos que califiquen por \$10 al mes a través de nuestro programa [Access from AT&T](#). Hemos ampliado la elegibilidad al programa Access from AT&T a los hogares que participan en el Programa Nacional de Almuerzos Escolares y Head Start. Además, estamos ofreciendo a clientes nuevos de Access from AT&T dos meses de servicio gratuito.



Ayudarlos a Trabajar y a Estudiar de Forma Remota – Negocios, universidades y escuelas pueden mantener sus equipos y salón de clases conectados por medio de conferencias y sistema de video con Cisco Webex Meetings con AT&T por 90 días, y redirigir las llamadas tanto a teléfonos móviles como a teléfonos fijos con AT&T IP Flexible Reach.



Educación a Distancia – Hemos creado un nuevo Fondo de Aprendizaje a Distancia y Conexiones Familiares para brindar a los padres, estudiantes y maestros las herramientas que necesitan para el aprendizaje en el hogar. El Fondo también proporciona recursos para mantener conexiones y oportunidades de vinculación para aquellos aislados de familiares y amigos. Nuestra primera contribución de \$1 millón va para [Khan Academy](#). Esta colaboración mejorará y ampliará los recursos de aprendizaje en línea para satisfacer la creciente demanda de padres, maestros y estudiantes, incluidos aquellos que dependen de recursos gratuitos y que más necesitan Khan Academy. También apoyará el desarrollo de nuevos recursos diseñados específicamente para el cierre de escuelas por COVID-19.

AT&T está financiando los gastos para un centro de recursos único para apoyar eLearning Days de la [Asociación de Directores de Tecnología Educativa del Estado \(SETDA\)](#) disponible para todos los educadores en las escuelas para ayudarles durante el cierre de las escuelas y el incremento de aprendizaje virtual debido al COVID-19.

¹ La pandemia de coronavirus está causando muchas dificultades. Si se encuentra en problemas financieros y no puede pagar su factura, estamos aquí para ayudarlo. Comuníquese con nosotros al 800-288-2020 para los servicios de banda ancha de AT&T, servicios inalámbricos residenciales o servicios para pequeños negocios y 611 desde su dispositivo AT&T para servicios inalámbricos.



Sirviendo a los que sirven – AT&T está redirigiendo más recursos para proporcionar servicios de comunicación y herramientas para socorristas, profesionales de la salud, educadores y otros clientes esenciales. Este soporte adicional ayudará a garantizar que estos clientes puedan continuar brindando soporte crítico al país y a sus comunidades, particularmente a los socorristas que utilizan la red FirstNet.

A medida que los socorristas en todo el país están al frente para apoyar la respuesta de nuestra nación al COVID-19, pueden tener la tranquilidad de saber que con FirstNet tendrán la conectividad sin restricciones y las comunicaciones prioritarias que necesitan para responder durante esta emergencia de salud pública. Es este tipo de soporte de emergencia incomparable lo que distingue a FirstNet, la única plataforma de comunicaciones de banda ancha inalámbrica a nivel nacional dedicada a los socorristas y a la comunidad de seguridad pública, de las redes inalámbricas comerciales creadas para uso del consumidor.



Extensión de pagos a empleados con licencia para faltar al trabajo – a medida que continuamos evaluando el impacto de COVID-19 en nuestro negocio, nuestra gente y nuestras comunidades, reconocemos que algunos de nuestros empleados tienen necesidades específicas y no pueden cumplir sus funciones ni en el lugar de trabajo ni desde su hogar durante este tiempo, así que queremos seguir ayudando. Estamos extendiendo nuestras 80 horas originales de tiempo libre pagado y justificado hasta un total de 160 horas para los siguientes casos:

- Empleados a quienes la prueba de COVID-19 salió positiva y deben permanecer en cuarentena.
- Empleados con mayor riesgo debido a una afección de salud subyacente (60+ años, enfermedad cardíaca, enfermedad pulmonar, diabetes, cáncer).
- Padres o tutores de niños cuyas escuelas o guarderías han cerrado por COVID-19 y para quienes aún no hay otra opción de cuidado disponible.
- Empleados que están cuidando a alguien diagnosticado con COVID-19 quien no puede cuidarse solo.

Estamos agradecidos por lo que nuestros empleados están haciendo para cumplir con la importante responsabilidad de cuidar a los socorristas y suscriptores de FirstNet, profesionales de la salud, líderes gubernamentales, educadores y empresas críticas de nuestra nación cuando nos piden apoyo durante esta impredecible situación.



Reducción de Tiendas – debido al coronavirus, comenzaremos a cerrar mas tiendas de AT&T en todo el país, reduciendo significativamente nuestra presencia al publico a un número mínimo de ubicaciones necesarias para atender a los equipos de socorristas, profesionales de la salud, usuarios gubernamentales y clientes. Siempre que sea posible, mantendremos al menos una tienda abierta dentro de un radio de 20 millas en áreas urbanas y suburbanas, y un poco más de un radio de 30 millas en áreas rurales. Para ubicar una tienda que permanecerá abierta para atender su área, visite www.att.com/stores.

Visite [el sitio web de AT&T dedicado a COVID-19](#) para obtener detalles adicionales y las últimas actualizaciones.