

Por favor, contacte a nuestros representantes de servicio al cliente al 800-743-2483 para mayor información.

Todas las tarifas, términos y condiciones incluidas en las presentes notificaciones, entran en vigencia a partir del momento de publicación de las mismas y están sujetas a cambios.

Su 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 organizaciones comunitarias, desarrollaron una página Web que contiene información de protección al consumidor que todos los suscriptores a los servicios de telecomunicaciones deberían conocer. Visite el portal en Internet www.calphoneinfo.com o llame al 1-800-649-7570.

Notificación Anual sobre la Aplicación al Programa Telefónico “LifeLine” de California (“California Lifeline”)

Usted podría ser elegible para recibir servicio telefónico local a precio reducido. El programa telefónico “California LifeLine” de la Comisión del Servicio Público de California –CPUC, por sus siglas en inglés– (anteriormente conocido como “Universal LifeLine Telephone Service” o ULTS), provee servicio telefónico básico residencial (línea de tierra) a un precio reducido para viviendas de bajos ingresos. También ofrece descuento en los cargos de instalación y un crédito por el monto correspondiente a su cargo mensual de Suscriptor de Línea Interestatal. Una segunda línea de “California LifeLine” podría estar disponible si usted u otra persona en su vivienda están discapacitados y necesitan un dispositivo telefónico de texto (TTY) al utilizar el teléfono.

Hay dos maneras de calificar para el programa telefónico “California LifeLine”:

Método 1, Basado en los Programas, o el Método 2, Basado en los Ingresos. Usted sólo tiene que escoger uno de estos métodos.

Método 1, Basado en los Programas: Puede calificar para “California LifeLine” si usted (u otra persona en su hogar) está inscrito en alguno de los siguientes

programas de asistencia pública aprobados por la CPUC:

Medicaid o Medi-Cal

Programa Suplementario de Asistencia Nutricional (SNAP) o Estampillas de Comida

Ingreso Suplementario del Seguro Social (SSI)

Asistencia Federal para la Vivienda o Sección 8

Programa de Asistencia en Servicios de Energía Eléctrica en el Hogar para Personas de Escasos Recursos (LIHEAP)

Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF), también conocido como Oportunidad de Trabajo de California y Responsabilidad por los Niños (CalWORKS), Oportunidad de Trabajo y Responsabilidad por los Niños “Stanislaus” (StanWORKS), Asistencia Social de Trabajo (WTW) y Mayores Vías para la Independencia (GAIN).

Tribal (TANF)

Programa Nacional de Almuerzos Escolares Gratuitos (NSL)

Ingreso Elegible “Head Start” (Sólo Tribal)

Familias Saludables – Categoría A

Programa para Mujeres, Infantes y Niños (WIC)

Oficina de Asistencia General para Asuntos Indígenas

Método 2, Basado en los Ingresos: También puede calificar para “California LifeLine” si el ingreso total en su hogar es igual o inferior a los ingresos máximos que se presentan a continuación. Se requiere documentación donde se demuestre que su hogar cumple con los límites de ingresos anuales.

Tamaño del Hogar	Límite de Ingreso Anual
1-2 miembros	\$24,000
3 miembros	\$28,200
4 miembros	\$34,000
Cada Miembro Adicional	\$ 5,800

Para calificar para “California LifeLine” basado en el ingreso por hogar, usted deberá suministrar documentos que comprueben que el ingreso total de su hogar es igual o inferior al ingreso máximo correspondiente al tamaño de su hogar. Algunos ejemplos de la documentación de los ingresos incluyen:

- Declaración de impuestos estatal, federal o tribal del año anterior, o
- Declaración de ingresos o comprobantes de pago de tres meses consecutivos dentro del año calendario corriente
- Declaración de beneficios del Seguro Social, la Administración de Veteranos, retiro/pensión, compensación de desempleo y/o Indemnización Laboral
- Pensión alimenticia y/o documentos de manutención de hijos
- Otros documentos oficiales

Los residentes elegibles de reservas indígenas o tierras tribales, pueden recibir descuentos adicionales suministrados por el Programa Federal Mejorado “LifeLine” y el respaldo “Link-Up” para Tierras Tribales o el Programa para Indígenas Americanos “Native-American LifeLine”, (NAL). Los residentes de tierras tribales reconocidas por el gobierno federal que califican para “LifeLine” podrán recibir su servicio telefónico básico por una cuota que puede ser tan accesible como \$1.00 al mes y hasta \$100 de descuento en cargos de instalación para establecer su servicio telefónico. De la misma manera, su hogar debe cumplir con los requisitos de ingresos descritos anteriormente.

CÓMO APLICAR

Los clientes de Verizon pueden llamar a las oficinas de Verizon y hablar con uno de nuestros representantes de servicio al cliente sobre “California LifeLine”

IMPORTANTE:

Todos los nuevos participantes del programa “California LifeLine,” deben ser aprobadas antes de empezar a recibir los descuentos del mismo. Si usted aplica para “California LifeLine”, deberá pagar precios completos por el servicio hasta el momento de aprobación de su aplicación. Existen planes de pago libres de interés, disponibles para ayudarle a costear los gastos inmediatos derivados de la conexión inicial del servicio telefónico en su hogar. De ser aprobada su aplicación usted recibirá un crédito en su cuenta correspondiente al descuento de “California LifeLine” retroactivo a la fecha de inicio de su servicio o a la fecha de solicitud de suscripción, cualquiera que sea posterior. Si el crédito a su cuenta es superior a \$10, podría solicitar a Verizon un cheque de reembolso.

Poco después de inscribirse en el programa recibirá un formulario con un número de identificación personal o PIN en un sobre **ROSADO**. Podrá presentar su respuesta en línea, visitando www.californialifeline.com, con su PIN, O por correo, al Administrador de “California LifeLine”. No lo reenvíe a Verizon.

Recuerde responder antes de la fecha límite o deberá continuar pagando precios completos.

Si actualmente está inscrito en el programa “California LifeLine”, cada año **deberá** renovar su participación para continuar recibiendo sus descuentos. Los participantes actuales de “California LifeLine” recibirán un formulario de renovación y un número de identificación personal, PIN, en un sobre **ROSADO**. La manera más rápida y sencilla de continuar recibiendo descuentos, es renovar en línea en www.californialifeline.com utilizando su PIN.

PARA MAYOR INFORMACIÓN

Si tiene alguna pregunta acerca del servicio de “LifeLine”, llámenos a nuestro número gratuito de información “LifeLine”: 1-800-794-4741. La Comisión del Servicio Público de California también posee información sobre “LifeLine”, la

misma se encuentra disponible en el sitio web, www.californialifeline.com, o visitando el sitio web patrocinado por la Comisión y proveedores telefónicos de todo el estado, en www.calphoneinfo.com.

CA Annual Lifeline Notice

Áreas de servicio

California está dividida en 11 áreas de servicio. Un área de servicio incluye uno o varios códigos 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.*

* Por favor, tome en cuenta que las tarifas mensuales que aparecen a continuación no incluyen los siguientes cargos: \$5.15 o \$6.50* por la primera línea (primaria) y \$5.15 o \$7.00 por las líneas adicionales (no primarias) 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 sobrecargos requeridos por dependencias municipales, estatales y federales. (Los suscriptores de "LifeLine" no pagan los siguientes sobrecargos de California en sus servicios básicos: 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 [LifeLine]. NOTA: Estos sobrecargos aún podrían aplicarse en los servicios no básicos y en las llamadas que se hagan).

Tipo de servicio	Costo al mes	Descripción
Tarifa plana	\$20.50 - \$20.91*	Llamadas ilimitadas dentro de su área local de servicio
Servicio medido	\$12.39 más las llamadas que haga. \$3 de crédito por llamadas locales y de 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 California LifeLine de tarifa plana (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 \$24,000 al año. Los niveles de ingreso permitidos varían según el tamaño de la familia).	\$6.28 También se le abonará la cantidad de \$5.15 - \$6.50* correspondiente al importe del cargo por acceso a la red interestatal, y \$10 por gastos de instalación. <u>DESCUENTO DE \$14.22 - \$14.63 CON RESPECTO A LAS TARIFAS REGULARES</u>	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.
Tarifa de mensajería California LifeLine (Vea los requerimientos de ingreso descritos anteriormente).	\$3.34 más el uso. También se le abonará la cantidad de \$5.15 o \$6.50* correspondiente al importe del cargo por acceso a la red interestatal, y \$10 por gastos de instalación. <u>DESCUENTO DE \$9.05 CON RESPECTO A LAS TARIFAS REGULARES</u>	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.

*La tarifa básica por el servicio de tarifa plana puede variar por área de servicio. La tarifa básica para tarifa plana, servicio medido y el servicio LifeLine 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, Lone Pine, Olancho, 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 a precio descontado (ZUM) o llámenos.

Programas y paquetes de llamadas a precio descontado

Programas de llamadas a precio descontado - Reduzca el costo de sus llamadas de marcado directo de larga distancia regional, las 24 horas del día.

- **Sensible Minute®** - \$2.99 al mes y 8 centavos por minuto.
- **Verizon Five Cents Plan** – 5 centavos por minuto para suscriptores de paquetes locales que califiquen.

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

Verizon Freedom Value – ofrece llamadas locales, ZUM, interurbanas y de larga distancia nacional ilimitadas por \$52.99 al mes, sin ninguna función opcional de llamadas.

Verizon Freedom Essentials – Le proporciona llamadas locales ilimitadas, ZUM, regionales y de larga distancia dentro de los Estados Unidos y sus territorios, además del Servicio de identificación de llamadas, llamada en espera y correo de voz por \$54.99 al mes.

* Disponible para los suscriptores de California LifeLine a precios reducidos.

Servicios de llamadas*

Servicio de correo de voz - es un servicio de correo de voz más completo que una contestadora. Los cargos mensuales **::

- **Paquete Residencial Básico de Correo de Voz** - incluye la contestación de la llamada y una revisión automática del mensaje. \$7.45 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. \$8.45 al mes.
- **Paquete Residencial de Correo de Voz "OnePoint"** - incluye todos los servicios Deluxe, más conteo de repiques y el servicio de múltiples números. \$9.45 al mes.

**Algunos planes y paquetes de llamadas incluyen un buzón de correo 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. También puede 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. El nombre y número de la persona que llama no aparecerán en ciertas situaciones tales como si la persona que llama se encuentra en un área que no esté equipada para transmitir los números o utiliza un bloqueador de identificación. Igualmente, para algunas personas que llaman, Verizon no compra la información de Identificación de Llamadas.

Transferencia de llamadas – le permite desviar todas sus llamadas a otro número local o de larga distancia con sólo marcar una clave especial. \$3.50 al mes.

***69** - De ser posible, marque *69 para devolver la última llamada recibida de manera automática. \$5.50 al mes o 75¢ cada vez que se usa.

Llamada entre tres- Le permite agregar una tercera persona a su conversación. \$4.50 al mes o 75¢ cada vez que se usa.

Marcado rápido – Le permite marcar números preprogramados marcando solamente uno o dos dígitos. Marcado rápido 8 por \$3.00 al mes, o Marcado rápido 30 por \$4.00 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. \$7.00 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. \$5.50 al mes o 75¢ cada vez que se usa.

Servicio localizador de llamadas – Le permite identificar de manera automática cualquier llamada ilegal, amenazadora u hostigante. \$5.50 al mes.

(NOTA: El bloqueo completo de identificación, automáticamente evita que su número o su nombre y número aparezcan 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 de identificación** muestra su número o su nombre y número en la pantalla para identificar llamadas, a menos que usted oprima *67 antes de hacer la llamada. El bloqueo selectivo se desactiva 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 911 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

Servicios adicionales

Restricción de llamadas (Bloqueo de llamadas interurbanas) – servicio para restringir la entrada o salida de llamadas de larga distancia. De \$3.00 a \$5.00 al mes. (Este servicio es gratuito para los clientes de LifeLine).

Listados en el directorio – proporciona un listado sin costo en el Servicio de Asistencia al Directorio (411) y en el Directorio de Páginas Blancas de Verizon de su área.

Listado adicional – Si desea listar sus líneas adicionales, números celulares y alternos en el Servicio de Asistencia al Directorio (411) y en el Directorio de Páginas Blancas de Verizon, el costo es de \$2.25 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 \$2.25 al mes por cada uno. Cada servicio pudiera estar sujeto a cargos, una sola vez.

Número privado – omita su número del Directorio de Páginas Blancas de Verizon y del Servicio de Asistencia al Directorio (411). Se cobra \$1.75 mensual.

Omisión de listado – omita su número del Directorio de Páginas Blancas de Verizon por \$1.75 al mes. Su número seguirá estando disponible a través del Servicio de Asistencia al Directorio (411).

Servicio de Asistencia al Directorio (411) – Llame a la operadora local de Asistencia al Directorio para solicitar números y domicilios publicados de suscriptores dentro de su código de área o área de servicio por un costo de \$1.50 por llamada. Si desea obtener dos listados en una llamada, deberá informar a la operadora *al inicio* de su llamada que desea más de un listado. El Servicio de Asistencia al Directorio Nacional proporciona números de teléfono de otras áreas de servicio a razón de \$1.50 por llamada (puede solicitar a la operadora hasta dos listados). El Servicio de Conexión al 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 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). También puede pagar 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), pagar en persona en las tiendas Verizon Plus, a través de un agente de pagos, o enviarnos su cheque por correo.

Servicios de instalación

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 de 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
--	---------

Adición de servicios de Llamadas de Verizon \$ 7.50

*No incluye cargos por cableado interno. Vea “Cableado interno”

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. ¡Sólo pregúntenos!

Información importante sobre el cableado interno

En caso de problemas con la red telefónica de Verizon, que afecten su servicio, llámenos. Atendemos su llamada 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 interno, en la mayoría de los casos, repararemos el cableado y los enchufes sin ningún cargo adicional. El costo del plan es de \$7.99 al mes para cada número de teléfono sin el paquete “Verizon Freedom” o \$6.99 si está suscrito a dicho plan. Pudiera existir un periodo de espera de 30 días para que se active el servicio de mantenimiento del cableado interno en líneas existentes.

- Si no cuenta con nuestro servicio de mantenimiento del cableado interno, 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
- 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 así como de la reparación y mantenimiento del cableado telefónico interno. Antes de solicitar la reparación, consulte al propietario para que le indique el procedimiento a seguir.

Bajo ley estatal, todos los propietarios residenciales de California deben:

- Instalar y mantener el cableado interno y suministrar al menos un enchufe telefónico por residencia.
- Asegurarse que todo el cableado telefónico cumple con los más recientes estándares del Código eléctrico nacional (NEC).

Los inquilinos son responsables de:

- Cambiar o agregar más líneas y enchufes telefónicos. (Como inquilino, debe obtener la autorización del propietario antes de efectuar cambios o adiciones.)
- Mantener o reparar el equipo telefónico.

Verizon le instalará, cambiará, reacomodará y reparará el cableado y los enchufes. También puede hacerlo usted mismo o contratar a un técnico. El cableado interno es considerado propiedad del dueño de la edificación.

Cómo determinar si el problema se encuentra en el cableado interno

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 un SNID y no está suscrito al Plan de Mantenimiento de Cableado Interior, es posible que se le aplique un cargo por diagnosticar 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 Interno, no se le cobrará este servicio.

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

CA Inside Wiring starts here

Servicios para personas discapacitadas - proporcionamos varios servicios y productos sin costo alguno si usted tiene impedimentos del habla, movimiento, vista u oído. Por ejemplo, los clientes sordos o con problemas auditivos pueden comunicarse con sus amigos usando un dispositivo TTY – una máquina de escribir especial que cuenta con una pantalla conectada a teléfonos estándar. Para obtener mayor información, llame gratis al Programa de Acceso Telefónico de California al **1-800-806-1191** (voz) o 1-800-806-**4474** (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), ayuda a establecer un enlace de comunicación entre personas con impedimentos auditivos o del habla usando un TTY con personas que usen un teléfono estándar. Marque el 711 si necesita asistencia del TRS, el cual se encuentra disponible nacionalmente las 24 horas del día, todos los días. No hay cargo alguno 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 “Lifeline” podrían tener derecho a dos líneas de teléfono a precios descontados.

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. El costo de este programa queda cubierto por una cuota que aparece en su recibo de Verizon. Vea “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 a.m. y las 6:00 p.m., o visítenos en Internet en 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).

CA Annual Guide ends here

Recursos informativos para el consumidor de telemercadeo

Con respecto a solicitudes telefónicas, usted tiene derechos. Para conocer más, puede solicitar las siguientes publicaciones:

- **“Straight Talk About 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, sitio web: [conlinemstraighthttp://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/telemarketing/tel15.shtm](http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/telemarketing/tel15.shtm)

- **"Unwanted Telephone Marketing Calls"**, Federal Communications Commission, Consumer & Governmental Affairs Bureau, 445 12th Street, S.W., Washington, D.C., 20554, o llame libre de costo al **1-888-225-5322**, sitio web: <http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/tcpa.html>
- **"Basic Facts About Telemarketing"**, California Department of Consumer Affairs, 400 R Street Sacramento CA 95814, o llame al **1-800-952-5210**, sitio web: <http://www.dca.ca.gov/publications/telemarket.shtml>

Extra CA Telemarketing

Usted puede bloquear las llamadas a los números 900 y 976* de información

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. El bloqueo de los números 900 y 976 es gratuito en líneas residenciales. Este bloqueo no impide la entrada de llamadas entrantes 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. 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 menor de edad, 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 de su cuenta de teléfono. Si se niega a pagar cualquier cargo por llamadas a los números 900 o 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 obligar 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

Extra CA 900/976

Cómo comunicarse con nosotros

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

Para instalación, agregar un nuevo servicio, preguntas sobre facturación o servicio de reparación 24 horas, llame al 1-800-VERIZON (1-800-837-4966).

Para recibir ayuda en alguno de los siguientes idiomas, llame a:

Vietnamita **1-800-483-2262**
Chino **1-800-483-8688**
Coreano **1-800-483-7772**

- Si tiene problemas de facturación, llámenos para que podamos resolverlos. 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 a cualquier hora nuestra página en la red, en:

Chino: www.verizon.com/chinese

Coreano: www.verizon.com/korean

Guide ends here

Reportes de Calidad del Servicio

Los reportes de calidad del servicio de Verizon se encuentran disponibles para inspección pública en las oficinas de la Comisión del Servicio Público de California de San Francisco y Los Ángeles y, previa cita, en las oficinas de Verizon en 2535 W. Hillcrest Drive, Newbury Park, CA. Para concertar una cita, por favor llámenos al 805/480-0714.

Service Quality

SITUACIONES DE EMERGENCIA

En caso de un desastre...

Después de una situación de desastre, especialmente de terremoto, es usual un alto volumen de llamadas. Esto puede ocasionar una congestión extrema en la red

telefónica, trayendo como consecuencia que Verizon y/o otras compañías de larga distancia, bloqueen las llamadas, con la finalidad de prevenir una sobrecarga. Algunas llamadas pueden ser dirigidas a grabaciones para que otras puedan ser completadas.

... ésta es la mejor manera de utilizar su teléfono.

Limite las llamadas exclusivamente para emergencias. No llame al 911, a la policía o el departamento de bomberos para tratar de obtener información general sobre el desastre. En cambio, sintonice las noticias locales en la radio o la televisión.

Ayude a reducir las llamadas entrantes y salientes en el área. Pida a alguien del área que se convierta en el contacto entre usted y su familia. Debido a que probablemente será más sencillo llamar hacia afuera del área de desastre, informe a esa persona cómo y dónde se encuentra, para que él pueda informarle a sus familiares y amigos.

Pruebe a enviar mensajes de texto desde su teléfono celular. Los mensajes de texto requieren sólo de breves descargas de transmisión, por lo que muchas veces puede completarse su transmisión aun cuando el servicio de voz no esté disponible.

Si necesita realizar una llamada de emergencia:

- Asegúrese de que todos los teléfonos auxiliares estén colgados.
- Si no escucha tono inmediatamente, permanezca en línea. El tono de marcado puede retrasarse un minuto o más.
- No presione repetidamente el interruptor de colgado. Esto retrasará aún más su llamada.
- Si escucha un tono de marcado ocupado rápido o una grabación que indique que “todos los circuitos están ocupados”, cuelgue y vuelva a intentar su llamada.
- Si ha habido daños en nuestros equipos o instalaciones, o en su cableado interno, podría no ser posible completar su llamada.
- No envíe mensajes de texto al 911, pues los centros de llamadas del 911 no pueden recibir mensajes de texto.

Esté preparado:

- Tenga a mano un teléfono de cable (la mayoría de teléfonos inalámbricos no funcionan durante fallas eléctricas).
- Mantenga su teléfono celular o satelital completamente cargado.
- Mantenga una unidad universal de suministro de energía completamente cargada.
- Regístrese en el programa local de notificación de emergencias de su comunidad. Al registrarse, incluya sus números de teléfono celulares. Esta información también está incluida en su directorio de Verizon.

Más información acerca del 911

En caso de que alguna vida humana o propiedad corrieran peligro y se requiera atención inmediata, llame al 911 para situaciones que ameriten la presencia de la policía, los bomberos, el alguacil, patrulla de carreteras, ambulancia, paramédicos, Guardia Costera y/o búsqueda y rescate. No envíe mensajes de texto al 911, ya que los centros de llamadas del 911 no pueden aceptar mensajes de texto. Si usted es sordo, tiene dificultades para escuchar o tiene algún impedimento del habla y utiliza un dispositivo de teletipo (TTY), también puede hacer llamadas de emergencia marcando el 911. Todos los centros de llamada del 911 están equipados para responder inmediatamente a todas las llamadas de TTY así como para rastrear su procedencia.

No llame al 911 si no tiene una emergencia; esto causa retrasos en la atención de las verdaderas emergencias. Para llamadas de no-emergencia, llame a los números de no-emergencias de las agencias pertinentes que aparecen en su directorio.

Cuando llama al 911, su dirección y número telefónico aparecen en la pantalla del operador, incluso si usted tiene el bloqueo de identificación de llamada. Esto le permite a la agencia de emergencia localizarlo en caso que la llamada sea interrumpida. Sin embargo, no todos los servicios del 911 pueden identificar la procedencia de su llamada, así que, al llamar, asegúrese de informar en seguida al operador dónde se encuentra. Si no desea que su dirección y número telefónico sean identificados, llame a un número de no-emergencia.

Servicio FiOS

Su servicio FiOS requiere de energía eléctrica para operar, así que asegúrese de que su Terminal de Red Óptica (ONT, por sus siglas en inglés) esté conectado todo el tiempo.

En caso de una falla eléctrica o de que su ONT se desconecte, Verizon le ha suministrado una unidad de batería de respaldo (BBU, por sus siglas en inglés) para encender el Terminal de Red Óptica y de esa manera poder garantizarle servicio de voz durante aproximadamente ocho horas. El BBU no suministrará energía a teléfonos inalámbricos ni a otros dispositivos de telecomunicaciones que requieran electricidad, tales como los utilizados para asistir a clientes con discapacidades. Su FiOS está configurado para suministrarle servicio telefónico de voz desde su BBU durante una falla eléctrica comercial, ahorrando energía de la batería de sus servicios de Internet y video de FiOS. Por favor, durante una falla eléctrica utilice su servicio FiOS sólo para llamadas de emergencia, ya que el uso continuo y regular acelerará el consumo de la energía de la batería, dejándolo potencialmente sin servicio de voz.

Su Unidad de batería de seguridad ha sido instalada en un punto de su hogar o garaje donde puede ser monitoreada fácilmente. Los usuarios pueden solicitar que la misma se coloque en un lugar acordado mutuamente para facilitar el acceso a la batería, sujeto a los requerimientos técnicos del servicio FiOS.

USTED ES RESPONSABLE DEL MANEJO Y MANTENIMIENTO DE LA BATERÍA

Debido a que usted es responsable por el manejo de su batería, es muy importante que se familiarice con las luces indicadoras y las alarmas audibles, para asegurarse que tiene energía de respaldo para el momento que la necesite.

Su Unidad de batería de respaldo (BBU) tiene las siguientes luces indicadoras de estatus:

Estatus del sistema:

Verde – operación normal

Verde intermitente – indica falla del sistema

Carga de la Batería:

Rojo – el ONT está funcionando a batería, falla eléctrica si ha sido desconectado

Rojo intermitente – la carga de la batería está baja

Reemplazo de la batería:

Rojo – la batería necesita ser reemplazada

Su unidad de batería de seguridad (BBU) tiene los siguientes botones:

Silenciador de alarma: presione este botón para silenciar una alarma audible

Uso de batería de emergencia: Para protegerlo en caso de una emergencia, la BBU se apagará aproximadamente una hora antes de que la batería se haya consumido completamente. Una vez que su batería se apague después de una falla eléctrica y usted necesite realizar una llamada telefónica, presione una vez el botón de Uso de batería de emergencia, para tener hasta una hora de batería para realizar llamadas de emergencia. Después de que oprima el botón de emergencia, se gastará todo lo que resta de la batería.

Alarmas audibles de la batería:

Su BBU está equipada con una alarma audible para indicarle sobre problemas con su BBU. Una vez se haya activado alguna alarma audible, usted debe revisar los indicadores visuales para determinar la acción a tomar.

Duración y reemplazo de la batería de seguridad

Su batería está diseñada para suministrarle electricidad de repuesto durante ocho horas. La batería podría necesitar ser reemplazada después de un período de cinco

años, pero factores como temperaturas extremadamente altas o bajas podrían reducir el tiempo del servicio de respaldo y la duración de vida de la batería. Las alarmas de la batería le indicarán cuándo debe ser reemplazada. Puede comprar un reemplazo en la mayoría de tiendas de productos electrónicos o de mejoras del hogar. También puede contactar el Centro de Soluciones de Fibra de Verizon al 1.888.553.1555 y ellos le pondrán en contacto con un minorista que esté en capacidad de atender su solicitud para una nueva batería. También puede visitar nuestro sitio web para información adicional: fioshelp.verizon.com.

La batería adecuada para la Unidad de batería de respaldo de Verizon es una batería sellada de plomo-ácido, 12VDC, 7.2AH, de dimensiones 6"x2.5"x3.75" con conexión ¼". Las baterías de tamaño, de dimensión o conexión diferentes podrían no caber en la BBU, o no conectar adecuadamente. Para reemplazar la batería, remueva la cubierta de la BBU, retire los cables conectores y la batería consumida, conecte los cables a la batería nueva e insértela.

Si usted es un cliente nuevo de FiOS en una locación donde FiOS había sido instalado por un usuario anterior y su batería requiere reemplazo durante su primer año de servicio, previa solicitud, Verizon reemplazará su batería sin costo alguno para usted. Verizon no instala baterías nuevas para cada cliente en una locación existente de FiOS.

Usted puede utilizar un generador o una unidad Ininterrumpible de Suministro de Energía (UPS) para proveer energía al Terminal de Red Óptica. Por favor, llame al centro de Soluciones de Fibra de Verizon al 1.888.553.1555 para obtener instrucciones, en caso que se decida por esta opción.

CA Emergency/911

Los números telefónicos con códigos 800 y 900: el número de su teléfono puede ser divulgado

Cuando usted llama a números con los códigos 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 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 la 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 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 una llamada proveniente de un número 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 dejar 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.dmachoice.org>

Extra CA 800/900

Información Importante para el consumidor

INFORMACIÓN SOBRE LLAMADAS DE TELEMERCADERO

Listados de “No llamar”

Los usuarios de California pueden registrarse en el Listado nacional de “No llamar” en <http://www.donotcall.gov>. También pueden registrarse por teléfono llamando libre de costo 1-888-382-1222. Es ilegal en la mayoría de los casos que los operadores de telemarketing llamen a un número que aparece en el registro nacional de “No llamar”. Si quiere presentar una queja de telemarketing, contacte a la Comisión Federal de Comercio en www.ftc.gov o llame libre de costo al 1-877-382-4357.

Telemarketing

Notificación especial para clientes de Verizon Propietarios de información de red

Bajo Ley Federal, es su derecho y nuestra responsabilidad, proteger la confidencialidad de la información referente a su servicio de telecomunicaciones. Esto incluye información sobre el tipo, los acuerdos técnicos, cantidad, destino y monto de uso de sus servicios de telecomunicaciones y las facturas derivadas de dichos servicios.

Podríamos utilizar esta información y compartirla con nuestros agentes y afiliadas con propósitos de mercadeo, sin necesidad de autorización previa de su parte, para ofrecerle la amplia variedad de productos y servicios relacionados con las comunicaciones de los que cuentan Verizon y sus afiliadas y para ofrecerle un paquete de servicios que se ajuste a sus necesidades. Estos servicios podrían ser diferentes a los que usted ha adquirido previamente. Además del servicio telefónico local, incluyen servicios de larga distancia, celular y de acceso a Internet y video. Podrá encontrar una descripción más completa de las diferentes compañías de Verizon y de los servicios ofrecidos por las mismas en www.verizon.com o llamando a su representante de servicio de Verizon. Si desea evitar que su información sea utilizada para ofrecerle servicios tal y como se ha descrito previamente, por favor llámenos a cualquier hora. 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. Su decisión será válida hasta que usted expresamente requiera lo contrario. Si usted ha restringido anteriormente el uso de su información de servicio de telecomunicaciones, no se requiere acción alguna de su parte a menos que desee remover dicha restricción. Su decisión no afecta el servicio suministrado y no elimina los otros contactos de mercadeo realizados por Verizon. Si desea mayor información, comuníquese con su representante de servicio o gerente de cuenta.

Notificación 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 éste o cualquier otro fin sin antes accionar un tono automático de advertencia. La única

excepción es cuando así 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, por favor comuníquese con uno de nuestros representantes de servicio al cliente. El número gratuito de servicio al cliente al que puede comunicarse aparece en las páginas blancas de su directorio telefónico local de Verizon.

*Uno por ciento o menos de las llamadas asistidas por operador o llamadas a la asistencia al directorio.

**El operador automático de la compañía telefónica y el sistema de asistencia al directorio, podrían grabar accidentalmente las respuestas de voz de los clientes, por ejemplo, las indicaciones del nombre y la ciudad de la persona a la que llama.

Updated 9/28/11