

**ATTACHMENT C4
APPENDIX A**

**SPANISH IVR MESSAGE LISTING
(NEW 03/16/04)**

Complete listing of Spanish IVR messages and voice prompts in message ID sequence to cross-reference with the Spanish IVR script.

AZ FARE IVR Spanish Message Listing

- 251- Usted marco <number entered>.
- 252- Si esto esta correcto, marque uno. Si esto esta incorrecto, marque dos.
- 260- Oprima el número uno.
- 268- Oprima el número nueve.
- 501- Para poder hacer un pago por teléfono, debe usted saber el del aviso o del plan de pagos. Los pagos se pueden efectuar con Visa o MasterCard. Para pagar según el número de aviso, oprima el número uno. Para pagar según el número del plan de pagos, oprima el número dos.
- 502- Usted ha seleccionado el pago según el número del aviso. Este número se halla en el cuadro en la parte superior derecha del aviso. Por favor, oprima todos los números impresos del aviso que se hallan en este cuadro en la parte superior derecha y después oprima el signo de número.
- 503- El número que usted ha marcado no es válido. Por favor, oprima los números de nuevo. Por favor, oprima todos los números impresos del aviso que se hallan en este cuadro en la parte superior derecha y después el signo de número.
- 505- Por favor espere mientras extraemos su información.
- 506- No es imposible extraer su información. Por favor, comuníquese con el tribunal. Si quiere usted marcar otro número de aviso o el número del plan de pagos, oprima el número uno.
- 507- El número de aviso que ha marcado indica que usted está disputando un pago de la tarjeta de crédito. Por favor, oprima el ocho para hablar con un representante de servicio al cliente.
- 508- No es posible hacer pagos en esta causa en estos momentos. Por favor comuníquese con el tribunal para mayor información.
- 509- Lamentamos que el sistema no está funcionando en estos momentos. Por favor, vuelva a llamar más adelante.
- 510- Gracias por su llamada. Adiós.

AZ FARE IVR Spanish Message Listing

- 511- Lamentamos que la oficina está cerrada a esta hora. Si usted desea hablar con un representante de servicio al cliente, por favor llámenos de lunes a viernes entre las ocho y media de la mañana y las cinco de la tarde, hora de Arizona, salvo los días feriados. Gracias.
- 512- En estos momentos no figura ninguna cantidad a pagar en esta causa. Si el aviso que recibió usted indica que debe comparecer por alguna acusación, entonces usted debe presentarse ante el tribunal como se le indica.
- 526- El saldo actual a pagar es de <\$>.
- 527- Si usted quiere pagar el saldo completo, oprima el número uno. Si desea pagar menos del saldo completo, oprima el número dos. Si no desea hacer un pago en estos momentos, oprima el número tres.
- 528- Por favor, marque la cantidad que desea usted pagar en dólares y centavos. Por ejemplo, para pagar cien dólares, oprima uno-cero-cero-cero-cero y después el signo de número.
- 529- Usted marque <amount entered>.
- 531- Lo lamentamos, pero el pago mínimo que se acepta es de veinte dólares. Si todavía desea hacer usted un pago, por favor, oprima el número uno. Si no, oprima el número dos. Si desea usted hablar con un representante de servicio al cliente, oprima el número seis.
- 536- No es imposible extraer la información del plan de pagos a plazos. Por favor, comuníquese con el tribunal.
- 545- Por favor, oprima todos los números impresos del aviso que se hallan en este cuadro en la parte superior derecha y después el signo de número.
- 547- Ha cumplido usted con todas las obligaciones monetarias y otras ordenadas por el tribunal. Ahora podrá usted ir a registrar su vehículo a la División de Vehículos de Motor de Arizona.
- 548- Ha cumplido usted con todas las obligaciones monetarias y otras ordenadas por el tribunal. Usted podrá registrar su vehículo pasadas cuarenta y ocho horas.

AZ FARE IVR Spanish Message Listing

- 549- Usted no ha cumplido todas las obligaciones impuestas por el tribunal. No podrá usted registrar su vehículo hasta que haya cumplido con todas las obligaciones impuestas por el tribunal.
- 551- Los lamentamos, pero la cantidad que usted ha puesto es mayor al saldo que se debe por este aviso. Si aun desea efectuar un pago, porfavor, oprima el número uno. Si no, oprima el number dos. Si desea usted hablar con un representante de servicio al cliente, oprima el number seis.
- 552- El número de la tarjeta de crédito que usted ha marcado no es válido.
- 553- Por favor, vuelva a poner el número de su tarjeta de credito Visa o MasterCard y después oprima el signo de número.
- 555- Para repetir esta informacion.
- 556- Para regresar al menu principal.
- 557- Gracias por usar el servicio de pago por telefono de los Tribunales de Arizona.
- 560- Por favor, ponga el número de su tarjeta de credito Visa o MasterCard y después oprima el signo de número.
- 561- Por favor, espera la linea y lo pasaremos con un representante de servicio al cliente.
- 562- Por favor, ponga la fecha de vencimiento de cuatro cifras que aparece en su tarjeta de crédito. Si la fecha de vencimiento es de seis cifras, ponga solamente las del mes y del año. Si el mes de vencimiento es de una sola cifra, ponga el cero primero. Por ejemplo, si la fecha de vencimiento es enero de 2005, se pondría cero uno, cero cinco y después el signo de número. Ponga ahora la fecha de vencimiento.
- 563- Para pagar segun el número de aviso, por favor oprima el número uno ahora. Para pagar segun el número del plan de pagos, por favor oprima el número dos ahora.
- 573- Por favor, espere a que procesemos el pago y obtengamos la verificación.
- 574- El pago de usted ha sido procesado. Por favor, espere al número de confirmación.

AZ FARE IVR Spanish Message Listing

- 575- Repetimos: <repeat confirmation number>.
- 576- Lamentamos que el pago con la tarjeta de crédito ha sido rechazado.
- 577- Si quiere usar usted una tarjeta diferente, oprima el número uno. Para concluir esta llamada, oprima el número dos. Si desea usted hablar con un representante de servicio al cliente, oprima el número seis.
- 578- Por favor, apunte y conserve el siguiente número de confirmación.
- 579- Si usted quiere pagar el saldo completo, oprima el número uno. Si no desea hacer un pago en estos momentos, oprima el number tres.
- 580- Lamentamos que debido a problemas técnicos no podemos procesar pagos con tarjeta de crédito en estos momentos. Si el pago de usted se vence hoy, por favor, comuníquese con el tribunal. Gracias por su llamada. Adiós.
- 581- Por favor, tenga en cuenta que a pesar de que los requisitos monetarios los haya podido resolver de esta manera, es posible que le queden aún a usted otras obligaciones con los tribunales de Arizona. Además, si el aviso que usted recibió indica que “Debe Comparecer” entonces deberá usted presentarse ante el tribunal tal y como se le ha ordenado.
- 582- Si tiene usted otras obligaciones ordenadas por el tribunal en esta causa (como evaluación, consejería o trabajo comunitario), la causa de usted no se considerará cerrada hasta que usted le presente comprobante de cumplimiento al tribunal.
- 583- Si debido a esta causa a usted le suspendieron el privilegio de conducción automovilística, y la deuda ha sido completamente pagada, deberá usted ahora ir al tribunal a obtener la documentación correspondiente para que se retire la orden de limitación relacionada con esta causa.
- 635- Por favor, oprima de nuevo los últimos cuatro números de su tarjeta de crédito.
- 636- Ha puesto usted una fecha de vencimiento de la tarjeta de crédito que no es válida.
- 637- Por favor, oprima la fecha de vencimiento de cuatro cifras que aparece en su tarjeta de

AZ FARE IVR Spanish Message Listing

credito. Si la fecha de vencimiento es de seis cifras, oprima solamente las del mes y del ano y después el signo de número.

- 710- Por favor, marque el código postal de cinco cifras de la dirección de la cuenta de la tarjeta de crédito y después el signo de número. Si se equivocó, oprima la estrella y comience de nuevo.
- 711- No ha puesto usted un código postal de cinco números. Por favor, oprima los números de nuevo.
- 713- Por favor, busque la clave de seguridad al dorso de la tarjeta de crédito. La clave de seguridad es un número de tres o cuatro cifras que suele hallarse en la franja de la firma. Las tarjetas VISA tienen una clave de tres cifras, y las de MasterCard tienen una clave de tres o cuatro cifras.
- 714- Si encontró la clave de seguridad, marque el número uno.
- 715- Si no puede hallar la clave de seguridad, marque el número dos.
- 716- Si no puede ver la clave de seguridad, marque el número tres.
- 717- Por favor, marque la clave de seguridad de tres o cuatro cifras y después el signo de número. Si es necesario, puede usted oprimir la estrella y comenzar de nuevo.
- 719- Usted no marque la clave de tres o cuatro cifras. Las tarjetas VISA tienen una clave de tres cifras, y las de MasterCard tienen una clave de tres o cuatro cifras.
- 800- Se ha comunicado usted con el servicio de pago por teléfono de los tribunales de Arizona.
- 805- Lamentamos que la oficina esta cerrada por los dias feriados. Si usted desea hablar con un representante de servicio al cliente, por favor llámenos de lunes a viernes entre las ocho y media de la mañana y las cinco de la tarde, hora de Arizona, salvo los días feriados. Gracias.
- 808- Opción no es válida.
- 809- Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento.

AZ FARE IVR Spanish Message Listing

- 810- Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite.
- 811- Seguimos a la espera de su respuesta.

Avaya Messages

- 5801- Este llamada puede ser gravada para el proposito de trenameinto.
- 5802- Todos los representantes se encuentran ocupados, assistando otros clients. Por favor espera la linea para eseguende representante disponible.
- 5803- Su llamada esta muy importante. Por favor continua la linea. Uno de nuestros representantes estaran con usted en una assistante.