

BIENVENIDOS

¡Bienvenidos a la Guía de Explicación de Facturas de AT&T!

Porque te valoramos como cliente de AT&T, queremos entregarte herramientas útiles como esta Guía de Explicación de Facturas. Estamos comprometidos para entregarte el mejor servicio al consumidor y excelentes productos desarrollados para tus necesidades individuales, junto con la calidad y fidelidad que tú esperas de una compañía que confías, como AT&T.

En esta guía, revisaremos los elementos principales de tu factura AT&T, mostraremos ejemplos de los cargos que pueden aparecer en tu factura y cómo aparecen y revisaremos las opciones en línea de factura y pago.

Es importante destacar que tu factura puede tener algunas diferencias al compararla la factura presentada en este tour, dependiendo el estado donde resides.

INTRODUCCIÓN

La primera página de tu factura te entrega un resumen de tus cargos. Las secciones que aparecen en este lugar cada mes incluyen Vistazo a la Factura (*Bill-At-A-Glance*), Resumen de la Factura (*Billing Summary*), Resumen de las Novedades que Puedes Usar (*News You Can Use Summary*), y los Beneficios de AT&T (*AT&T Benefits*).

Otras secciones como Planes y Servicios, Otras Compañías de AT&T y Otros Proveedores de Servicios aparecerán dependiendo de los servicios que has ordenado.

Ahora, veamos cada sección. Sería bueno que tuvieras una copia de tu factura como referencia, mientras avanzamos en esta guía.

Vistazo a la Factura

La sección del Vistazo a la Factura (*Bill-At-A-Glance*) es una herramienta útil para entender de una manera rápida los cargos mensuales y actividades en tu factura. Incluye tu Balance Anterior, Pagos, Ajustes y los Cargos Actuales para este periodo de factura. La fecha en que tienes que pagar la factura está incluida en esta sección.

Resumen de la Factura

La sección del Resumen de la Factura (*Billing Summary*) muestra una lista de las compañías que te están facturando servicios este mes. Además, incluye números de teléfono útiles para llamar en caso de que tengas preguntas acerca de los cargos.

Como recordatorio, esta parte de la factura incluye un pie de página que indica si esta es la primera vez que una compañía te esta facturando por cargos recurrentes mensuales.

Resumen de las Novedades que Puedes Usar (*News You Can Use Summary*)

En esta sección, vas a ver una reseña de información útil acerca de servicios, cambios y actualizaciones. La compañía de servicios de teléfono seleccionada para tus llamadas locales y de larga distancia aparece aquí junto con información importante acerca de los cambios de precio y preguntas de facturación.

Beneficios de AT&T

La sección de Beneficios de AT&T (*AT&T Benefits*) destaca el valor de suscribir a la familia de productos y servicios de AT&T. Los ahorros mostrados en esta sección son estrictamente para ilustrar e informar cuáles descuentos pudieron haber sido aplicados a paquetes o conjuntos que tú compraste.

Planes y Servicios (*Plans and Services*)

Los cargos y créditos mostrados en esta sección son categorizados por tipo y cargo. Los cargos más comunes son mostrados bajo estas categorías:

- Promociones y Descuentos
- Servicio Mensual
- Adiciones y Cargos por Servicio
- Asistencia de Directorio
- Uso Local
- Recargos y Otras Tarifas
- Impuestos

* Dependiendo del estado donde resides, esta sección podría aparecer como Impuestos y Tarifas del Gobierno.

Otras Compañías (*Other Companies*)

Las secciones que aparecen después de Planes y Servicios pueden incluir servicios a los cuales estás suscrito, como Internet, larga distancia, servicio móvil y TV Avanzada.

Los totales mostrados en cada una de estas secciones corresponden a las cantidades que aparecen en la sección de Resumen de la Factura (*Billing Summary*) mostrada en la primera página de tu factura.

Elementos Básicos de la Factura (*Billing Basics*)

El entender la información entregada en tu factura de AT&T hará más fácil el manejo de tus necesidades de comunicaciones.

Planes y Servicios

En tu factura, verás información detallada acerca de los Planes y Servicios de tu cuenta. Vamos a describir cada uno de estos servicios individualmente para lo cual sería mejor tener una copia de tu factura a modo de referencia, mientras avanzamos en esta guía.

Promociones y Descuentos

Primero, revisaremos la sección de Promociones y Descuentos (*Promotions and Discounts*).

En la sección de Promociones y Descuentos , encontrarás premios, descuentos, y créditos aplicables a tu cuenta. Por ejemplo, los clientes que suscriban a ciertos servicios o paquetes pueden acceder a descuentos adicionales en esta sección.

Puede que tus premios no aparezcan en la primera factura, pero aparecerán dentro de la próxima factura o la siguiente.

Servicio Mensual

La sección de tus Servicios Mensuales muestra los servicios que elegiste, incluyendo cualquier paquete o conjunto. Si suscribes a un paquete o conjunto, verás una lista con todos los servicios incluidos en tu paquete.

El Servicio Mensual es facturado con un mes en adelante y puedes encontrar las fechas futuras en tu copia de factura.

La factura normalmente comienza un día después de que tu servicio sea conectado, sin embargo, esto puedes variar dependiendo del estado donde resides. Los cargos mensuales parciales facturados desde de la fecha de orden hasta la fecha de factura serán incluidos en la sección de Adiciones y Cargo de Servicio.

Adiciones y Cargo de Servicio

La sección de Adiciones y Cargo de Servicio (*Additions and Changes to Service*) muestra cambios dependiendo de las órdenes que hayas realizado para incluir o eliminar productos y servicios.

- Los títulos destacados muestran la fecha de tu orden, el número de orden y el tipo de transacción.
- Los cargos que apliquen una vez pueden incluir la instalación de los cables y cargos de servicios que se están procesando.
- Los cargos mensuales parciales comienzan desde el día siguiente a la instalación hasta el día antes de la facturación. El primer día de facturación variará dependiendo del estado donde resides.
- Los productos y servicios mostrados con sus correspondientes tarifas mensuales estarán ubicados bajo la columna de Tarifas Mensuales (*Monthly Rate*), mientras que los cargos manuales parciales, aparecerán bajo la columna de Cantidad Facturada (*Amount Billed*).
- Los clientes quienes están comenzando a recibir los servicios de AT&T, verán sus primeras facturas una cantidad ligeramente mayor que lo normal, porque incluye:

- Un mes completo de facturación adelantada (incluido en la sección de Servicio Mensual).

- Los cargos que son aplicados una vez por la instalación y activación que son incluidos en la sección de Adiciones y Servicio de Cambio.

- Un cargo mensual parcial que incluye instalación desde el día anterior de la facturación, y que está incluido en la Sección de Adiciones y Servicios de Cambio.

Secciones Basadas en el Uso

Los servicios como Asistencia de Directorio, Uso Local (por ejemplo, Auto Marcado y Llamada de Tres Líneas), y Servicio Locales incluyen cargos por uso cuando no están incluidos en tu paquete/conjunto. Estas secciones aparecen solo si ocupas el servicio.

Recargo y Otras Tarifas e impuestos

Los cargos que aparecen dentro de la sección de Recargos y Otras Tarifas incluyen tarifas arbitrarias, recargos, y otras tarifas de compañías de teléfonos autorizadas por ley a cobrar.

La sección de impuestos muestra impuestos obligatorios federales, estatales y locales. Dependiendo del estado donde resides, la sección de Impuestos podría aparecer como Impuestos y Tarifas del Gobierno.

Novedades que Puedes Usar y Términos y Condiciones

En la sección de las Novedades que Puedes Usar (*News You Can Use*), verás el mensaje al que se hace referencia en la primera página de tu factura. Estos mensajes te entregan información útil acerca de los servicios y cambios en tu cuenta.

La compañía de teléfono que has seleccionado para las llamadas locales y de larga distancia son mostradas aquí junto con información importante acerca de cambios en tarifas y preguntas acerca de la facturación.

La sección de Términos y Condiciones incluye mensajes que van a aparecer cada mes.

Otros Proveedores de Servicios

Las secciones que aparezcan después de la sección de Planes y Servicios dependen de los servicios que hayas seleccionado como cargos por internet, larga distancia, teléfono móvil y TV avanzada. Estos cargos pueden ser entregados por AT&T u otras compañías.

- *Servicios de Internet AT&T*

Los planes de Internet son facturados con anticipación. Cuando tu subscribes a un plan de Internet, puedes calificar para descuentos especiales.

Dependiendo del estado donde resides, tu plan de Internet puede mostrar un solo cargo en una sola línea (la que va a incluir el descuento), o también puedes ver la tarifa completa mostrada en una línea de cargos, con un descuento mostrado en una línea diferente.

- *Larga Distancia de AT&T*

Cuando suscribas a Larga Distancia de AT&T, veras cargos por:

- Planes especiales de llamadas (estos cargos son facturados con una mes de adelanto).

- Llamadas separadas (llamadas realizadas en el último mes serán mostradas en la sección de Cargos de Llamadas).

Recuerda que los planes de llamadas sin límites te dan la opción de eliminar tus detalles de llamada en las facturas de papel.

Si quieres revisar los detalles, puedes acceder a esa información en cualquier momento desde el sitio web.

- *Servicio de Teléfono Móvil de AT&T*

Esta sección te entrega un resumen de alto nivel con cada número de teléfono móvil. Después de mostrar el resumen, se muestra información detallada de tu plan específico.

La tarifa de tu plan, los detalles de llamadas, los datos de uso y los recargos aplicados e impuestos son mostrados por cada número de teléfono móvil.

- *Servicio de TV Avanzada*

Cuando suscribes a un plan de paquete o conjunto, puedes calificar para descuentos en el paquete de Servicio de TV Avanzada. Este descuento aparecerá en la sección de Servicios de TV Avanzada por separado.

Resumen

Revisemos rápidamente las secciones de tu factura de AT&T.

La sección de **Planes y Servicios** contiene información detallada acerca de los servicios que tú has elegido.

Tu servicio mensual, facturado con un mes por adelantado, aparece en la sección de **Servicios Mensuales**.

Cualquier cargo de instalación, y/o cargos parciales de servicio mensual aparecerán en la sección de **Adiciones y Cargos de Servicio**.

Los servicios de **Pago por Uso** son mostrados en las secciones como **Asistencia para Directorio, Uso Local y Términos y Condiciones**.

Los mensajes importantes acerca de tu cuenta los puedes ver en la sección de **Noticias que Puedes Usar o Términos y Condiciones**.

Los servicios como Internet, larga distancia, teléfono móvil o TV Avanzada son mostrados en las secciones con ese nombre de la compañía. Estos servicios pueden ser entregados por AT&T o por otra

compañía. Los totales a pagar a estas compañías y los números para preguntas estarán en la primera página de tu cuenta, en la sección de Resumen de Factura.

FACTURA EN LÍNEA

Para ahorrar tiempo y dinero, aprovecha las opciones de la factura en línea de AT&T. Puedes ver y pagar tu factura de AT&T las 24 horas del día, los 7 días de la semana desde tu sitio seguro.

La opción de factura en línea de AT&T es RÁPIDA, CONVENIENTE, GRATIS y EVITA DESPERDICIO DE PAPEL.

Para aprender más acerca de la opción de factura en línea de AT&T, visita www.att.com/gopaperless (en inglés).

CONTÁCTANOS

Para hacer preguntas específicas o generales acerca de la facturación, o cualquier otro tema relacionado con tu servicio AT&T, nos puedes contactar vía Internet a espanol.att.com y seleccionando Contáctanos localizado en la parte de más debajo de la página web.

Gracias por elegir AT&T

¡Valoramos que seas nuestro cliente!