

Preguntas Frecuentes



Encuentre las respuestas a las preguntas más comunes que recibimos de nuestros arrendadores o propietarios de inmuebles.

También ponemos a su disposición los números telefónicos y direcciones de correo electrónico de nuestros **Centros de Contacto** y **Centros de Operaciones de Red (NOC)** locales. Ya sea que tenga alguna consulta sobre nuestros procesos o necesite más información, estamos listos para ayudarlo.

Emergencias

¿Con quién me comunico en caso de una emergencia en el sitio?

- + Si se enfrenta a una emergencia en las instalaciones del sitio de American Tower o si existen riesgos de seguridad, notifíquelo a nuestro Centro de Contacto o al Centro de Operaciones de Red a través de nuestros números locales.

Pagos y Facturación

¿Cuándo recibiré el pago por el arrendamiento de mi inmueble o terreno?

- + Todos los pagos se realizan de acuerdo con los términos establecidos en su contrato de arrendamiento. Si tiene preguntas adicionales o si necesita realizar alguna aclaración, por favor comuníquese con nuestro Centro de Contacto de lunes a viernes de 9 a.m a 6 p.m. Estaremos encantados de ayudarlo a responder todas sus preguntas

¿Debo emitir facturas a American Tower por el pago de arrendamiento?

- + Sí. De acuerdo con la legislación aplicable en su país. Además, los pagos se realizan en función del cumplimiento de las condiciones establecidas en su contrato de arrendamiento que, según sea el caso, pueden incluir, entre otras, la emisión de la factura.

Tengo una duda sobre los datos e impuestos que debo considerar para emitir una factura.

- + Nuestro equipo puede responder a sus preguntas relacionadas con impuestos y sobre el proceso de facturación. Por favor háganos llegar su consulta al Centro de Contacto ya sea vía telefónica o por correo electrónico.

Preguntas Frecuentes



Contrato de Arrendamiento

¿Cómo puedo recibir una copia de mi contrato de arrendamiento?



Llame a nuestro Centro de Contacto de lunes a viernes de 9 a.m a 6 p.m. para que le indiquen la lista de verificación (documentos e información) que debe proporcionar para comprobar su identidad como titular del contrato y con ello atender su requerimiento.

¿Cómo puedo conocer mi número de proveedor y el identificador del sitio de American Tower ubicado en mi inmueble o terreno?



En su contrato de arrendamiento encontrará tanto su número de proveedor como el localizador del sitio. Asegúrese de contar con estos datos cuando se comunique con nuestro Centro de Contacto o NOC para facilitar la atención de sus solicitudes.

¿Quiénes son los agentes externos autorizados por American Tower para trabajar o hacer gestiones en su nombre?



American Tower trabaja con diversos proveedores de servicios. Le recomendamos comunicarse con nuestro Centro de Contacto para corroborar que el proveedor que le haya contactado esté autorizado por la empresa.



Cambio de titularidad de la propiedad o de los beneficiarios del contrato de arrendamiento

Planeo vender mi inmueble o terreno en el que está instalado un sitio de American Tower ¿Qué tengo que hacer?



Consulte los términos de su contrato de arrendamiento para conocer las disposiciones que puedan afectar a la venta, así como las notificaciones que debe hacer a American Tower para evitar algún incumplimiento, incluso si ya ha concretado la operación.

Si aún está en búsqueda de oportunidades de venta, llámenos, podemos explorar la posibilidad de hacerle alguna oferta por su propiedad. Para cualquier pregunta adicional, por favor comuníquese con nuestro Centro de Contacto.

La razón social de mi empresa cambió o mi empresa se fusionó con otra entidad que debe ser participe del acuerdo de arrendamiento ¿Cómo informo a American Tower?



Por favor llame a nuestro Centro de Contacto para que le indiquen el proceso y la lista de verificación que debe cumplimentar para gestionar las actualizaciones necesarias en el contrato de arrendamiento.

Preguntas Frecuentes



Soy titular del contrato de arrendamiento y requiero cambiar al o los beneficiarios del acuerdo ¿Cómo lo solicito?

El equipo del Centro de Contacto le indicará el listado de documentos y datos que debe proporcionar para iniciar la actualización del contrato de arrendamiento. Una vez que haya enviado la información y documentación solicitadas, nuestro equipo se comunicará con usted para indicarle los próximos pasos para el procesamiento del cambio y el tiempo estimado de respuesta.

Para garantizar que el o los nuevos beneficiarios reciban notificaciones esenciales y pagos oportunos debe solicitar el cambio tan pronto sea posible y considerar que esté será efectivo hasta que se concluya el proceso y siempre y cuando se de cumplimiento a los requisitos.



Actualización de datos

Tengo nueva información de contacto ¿Cómo informo a American Tower?

Es muy importante que su información de contacto esté actualizada para que reciba las notificaciones de nuestro equipo. Comuníquese con nuestro Centro de Contacto de lunes a viernes de 9 a.m. a 6 p.m. para informar los cambios.

Requiero cambiar la cuenta bancaria en la que recibo el pago del arrendamiento ¿Cómo lo solicité?

Puede solicitar el cambio a través del Centro de Contacto. El equipo le brindará la lista de verificación que debe cumplir para iniciar la actualización de la cuenta bancaria, así como el tiempo estimado de respuesta.

Para evitar inconvenientes con sus pagos, es importante que informe a American Tower del cambio de manera oportuna y que considere que esté será efectivo hasta que se concluya el proceso.

Preguntas Frecuentes



¿Necesita más información? Comuníquese con nosotros.

Número telefónico:	Dirección de correo electrónico:
Argentina Centro de Contacto: +54-11-6842-1264	callcenter.argentina@americantower.com
Chile Centro de Contacto: +56-2-2760-3747	callcenter.chile@americantower.com
Colombia Centro de Contacto: +57-601-514-3525 NOC (24/7): +57-601-755-0770	callcenter.col@americantower.com
Costa Rica Centro de Contacto: +506-4003-1091 NOC (24/7): +506 800-111-1131	callcenter.costarica@americantower.com
México: Centro de Contacto: +52 55-5345-0477	callcenter.mx@americantower.com
Paraguay Centro de Contacto: +595-2172-90222 WhatsApp: +595-985-840863	callcenter.paraguay@americantower.com
Perú Centro de Contacto: +51-1-643-3526 WhatsApp: +51-920-299-139	callcenter.peru@americantower.com peruap@americantower.com (para envío de facturas)

El contenido proporcionado en este sitio web es sólo de carácter informativo. Aunque nos esforzamos por mantener la información actualizada y correcta la empresa se reserva el derecho de realizar cambios o actualizaciones en el contenido del sitio web, en cualquier momento y sin previo aviso.