

## **DERECHOS DEL CLIENTE**

### **SU DERECHO A INSPECCIONAR U OBTENER UNA COPIA DE LAS TARIFAS Y REGLAS DE SERVICIO APLICABLES**

Los servicios prestados por su compañía telefónica local son servicios de utilidad pública, sujetos a las reglas, regulaciones y cargos establecidos en sus tarifas, que controlarán en todo momento la prestación de dichos servicios de comunicación. En caso de conflicto entre dichas tarifas y la información contenida en este aviso, prevalecerán las tarifas. Las tarifas están sujetas a cambios y están disponibles para su inspección en la oficina comercial local durante el horario de oficina. Su compañía telefónica proporcionará las partes aplicables de las tarifas a un costo razonable para reproducir dichas tarifas para la parte solicitante.

Al solicitar el servicio residencial, o para la transferencia del servicio existente por parte de un cliente, proporcionaremos información relacionada con la alternativa de menor precio y la gama de ofertas de servicios disponibles en la ubicación. Esta información dará una consideración completa a las opciones de equipo aplicables y los cargos de instalación.

### **TIEMPO PERMITIDO PARA PAGAR LAS FACTURAS PENDIENTES**

El cliente es responsable del pago de todos los cargos por el servicio de intercambio y el equipo proporcionado por el cliente y los mensajes de peaje (incluidos los cargos de facturación de servicios especiales) que se originan en la estación del cliente, y por todos los mensajes de peaje recibidos en la estación del cliente en los que se han revertido los cargos con el consentimiento de la persona a la que se llama.

Todos los cargos por servicios e instalaciones locales se facturan mensualmente por adelantado. Los cargos del servicio de mensajes de pago (incluidos los cargos por servicios de facturación especiales) vencen cuando se facturan. Los estados de cuenta de peaje detallados se incluyen en cada factura. Usted tiene derecho a continuar con el servicio local siempre y cuando el pago completo del servicio local se realice a tiempo.

Todas las facturas por servicios locales, de peaje y misceláneos vencen y son pagaderas en la oficina comercial en o antes de la fecha de vencimiento, que es dieciséis (16) días después de la emisión. Una factura por el servicio telefónico está en mora si no se paga antes de la fecha de vencimiento. El matasellos, si lo hubiere, en el sobre del billete, o una fecha de emisión en el billete, si no hay matasellos en el sobre, constituirá prueba de la fecha de emisión. Si la fecha de vencimiento cae en un día festivo o fin de semana, la fecha de vencimiento a efectos de pago será el siguiente día hábil después de la fecha de vencimiento.

### **CÓMO RESOLVER DISPUTAS DE FACTURACIÓN Y CÓMO LAS DISPUTAS AFECTAN LA TERMINACIÓN DEL SERVICIO**

Investigaremos cualquier disputa de facturación e informaremos los resultados al cliente. Si la disputa no se resuelve, la compañía telefónica local informará al cliente de los procedimientos de queja de la PUC.

La falta de recepción de una factura o de un aviso de suspensión o desconexión no exime al cliente de la responsabilidad del pago de acuerdo con las disposiciones establecidas en la tarifa. Si se determina que la facturación del servicio telefónico difiere de las tarifas legales para

los servicios que el cliente está comprando, la oficina comercial local calculará un ajuste de facturación.

Si al cliente se le debe un reembolso, se realizará un ajuste por todo el período de sobrecargos.

Si al cliente se le cobró de menos, la compañía telefónica local puede facturar al cliente por un período que no exceda los seis (6) meses a partir de la fecha en que la compañía telefónica local notifica inicialmente al cliente el monto del cargo insuficiente y el monto adicional total que se adeudará. Dicho importe se añadirá a la siguiente facturación ordinaria. Si la subfacturación es de \$50.00 o más, la compañía telefónica local ofrecerá a dicho cliente una opción de plan de pago diferido, por el mismo período de tiempo que el de la subfacturación.

Si el cliente cuestiona cualquier cargo de larga distancia, las llamadas particulares en cuestión pueden deducirse de la factura, previa notificación a la oficina comercial local, hasta que los cargos hayan sido verificados o ajustados. El saldo de la factura vence y es pagadero antes de la fecha de vencimiento.

## PASOS QUE SE DEBEN TOMAR ANTES DE QUE SE PUEDA TERMINAR EL SERVICIO

En caso de que el cliente, o los responsables, no paguen cualquier factura regular o cualquier parte de la misma, la oficina comercial puede interrumpir el servicio con la debida notificación. Una cuenta se considera morosa si la factura no se ha pagado o no se ha celebrado un acuerdo de pago diferido dentro de los dieciséis (16) días posteriores a la fecha de emisión. En este punto, se emitirá un aviso de desconexión o suspensión, y consistirá en un envío por correo o entrega en mano por separado. Este aviso especificará una fecha de desconexión o suspensión que no sea inferior a diez (10) días después de que la cuenta se convierta en morosa, y que no sea un día festivo o de fin de semana. El aviso indicará el monto específico adeudado por los servicios telefónicos locales tarifados necesarios para mantener los servicios telefónicos locales básicos.

## CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL SERVICIO

La compañía telefónica local puede suspender o desconectar el servicio telefónico después de dar un aviso escrito o entregado en mano al cliente con diez (10) días para:

- Falta de pago de la cantidad requerida para retener el servicio telefónico local básico, o incumplimiento de los términos de un acuerdo de pago diferido, excepto según lo dispuesto por el programa de Servicio Telefónico Local Prepagado;
- Falta de pago de un depósito adicional requerido por uso excesivo o facturación, dentro de los diez (10) días posteriores a una solicitud de buena fe por parte de la compañía telefónica local para hacerlo;
- El hecho de que el cliente no reembolse, o no lo haga a la compañía telefónica local, un cheque o dinero no pagado por el banco en el que se emitió;
- Violación de las reglas en lo que respecta al uso del servicio de una manera que interfiere con el servicio de otros, o el funcionamiento de equipos no estándar, si se ha hecho un intento razonable de notificar al cliente y se le brinda al cliente una oportunidad razonable para remediar la situación;
- Falta de pago de la cuenta de otro cliente como garante de la misma si el cliente ha firmado una garantía como precedente al servicio;
- Evitar el bloqueo de peajes incurriendo en cargos de larga distancia después de que se implementó el bloqueo de peaje debido a la falta de pago de cargos de larga distancia.

La compañía telefónica local puede suspender o desconectar el servicio telefónico sin previo aviso por:

1. Conexión de la notificación sin autorización por parte de una persona que no ha presentado una solicitud de notificación;
2. Reconexión del servicio sin autorización después de la terminación por falta de pago;
3. Casos de manipulación del equipo de Community, evidencia de robo de servicio u otros actos para defraudar a la empresa de servicios públicos.

A menos que exista una condición peligrosa, o a menos que el cliente solicite la desconexión, el servicio no se desconectará en un día, o en un día inmediatamente anterior a un día, cuando el personal de la compañía telefónica local no esté disponible al público con el fin de realizar recogidas y reconectar el servicio.

Si la desconexión del servicio impide que se solicite ayuda médica de emergencia para un residente gravemente enfermo, un médico puede proporcionar documentación escrita a la compañía telefónica local para extender el tiempo para pagar la factura.

### PASOS PARA RECONECTAR EL SERVICIO DESPUÉS DE UNA TERMINACIÓN INVOLUNTARIA.

El servicio no se restablecerá a menos que o hasta que todos los montos adeudados en la fecha de vencimiento se paguen en su totalidad, incluida la restauración de los cargos por servicio o un plan de pago diferido celebrado. La compañía telefónica local puede solicitar al cliente que presente dinero en efectivo, giro postal o cheque de caja en pago de la factura y los cargos de reconexión y no aceptar un cheque personal o dinero no garantizado cuando el historial de la cuenta de un cliente justifique tal acción.

No se hará ninguna concesión por la pérdida del servicio durante el período en que se desconecte el servicio por falta de pago, si se realiza el pago y se vuelve a conectar el servicio antes de la finalización de una orden para terminar el servicio.

### PLAN DE PAGO APLAZADO

La compañía telefónica local ofrecerá, previa solicitud, un plan de pago diferido a cualquier cliente residencial que haya expresado su incapacidad para pagar la totalidad de su factura, si ese cliente no ha recibido más de dos avisos de suspensión o desconexión durante los doce meses anteriores. Un plan de pago diferido puede ser rechazado para un cliente de menos de tres meses que carece de suficiente crédito o un historial satisfactorio de pago de una empresa de servicios públicos anterior.

Si un cliente no ha cumplido con los términos de un acuerdo de pago diferido, la compañía telefónica local tendrá derecho a desconectarse de conformidad con las reglas de desconexión y no estará obligada a ofrecer una negociación posterior de un acuerdo de pago diferido antes de la desconexión.

## CÓMO PONERSE EN CONTACTO CON NUESTRA OFICINA COMERCIAL

Si desea ponerse en contacto con nuestra oficina comercial por cualquier motivo relacionado con su servicio o para organizar un servicio adicional, estaremos encantados de ayudarle en todo lo que podamos.

Las facturas se pueden pagar y la información se puede obtener en nuestra oficina entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m., de lunes a viernes.

### **Nuestra dirección postal es:**

[Comunidad Comcell](#)

10184 Autopista Estatal 25 E

Apartado Postal 130

Windthorst, TX 76389

1-800-794-6407 o 940-423-6201

[admin@comcell.us](mailto:admin@comcell.us)

## RECLAMACIONES POR PARTE DEL CLIENTE

Su representante de servicio está disponible para responder a sus preguntas y resolver sus problemas. Si no está satisfecho, no dude en preguntar por un supervisor. Un supervisor llevará a cabo una revisión e informará al reclamante de los resultados dentro de los 10 días posteriores a la solicitud. El supervisor también le ofrecerá los resultados de la revisión por escrito. Si su problema no puede ser satisfecho por el supervisor, pregunte por el gerente. Si lo prefiere, puede escribir a su compañía telefónica local a la dirección indicada anteriormente.

## ACCESO A LAS INSTALACIONES DEL CLIENTE

Los agentes y empleados de la compañía telefónica local tendrán derecho a ingresar a dichas instalaciones en cualquier momento razonable con el propósito de instalar, inspeccionar, mantener, quitar o reparar el equipo y las instalaciones o para hacer cobros de teléfonos de monedas o al finalizar el servicio, con el propósito de retirar dicho equipo e instalaciones.

## SU DERECHO A PRESENTAR UNA QUEJA ANTE LA COMISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TEXAS

Un cliente o solicitante tiene derecho a presentar una queja formal o informal o presentar cualquier asunto ante la Comisión de Servicios Públicos de Texas en esta dirección:

### **Comisión de Servicios Públicos de Texas**

**Cliente**

**División de Protección**

Apartado Postal 13326

Austin, Texas 78711-3326

512-936-7120

**o en Texas:** (línea gratuita) 1-888-782-8477

**TTY:** 1-800-735-2988

**Fax:** 512-936-7003

**Dirección de correo electrónico:** [consumer@puc.texas.gov](mailto:consumer@puc.texas.gov)

**Dirección de Internet:** [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us)

**TTY:** 512-936-7136

**RELAY TEXAS:** (línea gratuita) 1-800-735-2989

## EQUIPO PROPORCIONADO POR EL CLIENTE

Según el programa de registro de la Comisión Federal de Comunicaciones, usted puede suministrar su propio teléfono u otro equipo terminal y conectarlo directamente a la red telefónica nacional. El equipo debe estar aprobado por la FCC y usted es responsable de su correcta conexión, mantenimiento y reparación. Las reglas de la FCC también requieren que notifique a la compañía telefónica local antes de conectar su equipo. Es posible que su equipo no esté conectado al servicio telefónico de monedas y a las líneas de fiestas.

## ES POSIBLE QUE SE REQUIERA UN DEPÓSITO

Es posible que se requiera un depósito de \$ 100 en los siguientes mercados (Bellevue, Bowie, Henrietta, Montague, Newport y Sunset, así como otros mercados que puedan construirse en el futuro).

También se puede requerir un depósito, o un depósito adicional, antes de que se restablezcan los servicios después de que el servicio se haya suspendido por falta de pago. Póngase en contacto con su oficina comercial para obtener información adicional sobre los depósitos de seguridad en Internet y/o en el servicio telefónico.

## DEPÓSITOS

Un depósito devengará un interés simple sobre una tasa anual establecida por la PUC. Se reembolsa después de un año si el cliente no está en mora en el pago de la factura actual y no ha estado en mora en el pago de una factura en más de dos ocasiones. Si se desconecta el servicio telefónico, el depósito con intereses se aplica a la factura final.

## CRÉDITO POR SERVICIO RESIDENCIAL

Los solicitantes de servicio residencial pueden establecer crédito a través del servicio previo de Internet/teléfono con Comcell Community. Si otras partes en el hogar deben un saldo pendiente, los miembros del hogar pueden ser considerados responsables del saldo a través de un acuerdo de promesa de pago con la parte que tiene el saldo pendiente. En caso de que ocurra una falta de pago, bajo los términos de la promesa de pago, esto causará la terminación del servicio a dicha ubicación/hogar.

## CARGOS EN SU FACTURA TELEFÓNICA

Colocar cargos en su factura telefónica por productos o servicios sin su autorización se conoce como "cramming" y está prohibido por ley. Es posible que su compañía telefónica esté proporcionando servicios de facturación para otras compañías, por lo que los cargos de otras compañías pueden aparecer en su factura telefónica.

Si cree que fue "abarrotado", debe comunicarse con la compañía que le factura por su servicio telefónico (Comcell Community al 800-794-6407) y solicitar que tome medidas correctivas. La Comisión de Servicios Públicos de Texas requiere que la compañía telefónica de facturación haga lo siguiente dentro de los 45 días calendario posteriores a la fecha en que se entera del cargo no autorizado:

- Notificar al proveedor de servicios que deje de cobrarle por el producto o servicio no autorizado;
- Elimine cualquier cargo no autorizado de su factura;
- Reembolsar o acreditar todo el dinero que haya pagado por un cargo no autorizado; y

- Si lo solicita, le proporcionaremos todos los registros de facturación relacionados con cualquier cargo no autorizado dentro de los 15 días hábiles posteriores a la eliminación del cargo de su factura telefónica.

Si la compañía no resuelve su solicitud, o si desea presentar una queja, escriba o llame a la Comisión de Servicios Públicos de Texas, P.O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326, 512-936-7120 o al número gratuito en Texas al 888-782-8477.

Las personas con discapacidad auditiva y del habla pueden comunicarse con la comisión a través de Relay Texas al 1-800-735-2989.

Su servicio telefónico no puede ser desconectado por disputar o negarse a pagar cargos no autorizados.

Es posible que tenga derechos adicionales en virtud de las leyes estatales y federales. Comuníquese con la Comisión Federal de Comunicaciones, el Procurador General de Texas o la Comisión de Servicios Públicos de Texas si desea obtener más información sobre posibles derechos adicionales.

### DECLARACIÓN COMPLETA DE NO DISCRIMINACIÓN

El servicio de Comcell Community se proporciona sin discriminación en cuanto a la raza, color, sexo, nacionalidad, religión, estado civil, nivel de ingresos, fuente de ingresos del cliente, o de discriminación irrazonable basada en la ubicación geográfica.

Las personas con discapacidades que requieran medios alternativos de comunicación para la información del programa (por ejemplo, Braille, letra grande, cinta de audio, lenguaje de señas americano, etc.) deben comunicarse con Relay Texas al 1-800-735-2989.

### DERECHOS Y OBLIGACIONES: LLAMADAS DE COBRO REVERTIDO

Una llamada por cobrar es una llamada telefónica por la cual usted pagará todos los cargos por esa llamada telefónica. Los clientes deben tener en cuenta que cuando reciban una llamada por cobrar, se les pedirá que acepten o rechacen este tipo de llamada. A menos que esté dispuesto a pagar esos cargos, no acepte el teléfono llamar.

La compañía telefónica local recomienda a los clientes que se aseguren de la identificación de la persona que llama antes de aceptar llamadas por cobrar. Si no se reconoce la identificación de la persona que llama, el cliente debe rechazar la llamada.

Antes de que se conecte una llamada por cobrar, tiene derecho a aceptar o rechazar los cargos. Debe solicitar la tarifa y los cargos de la llamada por cobrar antes de aceptar los cargos. Una vez que se acepte la llamada por cobrar, se le facturarán todos los cargos relacionados con esa llamada telefónica.

Si se le factura por una llamada por cobrar que excede un cargo de \$35 por una llamada de menos de 5 minutos de duración, debe comunicarse con su compañía telefónica local o con la Comisión de Servicios Públicos de Texas al:

**PUC – Protección al Cliente**  
**Apartado Postal 13326**

**Austin, TX 78711-3326**

Teléfono: 1-888-782-8477

O en Austin: 512-936-7120

(TTY 1-800-735-2988)

Fax: 1-512-936-7003

O por correo electrónico: customer@puc.texas.gov

Si cree que se le han facturado cargos por llamadas por cobrar no autorizadas, la llamada o llamadas en cuestión pueden deducirse de la factura previa notificación a la compañía telefónica local, hasta que los cargos hayan sido verificados o ajustados. El saldo de la factura vence y es pagadero antes de la fecha de vencimiento.

La Comisión de Servicios Públicos de Texas ha ordenado a los proveedores de telecomunicaciones que proporcionen este aviso a los clientes con respecto a sus derechos al aceptar llamadas por cobrar, ya que ha habido casos en los que se han realizado llamadas por cobrar por razones fraudulentas. La empresa está obligada a supervisar las llamadas de los clientes en función de las llamadas de cobro revertido fraudulentas. Por lo tanto, si cree que ha sido víctima de tales prácticas, le recomendamos que lo denuncie.

**FONDO DE SERVICIO UNIVERSAL DE TEXAS**

Es posible que note un cargo en su factura telefónica llamado "Servicio Universal de Texas" que paga el Fondo de Servicio Universal de Texas. Este fondo fue creado por el Estado de Texas para ayudar a pagar a los clientes de bajos ingresos y a los clientes en áreas rurales de alto costo y para servir a los clientes con discapacidades. Este cargo es aproximadamente el 12% de los recibos de servicios de telecomunicaciones intraestatales únicamente.

Ya no se aplica a los servicios de telecomunicaciones interestatales o internacionales. Si tiene alguna pregunta sobre este cargo o cómo se calcula, llame a la oficina comercial local.

**CLIENTES DE TDD/TTY**

Para asistencia al operador u otro servicio: ..... 1-800-855-1155 (línea gratuita)

**RETRANSMISIÓN DE MENSAJES TTY TEXAS**

Este servicio retransmite llamadas entre una persona que usa un TTY u otros dispositivos de asistencia y cualquier otro usuario de teléfono dentro del estado. Este servicio también permite que una persona sin un TTY llame a un usuario de TTY. Personal especialmente capacitado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para transmitir la llamada. No hay ningún cargo adicional por este servicio. Las llamadas realizadas a destinos dentro del estado de Texas se facturarán a una tarifa con descuento. Las llamadas de larga distancia realizadas a través de RELAY TEXAS se facturarán a las tarifas vigentes del proveedor seleccionado por la Comisión de Servicios Públicos para proporcionar este servicio. Para usar RELAY TEXAS u obtener más información, incluida la información sobre tarifas, llame al número gratuito:

Si tiene un TTY..... 1-800-RELAY-TX (1-800-735-2989)

Si no tiene un TTY..... 1-800-RELAY-VV (1-800-735-2988)

**CÓDIGOS DE MARCACIÓN ESPECIALES**

**2-1-1** Ofrece información y referencias a organizaciones comunitarias y **de Salud y Servicios Humanos** disponibles ... 2-1-1.

**3-1-1** Ofrece acceso a **servicios gubernamentales que no son de emergencia** (es posible que este servicio aún no haya sido implementado por el organismo gubernamental local en su área respectiva).

**4-1-1** Ofrece acceso a la **Asistencia de Directorio**.

**5-1-1** Ofrece acceso a información de tráfico y **transporte**.

**6-1-1** Ofrece acceso de marcación rápida al servicio de reparación de la comunidad de Comcell.

**7-1-1** Ofrece un medio más fácil para acceder a **RELAY TEXAS**. Al marcar 7-1-1, tanto los usuarios oyentes como los sordos, con dificultades auditivas, sordociegos o con discapacidades del habla pueden iniciar una llamada de RELAY TEXAS.

**8-1-1** Ofrece acceso rápido al **servicio de aviso de excavación con una sola llamada** (llame antes de excavar).

**9-1-1** Ofrece acceso a los **servicios de emergencia** (ambulancia, bomberos y policía).

**9-8-8** Ofrece acceso a los **servicios de una línea directa** de prevención del suicidio.

**Nota: Es** posible que el bloqueo por línea o por llamada del identificador de llamadas, así como tener un número que no figura en la lista, no impida la transmisión de su número de teléfono cuando llame a estos códigos de marcación especiales. Por lo tanto, su número puede estar disponible para el representante de servicio de esa entidad antes de que se responda su llamada.

## REGISTRO NACIONAL DE NO LLAMAR Y REGISTRO DE LA LISTA DE NO LLAMADAS DE TEXAS

Ahora tiene la oportunidad de agregar su nombre, dirección y número de teléfono a dos "Listas de No Llamadas". Al colocar su nombre, dirección y número de teléfono en estas listas, usted se identifica como un consumidor que no desea recibir llamadas de telemarketing.

Tanto el gobierno federal como el estado de Texas han adoptado reglas de telemarketing que permiten a un consumidor revocar o notificar a una empresa de telemarketing que la compañía no puede comunicarse con ella.

Si ya se ha inscrito en la "Lista de No Llamadas" de Texas, debe volver a inscribirse en el Registro Nacional de No Llamadas federal para estar en ambas listas. Para registrarse en cualquiera de las listas por primera vez, consulte las siguientes instrucciones:

Para el Registro Nacional No Llame federal, puede inscribirse de dos maneras:

1. En línea en [www.donotcall.gov](http://www.donotcall.gov) para el registro federal.
2. Llame al número gratuito 1-888-382-1222 o, para TTY, llame al 1-866-290-4236.

Tenga en cuenta que debe llamar desde el número de teléfono que desea registrar. Los suscriptores pueden registrar su número de teléfono residencial, incluidos los números inalámbricos, en el Registro Nacional No Llame por teléfono o por Internet sin costo alguno. El registro tardará 90 días en hacerse efectivo, por lo que no puede quejarse de las llamadas de telemarketing que reciba dentro del período de 3 meses antes de que su registro entre en vigencia. Su(s) número(s) de teléfono registrado permanecerá(n) en la lista durante cinco años a partir de la fecha en que su número de teléfono se publique por primera vez en la lista.

Si ha registrado previamente su número de teléfono y desea eliminar o cambiar su número de teléfono en la base de datos nacional No Llame, llame al número gratuito 1-888-382-1222 (debe llamar desde el número de teléfono registrado) o visite [www.donotcall.gov](http://www.donotcall.gov).

Puede inscribirse en la Lista de No Llamadas de Texas de tres maneras:

1. En línea en [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com) para registro instantáneo. El sitio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
2. Llame al número gratuito 1-888-309-0600 para obtener una solicitud o para registrarse.
3. Envíe una solicitud por escrito a:

**Gryphon.ai dba TEXAS SIN LLAMADAS**  
**Apartado postal 674624**  
**Dallas, TX 75267-4624**

Su(s) número(s) de teléfono registrado permanecerá(n) en la lista durante tres años a partir de la fecha en que su número de teléfono residencial se publique por primera vez en la lista. La ley estatal limita esta lista solo a números residenciales.

Después del 1 de octubre de 2003, un consumidor que reciba una llamada de telemarketing a pesar de estar en el registro podrá presentar una queja ante la FCC, ya sea por correo electrónico ([FCCinfo@fcc.gov](mailto:FCCinfo@fcc.gov)) a través de Internet, teléfono 1-888-CALLFCC (1-888-225-5322) voz o 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY, o por correo a la Comisión Federal de Comunicaciones, Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor, División de Consultas y Quejas del Consumidor, 445 Calle 12, SW, Washington, DC 20554.

Para presentar una queja por una violación de la "Lista de No Llamadas de Texas", complete el Formulario de Queja de la Lista de No-Llamadas de Texas o llame al 1-888-782-8477 (TTY 1-800-735-2988).

**Para consultar las Normas y Leyes sobre telemarketing, consulte los siguientes enlaces:**

Reglas y leyes actuales de Texas con respecto al telemarketing: [www.puc.texas.gov/consumer/phone/telemarket\\_faq.aspx](http://www.puc.texas.gov/consumer/phone/telemarket_faq.aspx)

Reglas y leyes de telemarketing de la FCC: <http://www.fcc.gov/cib/consumerfacts/Nofaxes.html>

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre este aviso, comuníquese con su oficina comercial local.

**QUEJAS de Violaciones de las Reglas de No Llamar**

El Procurador General de Texas investiga las quejas relacionadas con una violación de esta ley, que se encuentra en el Capítulo 37 del Código de Negocios y Comercio. Si tiene una queja sobre un abogado telefónico que cree que ha violado esta ley, comuníquese con:

**División de Protección al Consumidor  
Oficina del Procurador General de Texas  
Apartado Postal 12548  
Austin, Texas 78711  
512-463-2070**

Otra ley, que se encuentra en la Ley Reguladora de Servicios Públicos §55.151 y §55.152, requiere que un abogado telefónico haga todo lo posible para no llamar a un consumidor que pide que no se le vuelva a llamar. Las quejas relacionadas con una violación de esta ley son investigadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas. Si tiene una queja sobre la solicitud repetida de un abogado telefónico al que le ha pedido que no lo vuelva a llamar, comuníquese con:

**División de Protección al Cliente  
Comisión de Servicios Públicos de Texas  
Apartado Postal 13326  
Austin, Texas 78711-3326  
512-936-7120 o 1-888-782-8477.**

Las personas con discapacidad auditiva y del habla con teléfonos de texto (TTY) pueden comunicarse con la comisión al 512-936-7136.

"Tenga en cuenta que es posible que tenga derechos adicionales bajo la ley federal. Comuníquese con la Comisión Federal de Comercio (FTC) o la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) para obtener más información sobre estos derechos adicionales".

## **IDENTIFICACIÓN AUTOMÁTICA DE NÚMEROS**

Cuando se marca un número 800 o 900 desde su teléfono, su número de teléfono puede ser transmitido a la compañía a la que ha llamado y puede estar disponible para el representante de servicio de esa compañía antes de que se responda su llamada.

## **900/976 SERVICIOS DE ENTREGA DE INFORMACIÓN**

Una serie de programas de entretenimiento e información ofrecidos por proveedores de información ("patrocinadores") están disponibles en números de teléfono que comienzan con 900/976. Hay un cargo por tales llamadas. El monto del cargo por cada llamada a un servicio 900/976 es determinado por el patrocinador y puede variar entre los programas 900/976 individuales. El cargo de un programa 900/976 debe indicar claramente el cargo de la llamada.

### **Antes de marcar los números 900/976 o 800/866/877/888, tenga en cuenta:**

"El bloqueo por línea o por llamada no impide la transmisión de su número de teléfono cuando llama a una compañía usando un número 800, 866, 877, 888 o 900. Por lo tanto, su número puede estar disponible para el representante de servicio de esa compañía antes de que se responda su llamada".

## DECLARACIÓN DE DERECHOS DE FACTURACIÓN PARA SERVICIOS INTERESTATALES DE PAGO POR LLAMADA

Para disputas o consultas sobre facturación, llame a su compañía telefónica local. Tienes 60 días a partir de la fecha de tu factura para disputar un error de facturación. Tiene derecho a retener el pago de los cargos en disputa durante la revisión de errores de facturación. No se llevará a cabo ninguna actividad de cobro de cargos en disputa mientras los cargos estén bajo investigación. Después de la investigación, si se determina que los cargos en disputa son legítimos, el Proveedor de Información puede proceder con cobros externos contra su cuenta. Su servicio local y de larga distancia no puede ser desconectado por falta de pago de los cargos 900. La falta de pago de los cargos legítimos de 900 puede resultar en el bloqueo involuntario de su acceso a los servicios de 900. El bloqueo voluntario del acceso a los servicios 900 está disponible previa solicitud a su operador de intercambio local. No se le debe facturar por servicios de pago por llamada que no se ofrezcan de conformidad con las leyes y regulaciones federales. Los derechos del consumidor adjuntos se proporcionan en virtud de la Ley Federal de Divulgación y Resolución de Disputas Telefónicas. Si comunicó oralmente una acusación de error de facturación a través del número gratuito en la página de facturación 900, se considerará una notificación suficiente de un error de facturación. La entidad de facturación perderá el monto de cualquier compra facturada por teléfono (hasta \$50.00 por transacción) si no cumple con los requisitos de resolución de errores de facturación establecidos.

## SELECCIÓN DE UNA COMPAÑÍA TELEFÓNICA: SUS DERECHOS COMO CLIENTE

Las compañías telefónicas tienen prohibido por ley cambiarlo de un proveedor de servicios telefónicos a otro sin su permiso, una práctica comúnmente conocida como "slamming".

Si lo golpean, la ley de Texas requiere que la compañía telefónica que lo golpeó haga lo siguiente:

1. Pagar, dentro de los cinco días hábiles (hábiles) posteriores a su solicitud, todos los cargos asociados con el regreso a su compañía telefónica original.
2. Proporcione todos los registros de facturación a su compañía telefónica original dentro de los diez días hábiles posteriores a su solicitud.
3. Pagar, dentro de los 30 días hábiles (hábiles), a su compañía telefónica original la cantidad que habría pagado si no lo hubieran golpeado.
4. Reembolsarle dentro de los 30 días hábiles (hábiles) cualquier monto que haya pagado por los cargos durante los primeros 30 días después del slam y cualquier monto mayor a lo que habría pagado a su compañía telefónica original por los cargos después de los primeros 30 días después del slam.

Su compañía telefónica original está obligada a proporcionarle todos los beneficios, como millas de viajero frecuente, que normalmente habría recibido por su uso del teléfono durante el período en el que fue golpeado.

Si ha sido golpeado, puede cambiar su servicio inmediatamente a su proveedor original llamando a su proveedor de telecomunicaciones autorizado (su proveedor original) e informando a la compañía que ha sido cambiado de su servicio sin la autorización adecuada. También debe denunciar el golpe escribiendo o llamando a la División de Protección al Consumidor de la Comisión de Servicios Públicos de Texas, P.O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326, 512-936-7120 o en Texas (línea gratuita) 1-888-782-8477, fax: 512-936-7003, dirección de correo electrónico: [consumer@puc.texas.gov](mailto:consumer@puc.texas.gov). Las personas con discapacidad

auditiva y del habla pueden comunicarse con la comisión a través de Relay Texas al 512-936-7136.

Puede evitar el slamming solicitando a su proveedor de servicios actual el congelamiento de una compañía telefónica preferida. Con un congelamiento en su lugar, debe dar su consentimiento formal para "levantar" el congelamiento antes de que se pueda cambiar su servicio telefónico. Es posible que se aplique un congelamiento al servicio local, al servicio de larga distancia o a ambos. La Comisión de Servicios Públicos de Texas puede darle más información sobre los congelamientos y sus derechos como cliente.

## SERVICIO TELEFÓNICO LOCAL PREPAGO

Su compañía telefónica local se complace en notificarle sobre el Servicio Telefónico Local Prepagado (PLTS), un programa que ayuda a los clientes a administrar los saldos telefónicos pendientes y a retener el servicio telefónico local básico. La Comisión de Servicios Públicos de Texas ha ordenado que proporcionemos este servicio.

PLTS ofrece a los clientes elegibles una oportunidad única de conservar su servicio local si corren el riesgo de desconexión de su servicio local por falta de pago de las facturas telefónicas. También permite que los clientes residenciales que han sido desconectados debido a facturas atrasadas o impagas sean reconectados. Incluso sin ingresar a PLTS, los clientes residenciales tienen derecho a recibir el servicio telefónico local básico siempre y cuando no se adeuden cargos por el servicio telefónico local básico. PLTS no está disponible para clientes empresariales.

## SU RESPONSABILIDAD

Para recibir este servicio, debe aceptar recibir el Servicio de Bloqueo/Restricción de Llamadas, que le impedirá realizar llamadas telefónicas de larga distancia o llamadas sensibles al uso, que incluyen asistencia de directorio, devolución de llamadas, rastreo de llamadas y remarcación automática. Al suscribirse a PLTS, usted acepta no incurrir en cargos adicionales de su proveedor de telefonía local que no sean los incluidos en su suscripción a PLTS. **Si viola los términos de este acuerdo, puede ser desconectado inmediatamente y no será elegible para recibir PLTS nuevamente de su compañía telefónica local.** Si se le desconecta por violación de los términos y condiciones del plan PLTS, la compañía tiene el derecho de retener y aplicar cualquier crédito en la cuenta PLTS a sus saldos pendientes de servicios de telecomunicaciones.

Para suscribirse a PLTS, también debe pagar hasta dos meses de cargos por adelantado. Debe acordar un plan de pago diferido con la compañía telefónica local para sus cargos telefónicos locales pendientes. Los pagos de estos cargos comenzarán con el tercer ciclo de facturación después de suscribirse a PLTS. Los pagos mensuales de este plan no pueden exceder los \$10.00 por mes o una doceava parte de la deuda local pendiente, lo que sea mayor. Debe pagar su factura de PLTS antes de la fecha de vencimiento.

### **Para suscribirse**

Póngase en contacto con su oficina comercial local durante el horario comercial normal y solicite PLTS.

Si su teléfono ha sido desconectado y solicita PLTS dentro de los 10 días posteriores a que la compañía telefónica local envíe por correo su aviso de elegibilidad para PLTS, no se le

requerirá que pague el cargo de reconexión para restaurar el servicio en este momento. Se le pedirá que pague ese cargo cuando regrese al servicio telefónico local básico.

Una suscripción a PLTS proporciona estos servicios a la tarifa mensual que se indica a continuación. Si es elegible para las tarifas de Lifeline, sus tarifas pueden ser más bajas.

<b>Servicios PLTS</b>	<b>*Tarifa</b>
<b>Mensual</b>	
<b>Servicio Telefónico Local Básico Residencial.....</b>	<b>-\$22.25</b>
<b>Listado de Directorio de Páginas Blancas.....</b>	<b>Sin</b>
<b>cargo</b>	
<b>Servicio de números no publicados (si se solicita).....</b>	<b>\$.50</b>
<b>Servicio de números no listados (si se solicita).....</b>	<b>\$.50</b>
<b>Acceso al 911, a los servicios de retransmisión de doble parte y al</b>	
<b>Oficina de negocios local.....</b>	<b>Sin cargo</b>

Además de los cargos por los servicios enumerados anteriormente, los clientes serán responsables de pagar recargos o tarifas requeridas por ley u ordenanza, incluidos, entre otros: cargos del 911, cargos de la línea de suscriptores, impuestos sobre las ventas, cargos del Fondo de Servicio Universal y tarifas municipales. Si tiene alguna pregunta sobre PLTS, comuníquese con su oficina comercial local.

*NOTA: Las tarifas están sujetas a cambios y son correctas a partir de la fecha en que se compiló este directorio.*