

## **Guía para el servicio telefónico residencial de Verizon Communications**

Este folleto incluye información sobre servicio telefónico requerida por la ley y la Comisión de Servicios Públicos de California.

### **¿Necesita información?**

Verizon y la Comisión de Servicios Públicos de California, junto con otras empresas que prestan servicio telefónico, grupos de usuarios y organismos comunitarios desarrollaron una página Web que contiene información de protección al consumidor que todos los suscriptores a los servicios de telecomunicaciones deben saber. Visite el portal en Internet [www.calphoneinfo.com](http://www.calphoneinfo.com) o llame al 1-800-649-7570.

### **Áreas de servicio**

California está dividida en 11 áreas de servicio. Un área de servicio incluye una o varias claves de área.

Los tipos de llamadas telefónicas dentro de su área de servicio incluyen:

- Llamadas locales - distancia de 0 a 12 millas del punto de tasación que le corresponde (el punto desde el cual se fijan las tarifas de sus llamadas)
- Llamadas de larga distancia con servicio medido por zonas a precio descontado (ZUM, por sus siglas en inglés) – distancia de 13 a 16 millas del punto de tasación (disponible en la mayoría de las áreas)
- Llamadas de larga distancia regional - más de 16 millas del punto de tasación, pero dentro de su área de servicio

### **Servicio básico y de larga distancia regional**

Verizon ofrece cuatro opciones de servicio telefónico residencial básico. Las tarifas mencionadas a continuación son las que corresponden a la mayoría de las áreas.\*

Favor de tomar nota que las tarifas mensuales que aparecen a continuación no incluyen los siguientes cargos: \$6.50 por la primera línea (primaria) y \$7 por las líneas adicionales (líneas secundarias) por concepto de acceso a la red interestatal; la facturación por servicios opcionales de llamadas de algunas empresas de larga distancia y de compañías que ofrecen los números de información 700, 900 y 976; los impuestos, tarifas y recargos requeridos por dependencias municipales, estatales y federales. (Los suscriptores del Servicio Telefónico Universal no pagan los siguientes recargos de California en su servicio básico: el Fondo A y B de Alto Costo; el Fondo de Teleconexión; el Servicio de Retransmisión y el Fondo de dispositivos de comunicaciones y el sobrecargo ULTS [Servicio telefónico universal]. NOTA: Estos sobrecargos aún podrían aplicarse en los servicios no básicos y en las llamadas que se hagan).

<b>Tipo de servicio</b>	<b>Costo al mes</b>	<b>Descripción</b>
Cuota fija	\$16.85 - \$17.25	Llamadas ilimitadas dentro de su área local de servicio
Servicio medido	\$10 más las llamadas que haga. Se le abonan \$3 a cuenta de sus llamadas locales y por larga distancia con servicio medido por zonas a precio descontado (ZUM**, por sus siglas en inglés).	Una cuota mensual más baja. Las llamadas locales se cobran de acuerdo a su uso: - 4¢ por el primer minuto - 1¢ por cada minuto adicional, con descuento en las llamadas que haga en horarios vespertinos, nocturnos y durante los fines de semana.
Servicio telefónico universal de cuota fija (Lifeline flat rate en inglés). (Este es un servicio telefónico residencial de bajo costo para suscriptores que califiquen mediante su participación en el programa o cuyo ingreso familiar combinado de una o dos personas no exceda de \$22,900 al año. Los niveles de ingreso permitidos varían según el tamaño de la familia).	\$5.47 También se le abonará la cantidad de \$6.08 - \$6.50 correspondiente al importe del cargo por acceso a la red interestatal, más un descuento en cualquiera de los gastos de instalación.	Llamadas ilimitadas gratuitas en su área local. También puede obtener gratuitamente el servicio de bloqueo para llamadas de larga distancia para ayudarlo a controlar el uso de larga distancia.
Servicio de mensajes universal (Lifeline message en inglés). (Vea los requerimientos de ingreso descritos anteriormente).	\$2.91 más el uso. También se le abonará la cantidad de \$6.08 o \$6.50 correspondiente al importe del cargo por acceso a la red interestatal, más un descuento en cualquiera de los gastos de instalación.	Una cuota mensual más baja. Usted obtiene hasta 60 llamadas gratuitas dentro de su área local, sin límite de tiempo. Llamadas adicionales tienen un costo de 8¢ cada una. También puede obtener gratuitamente el servicio de bloqueo para llamadas de larga distancia para ayudarlo a controlar el uso de larga distancia.

Verizon también ofrece servicio universal a costo módico a través de su programa para indígenas “Native American Lifeline” (NAL). Los residentes de tierras tribales reconocidas por el gobierno federal que reúnen los requisitos para recibir servicio universal podrán recibir su servicio telefónico básico por una cuota que puede ser tan accesible como \$1.00 al mes. Los residentes de tierras tribales reconocidas por el gobierno federal que reúnen los requisitos para recibir el servicio NAL también tienen derecho a ayuda federal en la forma de bonificaciones de hasta \$100.00 a cuenta de los cargos Link-Up por concepto de la instalación del servicio telefónico.

\*Si desea información adicional sobre los requisitos de elegibilidad para el Servicio Telefónico Universal (ULTS, por sus siglas en inglés), llámenos al 1 800 743-2483.

\*La tarifa básica por el servicio normal de cuota fija puede variar por área de servicio. La tarifa básica para el servicio normal de cuota fija, servicio normal medido y el servicio universal es un poco más elevada para los suscriptores cuya área de servicio local se ha ampliado para hacer llamadas a comunidades aledañas. Las comunidades que cuentan con servicio interurbano incluyen Palm Springs, Palm Desert, Lake Hughes, Gaviota, Los Álamos, Santa María, Big Pine, Bishop, Blythe, Earp, Lone Pine, Olancho, Palo Verde, Parker Dam, Pine Creek, Sherwood Ranch y Trona.

\*\*Consulte las primeras páginas de la sección blanca de su directorio telefónico Verizon para ver si usted tiene el servicio medido por zonas o comuníquese con nosotros.

Programas y paquetes de llamadas a precio descontado

**Programas de llamadas a precio descontado** - las 24 horas del día pueden ayudarle a reducir el costo de sus llamadas de larga distancia regional que se marquen directamente:

**Sensible Minute®** - \$1.99 al mes y 8 centavos por minuto.

**Verizon Five Cents Plan** – 5 centavos por minuto para suscriptores que tengan paquetes que cumplan con los requisitos.

**Paquetes\*** - Le proporciona una combinación del servicio básico, llamadas locales ilimitadas y del servicio medido por zonas a precio descontado (ZUM), así como selecciones para nuestras funciones opcionales más populares tales como Servicio de Identificación de Llamadas, llamadas interurbanas y de larga distancia ilimitadas por el precio de un paquete. He aquí algunos ejemplos:

**Verizon Local Package** – Le proporciona el servicio medido por zonas a precio descontado (ZUM) más hasta tres funciones como el Servicio de identificación de llamadas, por \$34.99 al mes.

**Verizon Freedom Value** – ofrece llamadas locales, ZUM, interurbanas y de larga distancia nacional ilimitadas por \$49.95, sin ninguna función.

**Verizon Freedom Essentials** – Le proporciona llamadas locales ilimitadas, ZUM, regionales y de larga distancia dentro de Estados Unidos y sus territorios, además del Servicio de identificación de llamadas, llamada en espera y correo de voz por \$54.95 al mes.

\* Disponible a los suscriptores del servicio telefónico universal a costos reducidos.

### **Servicios de llamadas\***

**Servicio de correo de voz** - es un servicio de correo de voz que es más completo que una contestadora. Los cargos mensuales por cada uno de los paquetes son\*\*:

- **Paquete Residencial Básico de Correo de Voz** - incluye la contestación de la llamada y una revisión automática del mensaje. \$6.95 al mes.
- **Paquete Residencial Estándar de Correo de Voz** - incluye todos los servicios del Paquete Básico, más mensaje de recordatorio y el servicio de despertador. \$7.95 al mes.
- **Paquete Residencial de Lujo de Correo de Voz** – incluye todos los servicios del Paquete Estándar más ocho buzones electrónicos individuales y notificación por biper, listas de grupos, recepcionista personal y entrega inmediata. \$8.95 al mes.
- **Paquete Residencial de Correo de Voz – OnePoint** – incluye los servicios del Paquete de Lujo más Ring Count Change y Multiple Number Service. \$8.95 al mes.

\*\*Algunos planes de paquetes de llamadas incluyen un buzón electrónico sin costo alguno o a un precio descontado.

**Llamada en espera/cancelación de llamada en espera** - Le indica con un tono que le llama otra persona cuando usted ya está hablando por teléfono, así puede decidir si quiere contestar la nueva llamada o si desea seguir hablando. Le permite cancelar el servicio de llamada en espera antes de hacer una llamada mediante una clave especial de acceso. \$4.75 al mes.

**Servicio de identificación de llamadas con bloqueo de llamadas anónimas** - Le permite ver en una pantalla especial el nombre y el número de la persona que le llama, la fecha y la hora. \$7.95 al mes. Si la persona que llama se encuentra en un área que no esté equipada para transmitir los números, verá desplegadas las palabras “Fuera del área” o “No está disponible”.

**Transferencia de llamadas** – le permite desviar todas sus llamadas a otro número local o de larga distancia con sólo marcar una clave especial. \$3.00 al mes.

**\*69** - De ser posible, marque \*69 para devolver la última llamada recibida de manera automática. \$5 al mes ó 75¢ cada vez que se usa.

**Llamadas de tres vías** - Le permite agregar una tercera persona a su conversación. \$4.00 al mes ó 75¢ cada vez que se usa.

**Marcado rápido** – Le permite marcar números preprogramados marcando solamente uno o dos dígitos. Marcado rápido 8 por \$2.50 al mes, o Marcado rápido 30 por \$3.50 al mes.

**Timbre distintivo** - Le permite asignar uno o dos números telefónicos adicionales en una sola línea para que cada miembro de la familia tenga un sonido diferente. Ambos pueden incluirse en el directorio telefónico sin costo adicional. \$6 al mes.

**Marcado automático de números ocupados (\*66)** – automáticamente vuelve a marcar el último número de teléfono local al que usted haya llamado y le avisa en cuanto establece la comunicación. \$5 al mes ó 75¢ cada vez que se usa.

**Servicio localizador de llamadas** – Le permite identificar de manera automática cualquier llamada ilegal, amenazadora u hostigante. \$5 al mes.

**(NOTA: El bloqueo completo de identificación** automáticamente evita que su número o su nombre y número aparezca en la mayoría de las llamadas, a menos que usted oprima \*82 antes de hacer la llamada. El bloqueo completo se restablece cuando termina la llamada. **El bloqueo selectivo** muestra su número o su nombre y número en las pantallas para identificar llamadas, a menos que usted oprima \*67 antes de hacer la llamada. El bloqueo selectivo se apaga automáticamente cuando termina la llamada. Ambos tipos de bloqueo de identificación son gratuitos. Puede cambiar su opción de bloqueo una vez sin cargo. Los cambios subsiguientes cuestan \$7.50. El servicio de bloqueo no funciona cuando llama al 9-1-1- o a los números 700, 800 y 900.)

\*Muchos de estos servicios pueden solicitarse individualmente o en paquetes especiales con descuento. Los servicios pudieran no estar disponibles en todas las áreas. Si desea información adicional, comuníquese con nosotros o visite nuestro portal en Internet [www.verizon.com](http://www.verizon.com).

### ***Servicios adicionales***

**Restricción de llamadas** – servicio para restringir la entrada o salida de llamadas de larga distancia. De \$2.50 a \$5 al mes. (Este servicio es gratuito para los clientes del Servicio telefónico universal [Lifeline]).

**Inclusiones en el directorio** – proporciona un listado sin costo al Servicio de Directorio (411) y en las páginas blancas del directorio de Verizon de su área.

**Listado adicional** - Si desea listar sus líneas adicionales, números celulares y alternos en el Servicio de Directorio (411) y en las páginas blancas del directorio de Verizon, el costo es de \$1.75 al mes por cada uno. Si desea incluir su número local, números de

teléfono adicionales fuera de su área en las páginas blancas del directorio de Verizon, el costo es de \$1.75 al mes por cada uno. Cada servicio pudiera estar sujeto a que se le hagan cargos, una sola vez.

**Número privado** – omita su número de las páginas blancas del directorio de Verizon y del Servicio de Directorio (411). Se cobra \$1.75 mensual.

**Omisión de listado** – omita su número de las páginas blancas del directorio de Verizon por \$1.25 al mes. Su número seguirá estando disponible a través del Servicio de Directorio (411).

**Servicio de Directorio (411)** –llamadas al servicio local de directorio (puede solicitar hasta dos números por llamada). Puede pedirle a la operadora números y domicilios publicados de suscriptores dentro de su clave o área de servicio cuestan 95 centavos. El Servicio de Directorio Nacional proporciona números de teléfono de otras áreas de servicio y claves de área a razón de 1.50 por llamada, y puede pedirle a la operadora hasta dos números publicados. El servicio de solicitud de conexión automática del directorio lo comunicará a un costo de 45 centavos por llamada (disponible en la mayoría de las áreas).

**Opciones de facturación y pago** – le ofrece la opción de recibir su factura en línea con un aviso mediante correo electrónico (visite [www.Verizon.com](http://www.Verizon.com) para obtener información adicional) o su recibo normal impreso en papel. Usted puede efectuar sus pagos en línea, por medio de un pago bancario automático de su cuenta (para inscribirse, consulte el reverso de su talón de pago). Pague por teléfono llamando al 1-800-345-6563 usando una tarjeta de débito, tarjeta de crédito o un cheque electrónico (el proveedor le cobra \$3.50 por la transacción), pague en persona en las tiendas Verizon Plus, a través de un agente de pagos, o envíe su cheque por correo.

**Servicios para personas discapacitadas** - proporcionamos varios servicios y productos sin costo alguno para suscriptores con impedimentos del habla, movimiento, vista u oído. Por ejemplo, los teletipos para sordomudos permiten a los suscriptores con problemas auditivos comunicarse por teléfono, mecanografiando en una máquina de escribir especial que cuenta con una pantalla que se conecta a un teléfono normal (TTY). Para obtener mayor información sobre estos productos y servicios, llame gratis al Programa de Acceso Telefónico de California (mediante teletipo o teléfono normal) al 1-800-949-5650 (voz) y 1-800-806-7670 (TTY), de lunes a viernes entre las 7 a.m. y las 9 p.m. y los sábados entre las 9 a.m. y las 5 p.m.

El Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones de California (TRS, por sus siglas en inglés), ayuda a establecer un enlace de comunicación entre personas que tengan problemas auditivos o del habla que usen un TTY con personas que usen un teléfono normal. Si necesita ayuda de parte del TRS, llame al 711. Este servicio está disponible las 24 horas del día, todos los días. No se hace ningún cargo por marcar 711 o los números 800 que aparecen en su directorio Verizon bajo el rubro “California Relay Service”. Aquellos suscriptores que tengan impedimentos auditivos o del habla y que

califican para recibir el Servicio Telefónico Universal pudieran calificar para dos líneas de teléfono a precios especiales.

Si desea información adicional, visite la página Web del “Deaf and Disabled Telecommunications Program” (Programa de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidades y Problemas Auditivos) en [www.ddtp.org](http://www.ddtp.org). El costo de este programa queda cubierto por una cuota que aparece en su recibo de Verizon bajo el rubro de “California Relay Services & Communication Devices Fund.” (Servicio de retransmisión de California y fondo para aparatos de comunicación.)

**Suscriptores con discapacidades** – Si usted padece de impedimento visual o ceguera, impedimento auditivo o sordera o impedimento cognoscitivo, del habla o motor, llame al Centro Verizon para Suscriptores con Discapacidades. Podemos ayudarle. Marque el 1 800 826-1227 (voz o TTY), de lunes a viernes, entre las 8:00 y 18:00 horas, o visítenos en Internet en [www.verizon.com/disabilities](http://www.verizon.com/disabilities) para conocer más sobre las Soluciones Telecom o para consultar su cuenta. El Centro Verizon para Suscriptores con Discapacidades también les proporciona servicio en español a las personas discapacitadas llamando al 1 800 826-1227 (voz o TTY).

### **Instalaciones**

Cuando usted nos llama para hacer una solicitud de servicio, podremos decirle cuál será el cargo máximo. Los cargos por el servicio telefónico nuevo o cambios de servicio son:

#### **Orden por Cambio de Servicio Actual – Trámite de la solicitud**

Nuevo servicio (primera línea)	\$23.00
Cambio en servicio actual	\$17.25
Cambios al expediente	\$15.00
Instalación del servicio universal (Lifeline)	\$10.00

#### **Cargo de la oficina central local por cambios solicitados**

Conexión o cambio de su línea	\$23.00
-------------------------------	---------

#### **Cargo por conexión exterior\***

Cargo cuando se envía a un técnico a su casa	\$42.10
--	---------

#### **Servicios Adicionales de Llamadas de Verizon**      \$ 7.50

\*No incluye cargos por cableado interior. Vea “Servicio de reparaciones”

**Compromiso de cuatro horas** - Si necesitamos visitar su negocio o su hogar para efectuar una instalación o reparación, podemos programar dicha visita dentro de un plazo de cuatro horas que sea mutuamente aceptable. ¡Nada más pregúntenos!

## **Servicio de reparaciones**

En caso de problemas con la red telefónica de Verizon que afecte su servicio, llámenos. Nuestro centro de servicio de reparaciones le atiende las 24 horas al día. Si el problema es con el cableado o enchufes dentro de su casa, tiene varias opciones:

- Si usted cuenta con nuestro servicio de mantenimiento del cableado interior, en la mayoría de los casos, repararemos el cableado y los enchufes sin ningún cargo adicional. (Este servicio es opcional. No es obligatorio contratarlo para recibir el servicio telefónico básico mensual. El costo es de \$5.95 al mes para cada número de teléfono.) Pudiera existir un periodo de espera de 30 días para que se active el servicio de mantenimiento del cableado interior en líneas existentes.
- Si no cuenta con nuestro servicio de mantenimiento del cableado interior, repararemos el cableado y los enchufes a razón de \$85 la hora, con un cargo mínimo de una hora. Las tarifas son más altas fuera de horas hábiles, así como los fines de semana y días de fiesta.
- Puede reparar el cableado usted mismo. (A continuación puede encontrar las instrucciones)
- Puede contratar a otra empresa para hacer la reparación.

### **¿Sabía usted?**

**Los arrendatarios deben saber que, de acuerdo con lo dispuesto en las leyes estatales, los arrendadores y no los inquilinos son responsables de proporcionar un enchufe de teléfono que esté funcionando y la reparación y mantenimiento del cableado telefónico interior.** Antes de solicitar la reparación, consulte al propietario para que le indique el procedimiento a seguir.

Usted podrá determinar si el problema que tiene se encuentra en el cableado o enchufes en su casa, llevando a cabo una prueba sencilla en el Dispositivo Normal de Interfaz con la Red (SNID, por sus siglas en inglés). El SNID es una pequeña caja de Verizon que, por lo general, se encuentra fuera de las instalaciones, generalmente en el garaje. Esta prueba podría ahorrarle el gasto de contratar a un técnico. Sólo podrá realizar esta prueba si cuenta con un SNID.

- Abra el Dispositivo Normal de Interfaz con la Red. Podría tener que quitar un tornillo primero.
- Abra el pasador o aldaba dentro de la caja.
- Desenchufe la abrazadera de la línea que esté causando problemas.

- Enchufe en la entrada del Dispositivo Normal de Interfaz con la Red un teléfono que sí funcione correctamente.

Si oye el tono de marcar en el SNID, el problema se encuentra en el cableado o enchufes dentro de la casa. Tendrá entonces la opción de reparar el cableado interior, de contratar a otros técnicos o de llamar a Verizon para que efectúe la reparación.

Si no oye un tono de marcar en el SNID, esto generalmente indica un problema en la línea exterior. El mantenimiento de las líneas telefónicas exteriores corresponde a Verizon, como parte de su servicio básico mensual. Las líneas exteriores serán reparadas sin costo alguno para usted. Llame a Verizon y nosotros corregiremos el problema sin cargo para usted.

**Use el sentido común al probar el SNID. Aun cuando las líneas estén conectadas a tierra, no intente abrir la caja o probar las líneas durante una tormenta o si se encuentra parado en un charco de agua.**

Si cuenta con SNID y no está suscrito al Plan de Mantenimiento de Cableado Interior, es posible que se le haga un cargo por corregir el problema. Si se determina que el problema está en el cableado o equipo del suscriptor, entonces se le hará un cargo por corregirlo. Si se comprueba que la falla se encontraba en nuestra red, no se le hará ningún cargo por corregir el problema.

Si está suscrito al Plan de Mantenimiento de Cableado Interior, no se le cobrará este servicio.

Si no cuenta con SNID, no se le hará ningún cargo por corregir el problema.

### ***Cómo comunicarse con nosotros***

Llámenos, sin costo, de lunes a viernes entre las 8 a.m. y 6 p.m.

Para instalación o para añadir nuevos servicios: **1-800-743-2483**

\*Para obtener informes sobre facturación **1 800 743-2483**

Centro de reparación las 24 horas del día: **1-800-483-1000**

Suscriptores con discapacidades: **1 800 826-1227 (V/TTY)**

Para recibir ayuda en alguno de los siguientes idiomas:

Español **1-800-743-2483**

Vietnamita **1-800-483-2262**

Chino **1-800-483-8688**

Coreano **1-800-483-7772**

\*Si tiene problemas de facturación, háganos saber por teléfono para que podamos resolverlo. Si no está satisfecho con el resultado, puede comunicarse con la Comisión de Servicios Públicos de California al 1-800-649-7570. (Para obtener información adicional, consulte su recibo.)

Si desea información adicional sobre los productos y servicios de Verizon, visite nuestra página Web [www.verizon.com](http://www.verizon.com) las 24 horas del día.

Nota: Las tarifas están sujetas a cambios debido a la solicitud de ajuste de tarifas que está pendiente.

[CA Annual Guide ends here GT012507SS](#)

## **SI CALIFICA PARA EL SERVICIO CALIFORNIA LIFELINE, PUEDE REDUCIR EL IMPORTE DE SU RECIBO TELEFÓNICO**

### **¿QUÉ ES EL SERVICIO CALIFORNIA LIFELINE?**

- California LifeLine proporciona servicio telefónico básico con tarifas reducidas para las personas que califiquen.
- Hay dos tipos de servicio LifeLine disponibles en la mayoría de las áreas:

**EL SERVICIO DE TARIFA FIJA** proporciona llamadas locales ilimitadas por \$5.34 al mes. Usted se beneficia con este plan si hace un gran número de llamadas locales al mes.

**TARIFA POR MENSAJE**<sup>1</sup> proporciona 60 llamadas locales sin límite de tiempo por \$2.85 al mes. Cada llamada adicional cuesta 8 centavos. Usted se beneficia con este plan si hace un número reducido de llamadas locales al mes.

Otros beneficios... usted recibe un descuento en los cargos de instalación. Además, recibe un crédito por la cantidad de su cargo mensual como Suscriptor de Línea Interestatal.

Si usted u otra persona que viva en su residencia están incapacitadas y necesitan una teleimpresora para personas con problemas auditivos o del habla (TTY, por sus siglas en inglés) para hacer sus llamadas telefónicas, está disponible una línea secundaria California LifeLine.

Los residentes elegibles de las reservas indígenas o tierras tribales pueden recibir un descuento adicional que suministra el programa LifeLine Federal.

### **DOS MANERAS DE CALIFICAR PARA CALIFORNIA LIFELINE:**

Para calificar para el California LifeLine, usted (u otra persona que viva en su residencia) tiene que recibir ayuda de alguno de los siguientes programas de asistencia pública:

- Medicaid/Medi-Cal
- Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI)
- Estampillas para alimentos (Tarjeta electrónica de transferencia de beneficios [EBT, por sus siglas en inglés])
- Familias Sanas Categoría A
- Ayuda Temporal para Familias Necesitadas (TANF)
- TANF para tribus indígenas
- Programa para Mujeres, Infantes y Niños (WIC)

---

<sup>1</sup> La Tarifa por Mensaje de LifeLine no está disponible en las áreas que atiende Verizon West Coast Inc.

- Programa de Asistencia en Servicios de Energía Eléctrica para Personas de Escasos Recursos (LIHEAP)
- Asistencia Federal para Viviendas Públicas o Sección 8
- Programa Nacional de Almuerzos Escolares Gratuitos (NSL)
- Asistencia General de la Oficina de Asuntos Indígenas
- *Head Start* que satisface los requisitos de ingresos (nada más para tribus indígenas)

Usted también califica para el Servicio California LifeLine si su ingreso familiar anual satisface los siguientes requisitos máximos:

Personas en el hogar LifeLine	Límite de ingreso anual para California
1 ó 2 personas.....	\$22,900
3 personas.....	\$26,900
4 personas.....	\$32,400
Cada persona adicional.....	\$ 5,500

Para poder calificar para recibir el servicio California LifeLine que se basa en el ingreso familiar, tiene que proporcionar documentos que comprueben que el ingreso total de su familia es igual o inferior al máximo estipulado de acuerdo al número de personas que residan en el hogar. Estos documentos pueden ser:

- Declaración de impuestos federal, estatal o tribal del año anterior; o
- Declaraciones de ingresos o talones del cheque de sueldo de tres meses consecutivos dentro del año calendario
- Declaración de beneficios del Seguro Social, Administración de Veteranos, jubilación/pensión, compensación de desempleo y/o compensación al trabajador
- Sentencia de divorcio
- Documentos de manutención alimenticia para menores
- Otros documentos oficiales

### **CÓMO PRESENTAR UNA SOLICITUD**

Los suscriptores de Verizon pueden llamarnos y contactar a uno de nuestros representantes de servicio al cliente para obtener información adicional acerca de California LifeLine:

En inglés..... 1-800-483-4000  
 En español..... 1-800-743-2483

En chino..... 1-800-483-8688  
En coreano..... 1-800-483-7772  
En vietnamita..... 1-800-483-2262  
Clientes con discapacidades V/TTY.....1-800-974-6006

## **PARA OBTENER INFORMACIÓN ADICIONAL**

Si necesita información adicional acerca del servicio LifeLine, llame a nuestro número especial gratuito de información acerca de LifeLine al 1-800-794-4741. También puede visitar la página Web de la Comisión de Servicios Públicos en <http://www.cpuc.ca.gov>

### **¡IMPORTANTE!**

Después de haberse inscrito a California LifeLine, recibirá un formulario de certificación proveniente del programa California LifeLine en un sobre **ROSADO**. Por favor, asegúrese de llenar completamente ese formulario y de enviarlo en el sobre adjunto. **No** lo envíe a Verizon junto con su recibo mensual.

[CA Annual Lifeline Notice GT087807SS](#)

**Si ocurre un desastre.** . . Por lo general, el volumen de llamadas telefónicas se incrementa después de un desastre, sobre todo en caso de un terremoto. Esto puede causar una carga excesiva en la red telefónica, por lo que Verizon y/u otras compañías de larga distancia bloquean las llamadas para evitar una carga excesiva al sistema. Algunas llamadas pudieran desviarse a grabaciones, permitiendo así que otras llamadas puedan realizarse.

---

**. . .aquí está la manera en que puede usar su teléfono.**

Limite sus llamadas a situaciones de emergencia. No llame al 9-1-1, ni a la policía o al departamento de bomberos para obtener información general sobre el desastre. Para esta información, escuche el radio o la televisión local.

Ayude a reducir las llamadas dirigidas a o del área afectada.

Pídale a alguien que viva fuera del área que actúe de enlace entre usted y su familia. Como probablemente será más fácil hacer una llamada fuera del área de desastre, hágale saber a esa persona su situación y el lugar donde se encuentra, para que informe a sus parientes y amistades.

**Si necesita hacer una llamada de emergencia**

**Continúa de la página 3**

- Asegúrese que los auriculares de todas las extensiones estén bien colgados.
- Si no escucha de inmediato el tono de marcar, permanezca en la línea. El tono de marcar podría demorarse hasta por un minuto o más.
- No accione repetidas veces el interruptor del auricular. Esto demorará más la llamada.
- Si obtiene una “señal rápida de ocupado” o la grabación que dice “todos los circuitos están ocupados”, cuelgue, espere un momento y luego vuelva a tratar.
- Si nuestro equipo, instalaciones o el alambrado de su teléfono sufrieron algún daño, es posible que usted no pueda completar su llamada.

***Esta información también se incluye en su directorio telefónico de Verizon.***

***Información adicional sobre 9-1-1***

Si una vida humana se encuentra en peligro o si hay bienes que se encuentren amenazados y se requiere atención inmediata, marque 9-1-1 para llamar a los bomberos, a la policía, al alguacil, a la patrulla de caminos, a la ambulancia, a los paramédicos, al Guardacostas o a los servicios de búsqueda y rescate. Si es sordo o tiene dificultades para oír o tiene impedimentos del habla y usa el servicio de teléfono de texto (TTY), también puede hacer llamadas de emergencia marcando el 9-1-1. Todos los centros de llamadas del 9-1-1 están equipados para responder de inmediato a todos los TTY, así como para encontrar el lugar de dónde se origina la llamada.

**No llame al 9-1-1 cuando no se trate de una emergencia, ya que esto causa demoras en la atención a las verdaderas emergencias. Para hacer llamadas que no son de emergencia, llame a los números que no son para emergencias para la**

**dependencia con la que trata de comunicarse y que aparecen en su directorio telefónico.**

Al llamar al 9-1-1, su domicilio y su número de teléfono pueden aparecer en la pantalla del despachador, aún cuando usted tenga el servicio de Bloqueo de identificador de llamadas. Esto le permite a la dependencia encargada de atender a la emergencia localizarlo si llegara a interrumpirse la llamada. Sin embargo, no todos los servicios 911 son capaces de identificar el origen de las llamadas entrantes, por lo tanto, al realizar una llamada de este tipo, asegúrese de notificar inmediatamente al operador de emergencia su ubicación. Si no desea que su número de teléfono o su domicilio aparezcan en la pantalla, llame al número que no es para emergencias.

**Información importante acerca del servicio de emergencia 911**

Para solicitar información acerca del servicio de emergencia 911, llámenos, sin costo, al 1 800 743-2483(servicio residencial) o al 1 800 483-4522(servicio comercial).

**Acceso al servicio de emergencia 9-1-1 en su residencia**

Verizon California Inc. provee acceso al servicio de emergencia residencial 9-1-1 aun si no tiene servicio establecido con Verizon o si el mismo ha sido desconectado por falta de pago, siempre que la tecnología o facilidades existentes así lo permitan. Ciertas tecnologías no permiten este acceso en caso de que no haya disponibilidad de energía eléctrica comercial. El acceso tampoco estaría disponible si los números telefónicos hubieran sido reasignados. Se recomienda tener siempre a mano un teléfono que no requiera electricidad para su funcionamiento en caso de una falla eléctrica.

[CA Emergency/911 GT0122077SS](#)

## **Información Importante Acerca del Cableado Telefónico**

**Bajo una ley estatal, a todos los arrendadores (*landlords*) de California se les requiere que:**

- deben instalar, dar mantenimiento y proporcionar cuando menos un contacto de teléfono en funcionamiento en cada residencia que renten.
- deben asegurarse que el cableado telefónico instalado satisface las últimas normas del Código Nacional para Instalaciones Eléctricas (National Electric Code, NEC).

**Los inquilinos son responsables de:**

- cambios e instalación de líneas o contactos adicionales en su residencia. (Le sugerimos que obtenga autorización previa de su arrendador antes de efectuar dichos cambios o adiciones.)
- mantener o reparar el equipo telefónico.

Verizon instalará, cambiará, reorganizará y reparará el cableado y los enchufes por usted. Usted mismo puede reparar el cableado o puede contratar a alguien más para que lo haga. Los arrendatarios deben saber que de acuerdo a lo estipulado por la ley estatal, los propietarios de unidades residenciales y no los inquilinos, son responsables de la reparación y mantenimiento del cableado telefónico interior de las unidades residenciales. Antes de solicitar que se repare el cableado, hable con su arrendador.

Se considera que el cableado interior le pertenece al propietario del edificio

Si el propietario del edificio es un arrendador residencial (persona que arrienda), el propietario del edificio es responsable de instalar cuando menos un contacto de teléfono en funcionamiento en cada residencia que rente, de colocar y dar mantenimiento al cableado interior para que funcione correctamente, de asegurarse que el cableado telefónico instalado satisface las últimas normas del Código Nacional para Instalaciones Eléctricas (National Electric Code) y de hacer cualquier reparación necesaria, así como de llegar a un acuerdo mutuo con el inquilino para que se reembolsen los gastos de reparación, si fuera aplicable.

Programas de mantenimiento del cableado interior\*

Si usted está suscrito al Programa de mantenimiento del cableado interior, llame gratis a nuestro número de reparaciones (al 1-800-743-2483 para los suscriptores residenciales o al 1-800-483-4522 para los suscriptores comerciales) y repararemos el cableado y enchufes sin ningún cargo adicional.

INQUILINOS: Para suscribirse o cancelar el mantenimiento del cableado interior residencial de Verizon, los inquilinos deben comunicarse al 1-800-743-2483. (Si usted es un inquilino y desea suscribirse, hable con su arrendador acerca del mantenimiento del cableado interior y averigüe quién paga por contactos de teléfono adicionales.)

### **Encontrando la causa del problema**

Para hacer la prueba, necesitará un Dispositivo Normal de Interfaz con al Red. Usted podrá determinar si el problema que tiene se encuentra en el cableado o enchufes en su casa, llevando a cabo una prueba sencilla en el Dispositivo Normal de Interfaz con la Red. El SNID es una pequeña caja de Verizon que, por lo general, se encuentra fuera de las instalaciones, generalmente en el garaje. Esta prueba podría ahorrarle el gasto de contratar a un técnico.

- Abra el Dispositivo Normal de Interfaz con la Red. Podría tener que quitar un tornillo primero.
- Abra el pasador o aldaba dentro de la caja.
- Desenchufe la abrazadera de la línea que esté causando problemas.
- Enchufe en la entrada del Dispositivo Normal de Interfaz con la Red un teléfono que sí funcione correctamente.

Si oye el tono de marcar en el SNID, el problema se encuentra en el cableado o enchufes dentro de la casa. Tendrá entonces la opción de reparar el cableado interior, de contratar a otros técnicos o de llamar a Verizon para que efectúe la reparación.\*\*

Si no oye un tono de marcar en el SNID, esto generalmente indica un problema en la línea exterior. El mantenimiento de las líneas telefónicas exteriores corresponde a Verizon, como parte de su servicio básico mensual. Las líneas exteriores serán reparadas sin costo alguno para usted. Llame a Verizon y nosotros corregiremos el problema sin cargo para usted.

***Use el sentido común al probar el SNID. Aun cuando las líneas estén conectadas a tierra, no intente abrir la caja o probar las líneas durante una tormenta o si se encuentra parado en un charco de agua.***

**Si cuenta con SNID y no está suscrito al Plan de Mantenimiento de Cableado Interior, es posible que se le haga un cargo por identificar el problema. Si se determina que el problema está en el cableado o equipo del suscriptor, entonces se le hará un cargo por identificarlo. Si se comprueba que la falla se encontraba en nuestra red, no se le hará ningún cargo.**

**Si está suscrito al Plan de Mantenimiento de Cableado Interior, no se le cobrará este servicio.**

**Si su edificio no cuenta con SNID, no se le hará ningún cargo por identificar el problema.**

Después de que haga las pruebas en el SNID, si determina que el problema se encuentra en el interior, tiene varias opciones:

- Si usted está suscrito al Plan de Mantenimiento del Cableado Interior de Verizon, llame gratis a nuestro número de reparaciones (al 1-800-743-2483 para los suscriptores residenciales o al 1-800-483-4522 para los suscriptores comerciales) y repararemos el cableado interior o enchufes sin ningún cargo adicional. El cargo mensual también incluye el trabajo necesario para diagnosticar y determinar el origen del problema.
- Si usted no es suscriptor del servicio de Mantenimiento del Cableado Interior, todavía puede llamarnos cuando necesite alguna reparación. Verizon reparará su cableado interior o sus contactos a una tarifa de \$85 por hora durante las horas hábiles, con un cargo mínimo de una hora. Si Verizon hace estas reparaciones, a la persona que llame se le aplicarán los cargos correspondientes, ya sea usted o su arrendador.
- También podrá contratar a otra compañía para que arregle el cableado, o bien, usted o su arrendador podrán corregir el problema de común acuerdo.

\*El cableado interior consiste de todo el cableado y los materiales que se encuentren dentro del punto de demarcación del suscriptor determinado por Verizon de acuerdo con las reglas y reglamentos de la Comisión de Servicios Públicos de California. El punto de demarcación es ese punto donde las líneas de Verizon entran a su edificio o a su casa. Los planes de Mantenimiento del Cableado Interior de Verizon son servicios opcionales mensuales y no son necesarios para contar con el servicio telefónico básico.

\*\*Le haremos un cargo de \$86.64 por visita si nos pide que vayamos a su casa y resulta que el problema se encuentra en el cableado interior. No haremos este cargo si nos contrata para que reparemos dicho cableado.

[CA Inside Wiring ends here - GT012107SS](#)

## **Garantía de servicio oportuno de Verizon**

Cuando usted hace un pedido o solicita servicio de reparación, le diremos una fecha en que terminaremos la instalación o en que su servicio telefónico local será reparado. Si no cumplimos con nuestro compromiso, llámenos y solicite que le acreditemos \$25 para los suscriptores residenciales o \$100 para los suscriptores comerciales. Aunque le estamos ofreciendo esta garantía, nuestra meta es la de no darle motivo para hacerla efectiva. Hace mucho tiempo que Verizon se compromete a proporcionar un servicio de calidad y a satisfacer las necesidades de nuestros clientes. ¿Tiene alguna pregunta? Llámenos, sin costo, al 1-800-743-2483.

[CA Service Performance Guarantee GT012307SS](#)

## **Usted puede bloquear las llamadas a los números 900 y 976\* que proporcionan información o entretenimiento**

Las llamadas a los números 900 y 976 proporcionan información o programación en materia de diversión o entretenimiento, mediante un cargo adicional de empresas no afiliadas con Verizon. Las llamadas 900 y 976 se facturan ya sea por minuto o con un cargo fijo cada vez que se marca el número. Usted puede solicitar el bloqueo de los números 900 y 976 llamando a Verizon al 1-800-743-2483 para suscriptores residenciales y 1-800-483-4522 para suscriptores comerciales. El bloqueo de los números 900 y 976 es gratuito en líneas residenciales. Existe un cargo de \$15.00 por una sola vez en líneas comerciales por bloquear las llamadas 900 y 976. Este bloqueo no impide la entrada de llamadas normales ni llamadas a números de emergencia como el 911. Si usted decide eliminar el bloqueo, se le aplicará un cargo único de \$5.00 por cada línea residencial y \$15.00 por línea comercial. Estos mismos cargos regirán si decide volver a establecer el bloqueo de llamadas.\*\* Para su propia protección, Verizon también requiere una autorización por escrito antes de eliminar el bloqueo.

Usted podría tener derecho, una sola vez, a recibir un reembolso de los cargos por llamadas a los números 900 y 976\* que aparecen en su recibo, si:

- las llamadas las hizo un hijo menor sin su permiso; o
- usted no autorizó las llamadas, o
- usted no está satisfecho con la calidad o el valor del servicio recibido, o si usted disputa la cantidad que se le cargó; o
- El proveedor del servicio del número 900 no se apegó a los reglamentos federales.

Las solicitudes para el reembolso por el costo incurrido deben presentarse dentro de 60 días a partir de la fecha que reciba su cuenta de teléfono. Si se niega a pagar cualquier cargo por llamadas a los números 900 ó 976, podríamos bloquear el acceso a estos números desde su teléfono, pero no desconectaremos su servicio telefónico local o de larga distancia.

La Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) trabaja a favor de los consumidores para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales. Aunque la FTC no resuelve problemas individuales de los consumidores, sus quejas le ayudan a investigar los fraudes y puede orillar a las autoridades encargadas de hacer cumplir la ley a que tomen cartas en el asunto. Las quejas a la FTC tienen que enviarse por correo a:

Consumer Response Center  
Federal Trade Commission  
600 Pennsylvania Avenue, NW  
Washington, DC 20580

\*El prefijo 976 no está disponible en Verizon West Coast (zona noroeste de California).

**\*\*Estos cargos no son aplicables a los servicios Centranet. Si desea información adicional, favor de llamarnos al 1-800-743-2483.**

\* \* \* \* \*

### **Los números telefónicos con las claves 800 y 900: el número de su teléfono puede transmitirse**

Cuando usted llama a números con las claves 800 (855, 866, 877,888) ó 900, el número de su teléfono puede transmitirse a la empresa a la que está llamando y pudiera grabarse en una base de datos que se vende a las empresas que hacen ventas por teléfono.

La Comisión de Servicios Públicos de California quiere que los consumidores estén enterados que algunas empresas que tienen números con las claves 800 y 900 ahora están usando la Identificación automática del número (ANI, por sus siglas en inglés), que está aprobada por la Comisión Federal de Comunicaciones. Cuando usted marca su número, el equipo ANI puede agregar su número de teléfono de manera automática a base de datos de clientes y a dichas empresas no se les requiere que le digan si cuentan con el equipo ANI.

Las empresas que tengan el equipo ANI pueden usar su número de teléfono para obtener su domicilio, nivel de ingreso, artículos que haya comprado e información similar de otras bases de datos de mercadotecnia, o bien, pueden vender su número de teléfono a las empresas que realizan ventas por teléfono que, a su vez, pueden tratar de venderle sus productos y servicios.

Nunca dé por hecho que las llamadas a un número con las claves 800 ó 900 son gratuitas. Si el número utiliza ANI, usted puede escuchar una grabación indicándole que van a llamarle por cobrar, o bien, pueden decirle que llame a un número 900. En cualquiera de los casos, pueden cargarle la llamada.

Si una persona contesta un número con las claves 800 ó 900, les puede indicar que usted no desea que su número, nombre o domicilio se mantenga en los archivos de la empresa en la que trabajan. Tal vez usted quiera hacer muy claro que no desea que renten o vendan esta información a otras empresas. También pudiera decirles que no desea que la empresa trate de hacer negocios con usted en el futuro.

Para presentar una queja sobre cualquier empresa que use ANI, escriba a:

Office of the Attorney General-Public Inquiry Unit  
P.O. Box 944255  
Sacramento, CA 94244-2550  
<http://caag.state.ca.us/consumers/mailform.htm>

O llame al 1-800-952-5225.

También puede comunicarse con la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) a:

Consumer and Governmental Affairs Bureau (CGB)  
1919 M Street NW  
Washington, DC 20544  
<http://www.fcc.gov/cgb/>

Si usted sospecha que su nombre aparece en una lista de mercadeo directo y quiere que se elimine, escriba a:

Telephone Preference Service  
c/o Direct Marketing Association  
PO Box 1559  
Carmel, NY 15012  
<http://www.dmaconsumers.org/stillgettingcalls.shtml>

Si tiene alguna pregunta, comuníquese con nosotros, sin cargo, al 1-800-743-2483.

Extra CA 900/976, 800/900 - GT013807SS

Los consumidores de California pueden inscribirse para que se les incluya en una lista nacional "Do Not Call" en <<http://www.donotcall.gov>>. También pueden inscribirse por teléfono, sin costo, si llaman al 1-888-382-1222. Es ilegal para la mayoría de las empresas que hacen negocios por teléfono llamar a un número que esté incluido en el registro nacional "Do Not Call". Si desea presentar una queja de telemarketing, comuníquese a la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) en [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov) <<http://www.ftc.gov>> o llame sin costo al 1-877-382-4357; TTY: 1-866-653-4261.

#### Article 2: Telemarketing:

### Recursos informativos sobre telemarketing para el consumidor

Cuando se trata de ventas por teléfono, usted tiene derecho a su intimidad. Si desea información adicional, puede solicitar las siguientes publicaciones:

- **"Straight Talk About Telemarketing" ("Hablemos claro sobre telemarketing")**, Federal Trade Commission, Best Sellers, Consumer Response Center, 600 Pennsylvania Avenue, N.W., Washington, D.C., 20580 or call toll-free 1-877-382-4357, TDD 1-866-653-4261, website: <http://www.ftc.gov/bcp/conline/pubs/tmarkg/straight.htm>
- **"Unwanted Telephone Marketing Calls (Llamadas de ventas por teléfono no deseadas)"**, Federal Communications Commission, Consumer & Governmental Affairs Bureau, 445 12th Street, S.W., Washington, D.C., 20554, or call toll-free 1-888-225-5322, TTY 1-888-835-5322, website: <http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/tcpa.html>
- **"Be Smart, Buy Smart--What Smart Shoppers Know About Telemarketing" ("Sea y compre inteligentemente: Lo que los compradores inteligentes saben acerca del telemarketing")**, California Department of Consumer Affairs, 400 R Street Sacramento CA 95814, or call 1-800-952-5210, website: <http://www.dca.ca.gov/publications/telemarket.shtml>

#### Article 3: Monitoring

### Aviso sobre intervención de llamadas

Según lo permite la ley, algunas conversaciones telefónicas\* entre nuestros empleados y suscriptores son intervenidas por nuestros supervisores o personal administrativo como parte del programa de capacitación y control de calidad sin dar previo aviso ni a los empleados ni a los suscriptores. Ninguna de estas conversaciones se graban.\*\*

Las llamadas entre los suscriptores no están sujetas a ese tipo de intervención para este o cualquier otro fin sin antes accionar un tono automático de advertencia. La única excepción es cuando lo requieran organismos encargados de hacer cumplir la ley o

agencias de la defensa nacional. En tales casos se observarán todas las disposiciones de la ley y regirán las debidas salvaguardas legales. Si tiene alguna pregunta al respecto, favor de comunicarse con nuestro representante de servicio al cliente. El número especial de servicio al cliente libre de cargos al que puede comunicarse aparece en las páginas blancas de su directorio telefónico local de Verizon.

\*Uno por ciento o menos de llamadas solicitando información o llamadas realizadas a través de la operadora.

\*\*Los sistemas automatizados de operadora y asistencia de directorio pudieran incidentalmente grabar las respuestas de voz de los suscriptores, por ejemplo, cuando se les dé instrucciones para que proporcionen el nombre y la ciudad de la persona de la que estén solicitando información.

[Extra CA Do Not Call, Telemarketing, Monitoring - GT12707SS](#)

Notificación especial para clients de Verizon Propietarios de información de red

## **EXTRA**

Bajo Ley Federal, Verizon está en la obligación de informarle cada dos años sobre su derecho y nuestra responsabilidad de proteger la confidencialidad de la información referente a su servicio de telecomunicaciones, utilizada con propósito de mercadeo únicamente por Verizon y sus empresas afiliadas. Esta información incluye el tipo, acuerdo técnico, cantidad, destino y monto de uso de sus servicios de telecomunicaciones así como la facturación derivada de los mismos.

No se requiere acción de su parte a menos que desee cambiar las prácticas de intercambio de información que Verizon ha venido aplicando a su cuenta. El modo preestablecido permite el intercambio de información. Si previamente usted había optado por restringir el uso de su información, la restricción continuará efectiva hasta que usted decida cambiarla.

Verizon podrá continuar utilizando esta información sin autorización previa de su parte para ofrecerle:

- Servicios afines a los que actualmente suscribe
- La gama completa de productos y servicios relacionados a las comunicaciones disponibles en Verizon y sus afiliadas y que pueden diferir del tipo de servicio al que suscribe actualmente.

Además de telefonía local, Verizon y sus empresas afiliadas ofrecen servicios de larga distancia, celular, de acceso a la Internet y de video. Una descripción más detallada de las empresas de Verizon y los servicios que éstas ofrecen, se encuentra disponible en [verizon.com](http://verizon.com). El uso de información tal y como se describe en esta notificación nos permite ofrecerle un paquete de servicios a la medida de sus necesidades específicas. Igualmente, sin autorización previa de su parte, podríamos compartir su información con empresas afiliadas de Verizon con las cuales usted haya establecido previamente relación de servicio.

Si desea cambiar el modo en que Verizon o sus empresas afiliadas utilizan su información para ofrecerle servicios adicionales o diferentes a los que se suscribe en la actualidad, por favor llámenos a cualquier hora al **1 866 837-5160**. Por favor, tenga a mano su factura y número de cuenta. También puede llamarnos a ese mismo número a cualquier hora para suscribir o remover su restricción. Nuevamente, su decisión será válida hasta que usted expresamente requiera lo contrario. Su decisión no afecta el servicio suministrado. Para conocer sus derechos, puede visitar el sitio Web de la Comisión Federal de Comunicación, **[fcc.gov/cgb/consumerfacts/phoneaboutyou.html](http://fcc.gov/cgb/consumerfacts/phoneaboutyou.html)**, o solicitar una copia llamando a Verizon llamando al **1 866 483-9700**.

Llamadas de ventas telefónicas. Conozca los hechos.

Bajo el Acta Federal de Protección del Consumidor Telefónico, los operadores de telemarketing están obligados a identificar tanto a la persona como a la empresa que representan, así como el propósito de su llamada. Además, tienen prohibido realizar llamadas no solicitadas de ventas entre las 9:00 p.m. y las 8:00 a.m.

Ocasionalmente, Verizon llama a sus clientes para informarles acerca de promociones especiales o nuevos productos y servicios. Aquellos clientes que no deseen recibir esas llamadas deberán registrarse en la lista “No Llamar” de Verizon, la cual se basa en el registro Federal del Gobierno de “No Llamar”.

Ciertas organizaciones (como grupos políticos, organizaciones sin fines de lucro y encuestadoras telefónicas) están exentas de este registro. Además, están exentas por ley federal las llamadas de grupos con quienes la persona que llama ha establecido una relación comercial y aquéllas donde quien llama ha sido expresamente invitado. Los usuarios pueden utilizar el mismo procedimiento para revocar su registro de la lista de “No Llamar” y deben renovar dicho registro cada cinco años.

Para incluir su número en el registro federal de “No Llamar”, marque el 1 888 382-1222 (voz) o el 1 866 290-4236 (TTY), o para mayor información visite [ftc.gov/donotcall](http://ftc.gov/donotcall). Para información más detallada acerca de las llamadas telefónicas de venta, revise la sección “Datos para su protección” en la Guía del Consumidor de su Directorio de páginas blancas de Verizon. ?

¿No puede encontrar el número que busca?

La próxima vez que esté buscando un número de teléfono, ahorre tiempo marcando 411 para comunicarse con asistencia de directorio en cualquier parte de Estados Unidos. Es fácil y rápido. Lo único que tiene que hacer es mencionar la ciudad, estado y el nombre que esté buscando y nosotros haremos el resto. Ni siquiera tiene que saber la clave de área. Marque Verizon 411 y... ¡siga su vida!

11 y... ¡siga su vida!

Información importante sobre el servicio de retransmisión de telecomunicaciones  
Deténgase por un momento a pensar en lo valioso que resulta el teléfono en su vida cotidiana. Le permite hablar con otras personas de forma inmediata y conveniente. Pero, ¿cómo establecer una comunicación telefónica con personas que no pueden escuchar o hablar o con quienes con el paso de los años han visto disminuir su capacidad auditiva?

**El servicio de retransmisión de telecomunicaciones** (también conocido como TTY, por sus siglas en inglés) es su enlace conveniente con los usuarios del sistema telefónico que tengan limitaciones de oído o habla y que utilicen teléfonos de texto o TTY.

Para comunicarse con un usuario de TTY, simplemente llame al TRS. Desde allí, un Asistente de Comunicaciones (CA, por sus siglas en inglés) procesará su llamada y transcribirá sus palabras habladas para que su interlocutor pueda leerlas en su teléfono de texto. De igual forma el Asistente de Comunicaciones le leerá los mensajes que el

usuario de TTY responda. Todas las conversaciones son confidenciales, privadas y se transmiten sin censura. No se aplican cargos adicionales por este servicio a los usuarios del TRS, sin embargo los cargos telefónicos regulares sí aplican. Este servicio se encuentra disponible 24 horas al día, los siete días de la semana y no hay límite en el número de llamadas ni en su extensión.

Puede comunicarse con el TRS marcando el 711 desde cualquier estado. Los proveedores de TRS también tienen números de marcado directo, los mismos aparecen listados en los directorios telefónicos o en sus sitios de Internet.

TRS le ofrece también estos convenientes servicios:

**“Speech-to-Speech”** es la retransmisión de llamadas para quienes tienen algún tipo de discapacidad en el habla y que por tanto podrían no ser comprendidos adecuadamente al utilizar el teléfono. Este servicio también se encuentra disponible marcando el 711 o el número directo del proveedor de TRS. El AC está capacitado para asumir un rol activo o pasivo al momento de repetir la conversación, y sigue los mismos lineamientos que con una llamada de TTY –todas las llamadas son privadas, confidenciales y retransmitidas en su totalidad 24 horas al día.

**Llamadas al TRS desde teléfonos públicos.** El 25 de octubre de 2002, la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) determinó que las llamadas al TRS desde teléfonos públicos debían ser gratuitas. Las llamadas pagas al TRS desde teléfonos públicos se podrán efectuar únicamente recurriendo a los siguientes métodos de pago: tarjetas de llamadas, tarjetas prepagadas, facturación por cobrar o a terceros. Para mayor información acerca de tarjetas telefónicas prepagadas, visite el sitio en la red de la Oficina de Asuntos entre el Gobierno y el Consumidor (CGB, por sus siglas en inglés) de la FCC en: [fcc.gov/cgb/consumerfacts/prepaidcards.html](http://fcc.gov/cgb/consumerfacts/prepaidcards.html).

**Servicio de retransmisión de video (VRS,** por sus siglas en inglés) es un enlace de video utilizando TRS que permite al CA ver e interpretar el lenguaje de señas de la persona que llama y retransmitir inmediatamente el mensaje a la otra persona. Este tipo de servicio no es requerido por la FCC, pero se ofrece de manera opcional por ciertos proveedores de TRS. Para mayor información acerca del VRS en su área, llame a su proveedor local de TRS o visite el siguiente sitio en la red de la FCC:

[fcc.gov/cgb/dro/trsphonebk.html](http://fcc.gov/cgb/dro/trsphonebk.html).

**Servicio de retransmisión IT:** El 22 de abril de 2002 la FCC determinó que el servicio de retransmisión IP entra dentro de la definición de TRS. La retransmisión IP permite la comunicación de dos vías entre un usuario de un aparato terminal sin equipo de voz (computador, PDA, teléfono con capacidad de red o localizador) y un usuario de teléfono regular de voz. El servicio de retransmisión IP funciona de la siguiente manera:

- Un usuario establece una conexión local a un **proveedor de servicio de Internet (ISP,** por sus siglas en inglés) utilizando un computador, un teléfono con acceso a la red, una Asistente Personal Digital u otro aparato con capacidad IP.
- El usuario ingresa la dirección electrónica de un proveedor de IP en Internet como **“IP-Relay.com”** y hace clic en el icono del operador de retransmisión. Cuando la llamada

alcanza la plataforma de Internet, automáticamente y mediante un número 800 se establece conexión con el centro de retransmisión TRS de ese proveedor.

- La llamada es dirigida inmediatamente a un asistente de comunicación y así se inicia una sesión regular de retransmisión.

Dar a la comunidad es una parte importante de la misión de Verizon. Estamos recopilando datos del 2007 que serán facilitados pronto. El año 2006 fue excepcionalmente recompensado debido a que Verizon realizó contribuciones significativas en las siguientes áreas.

Medio ambiente:

- Aumentamos nuestros esfuerzos de reciclaje al reducir el consumo de electricidad y las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Por tercer año, la EPA premió a Verizon por nuestra iniciativa ambientalista.
- Verizon empezó a estimular a los accionistas a recibir los comunicados en formato libre de papel.
- Empezamos el reemplazo de nuestros vehículos FiOS por tecnología híbrida eléctrica.

Formación Utilizando Tecnología en Educación K-12 y Alfabetización:

- Expandimos la plataforma de aprendizaje digital gratuita de Verizon “Thinkfinity.org”; ofreciendo más de 55,000 recursos gratuitos. A la fecha, el programa ha capacitado a más de 235,000 maestros y es utilizado en miles de escuelas a nivel nacional.

Prevención de la Violencia doméstica:

- Contribuimos con \$5.1 millones a la prevención de la violencia doméstica.
- “HopeLine®” de Verizon dona teléfonos celulares y tiempo de transmisión a víctimas de violencia doméstica.

Seguridad en línea:

- Lanzamos la mayor iniciativa para seguridad infantil en Internet. Nuestra seguridad en línea incluye proveer herramientas de seguridad cibernéticas y programas de educación; patrocinar la investigación para tecnologías que permitan combatir la explotación infantil; y trabajar con el Centro Nacional de Niños explotados y desaparecidos así como otras organizaciones.

Voluntariado:

- En el 2006, los empleados voluntarios de Verizon contribuyeron con más de 600.000 horas y recaudaron más de \$14.5 millones para causas comunitarias. Para mayor información e ideas sobre cómo usted puede ayudar, visite **[verizon.com/responsibility](http://verizon.com/responsibility)**. **Verizon 411** y... ¡siga su vida!

Updated 6/5/08