

Sage Telecom, Inc.

Términos y condiciones de servicio de Ohio

Preguntas sobre facturación de los clientes

Ante cualquier consulta respecto de sus facturas telefónicas, los clientes pueden comunicarse con Sage por escrito a: 805 Central Expressway South, Suite 100, Allen, Texas 75013-2789, o al número gratuito 1-888-449-4940.

Facturas con irregularidades y procedimiento para la presentación de reclamaciones

El servicio de un cliente no estará sujeto a suspensión ni desconexión por falta de pago de una parte de una factura con irregularidades sobre la que esté pendiente la determinación de precisión de los cargos por parte de Sage y la conclusión del proceso de reclamación informal. El cliente está obligado a pagar los cargos facturados que no presenten irregularidades. Cualquier cargo cuestionado debe informarse a Sage a través de una notificación por escrito dirigida a Sage Telecom, Atención: *Customer Relations*, 805 Central Expressway South, Suite 100, Allen, TX. 75013, o por medio de una notificación verbal al 1-888-449-4940. Su representante de servicios está a su disposición para responder a sus preguntas y resolver sus problemas. Si aun así no queda satisfecho, solicite hablar con un supervisor.

Si tiene una reclamación que no se resolvió después de su llamado a Sage, o si desea información general sobre servicios públicos, clientes comerciales y residenciales, comuníquese con la **Comisión de Servicios Públicos de Ohio (*Public Utilities Commission of Ohio*) al 1-800-686-7826 (número gratuito) o TTY al 1-800-686-1570 (número gratuito) de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. durante los días de semana, o ingrese a www.puco.ohio.gov**. Los clientes residenciales también pueden comunicarse con el Consejo de Clientes de Ohio (OCC) para obtener ayuda con respecto a las reclamaciones y problemas relacionados con los servicios públicos al 1-877-742-5622 (número gratuito) de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. durante los días de semana, o puede ingresar a www.pickocc.org.

Información de crédito

Sage puede pedirle a un solicitante del servicio que establezca un crédito adecuado, pero tal establecimiento de crédito no eximirá al usuario del cumplimiento de las políticas de Sage relacionadas con el pago a término de las facturas. Antes de proveer el servicio a cualquier solicitante que haya sido previamente usuario de Sage, y cuyo servicio se haya interrumpido por falta de pago de las facturas, se le pedirá que abone todo el monto adeudado a Sage.

Depósitos e intereses

En casos en los que Sage exige un depósito, éste no debe superar el doscientos treinta por ciento (230%) de la factura mensual promedio calculada para los servicios regulados de un cliente durante los siguientes doce meses. Es probable que se solicite a un cliente existente que realice un depósito como condición del servicio continuado en caso de que los cargos incuestionables se consideren morosos. En este contexto, el término "moroso" describe un pago no recibido en la fecha dispuesta o antes del vencimiento que consta en la factura, en dos (2) de los doce (12) últimos periodos de facturación, o si se le desconectó el servicio al cliente durante los últimos doce (12) meses, o ha librado un cheque a Sage que fue posteriormente rechazado.

Sage pagará los intereses por depósitos en efectivo a no menos de la tasa calculada conforme a las normas de la Comisión. Sage efectuará anualmente el pago del interés acumulado a los clientes, ya sea en forma de crédito en la facturación o mediante un cheque. Los depósitos dejarán de acumular interés en la fecha en que se devuelva o acredite en la cuenta del cliente. El monto del depósito, con el interés acumulado, se aplicará a cualquier cargo impago en el momento de la interrupción del servicio. El saldo, si lo hubiera, se devolverá al usuario dentro de los 30 días posteriores a la liquidación de la cuenta del consumidor, ya sea en persona o por correo a su último domicilio conocido.

El depósito realizado por el usuario a Sage en el momento de la solicitud de servicio telefónico no constituirá un pago por adelantado para cubrir facturas por servicio sino que, a todo efecto, se considerará como una garantía de pago de la facturación mensual u otros cargos legítimos.

Llamadas de larga distancia de Sage a Sage

Los clientes residenciales de Sage pueden realizar llamadas ilimitadas de tipo 1+, llamadas de larga distancia con discado directo a otros clientes residenciales de Sage sin cargo adicional. El destinatario de la llamada debe tener un número de teléfono activo de Sage en el momento en el que se realiza la llamada. Los minutos de las llamadas de larga distancia de Sage a Sage no se deducen de la asignación de uso de larga distancia que se adjudicó en los paquetes de ofertas de Sage. Las llamadas se detallarán en la factura del cliente como llamadas de Sage a Sage. No se acreditarán los minutos de larga distancia no usados. Las llamadas de larga distancia de Sage a Sage están limitadas para su uso en aplicaciones de voz residenciales. Los clientes deben estar suscritos a los servicios de larga distancia interLATA, interurbanas intraLATA y locales de Sage. No está permitido el uso comercial de ninguna forma de esta oferta de servicio ilimitada. Si en algún momento la Empresa determina que el uso que el cliente le da al servicio no es de naturaleza residencial o no coincide con el uso de aplicaciones de voz residenciales, la Empresa puede tomar medidas de inmediato para hacer cumplir las tarifas de Sage que están registradas en la Comisión de Servicios Públicos de Ohio (PUCO) y la Declaración de términos y condiciones de servicio de la Empresa que correspondan al servicio de llamadas de larga distancia internacional e interLATA.

Llamadas de larga distancia 1+ gratuitas de Sage

Los planes de servicio local de Sage que incluyen una cantidad fija de minutos para llamadas de larga distancia 1+ sin costo de Sage se registrarán por los Términos y Condiciones de Servicio de la Empresa. La tarifa por minuto para todas las llamadas de discado directo, de larga distancia 1+ e interurbanas intraLATA 1+ es de \$0,05 por minuto a menos que se indique lo contrario, y se aplica a las llamadas realizadas a puntos dentro del territorio continental de los Estados Unidos, Alaska, Hawái, Puerto Rico, las Islas Vírgenes Estadounidenses y fuera del área de llamadas locales (gratis) del cliente. La duración de cada llamada se redondea hasta el siguiente minuto completo.

A los clientes se les acredita mensualmente un monto por sus llamadas interurbanas intraLATA 1+ y de larga distancia 1+ según las tarifas de Sage registradas en PUCO y en los Términos y Condiciones de Servicio de la Empresa. Si el monto total en

dólares del uso es menor que el crédito máximo asignado, el cliente obtiene un crédito sólo por el consumo real. El crédito se ofrece por cada línea y se implementa, junto con el uso, en el nivel de cuenta a los fines de calcular el crédito mensual permitido. No se pueden transferir los créditos no usados. El crédito no se aplica a tarjetas telefónicas, llamadas asistidas por un operador ni llamadas realizadas al Servicio de Asistencia de Directorio.

Servicios de central telefónica entre estados

La Empresa proporciona servicios de central telefónica entre estados, que incluyen servicios de telecomunicación por medio de mensajes de discado directo y servicio de 800/888/877/866 a clientes residenciales y comerciales que también están suscritos a los servicios de telecomunicaciones de central telefónica local de la Empresa, según se describe en las tarifas de Sage registradas en la PUCO. Los servicios de central telefónica entre estados solamente se proporcionan conjuntamente con los servicios de central telefónica local de la Empresa y no se realizarán concesiones alternativas para proporcionar estos servicios a un cliente que no esté suscrito al servicio de central telefónica local de la Empresa. Cada servicio se ofrece mediante las instalaciones de Sage, elementos convencionales de red adquiridos por medio de otros proveedores de central telefónica o locales, o por medio de la reventa de las instalaciones de otros proveedores de central telefónica o locales para la transmisión de comunicaciones de una o dos vías, a menos que se indique lo contrario. Las llamadas se cobran según su duración. Los servicios están disponibles durante las veinticuatro horas (24), los siete (7) días de la semana.

Cargos según la duración del uso

En casos en los que se especifican cargos para un servicio según la duración de uso, como el tiempo que dura una llamada telefónica, se aplica la siguiente regla: las llamadas se miden según los incrementos de duración identificados para cada servicio. Todas las llamadas que son fracciones de un incremento de medición se redondean a la próxima unidad completa. El recuento del tiempo de las llamadas completadas comienza cuando el receptor responde a la llamada. La respuesta está determinada por la supervisión de la respuesta del hardware en todos los casos donde esta señal es proporcionada por el proveedor local que finaliza la conexión y los proveedores intermediarios. El registro del tiempo finaliza cuando la persona que llama termina la llamada o la red de la Empresa recibe una señal de que el teléfono no está en uso por parte del proveedor que finaliza la conexión. Las llamadas que se originan en un periodo único y finalizan en otro se facturarán proporcionalmente a las tarifas vigentes durante los diferentes segmentos de la llamada. Todos los minutos de duración de las llamadas que se mencionan hacen referencia al minuto para llamadas locales. Las tarifas no contemplan la distancia. En consecuencia, a menos que se indique lo contrario, las bandas de tarifas por millas no se aplican a los servicios ofrecidos. A menos que se indique lo contrario, las tarifas no varían según el día o la hora del día (día, tarde y noche/fin de semana). Cada llamada se cobra y se factura en centavos completos. Cualquier llamada que se cobra con una fracción de \$0,005 o más, se redondeará al centavo completo más cercano.

Llamadas salientes conmutadas (1+)

El servicio de llamadas salientes conmutadas (1+) les permite a los clientes de Sage realizar llamadas desde una línea de acceso provista por Sage a todas las demás estaciones de la red telefónica conmutada pública con la designación de cualquier central telefónica fuera de las áreas de llamadas locales del cliente. Este servicio está disponible únicamente de manera conmutada. Este servicio está disponible para clientes de los servicios de telecomunicaciones de central telefónica local de Sage según las tarifas de Sage registradas en la PUCO, y los Términos y Condiciones de Servicio de la Empresa. Para todos los clientes que eligen a Sage como su proveedor de servicio de larga distancia interLATA e interurbano intraLATA, la tarifa estándar por minuto es de \$0,05; la tarifa con descuento* por minuto es de \$0,04. La duración de cada llamada se redondea al siguiente minuto.

*El descuento se encuentra disponible en planes selectos, según se identifican en las tarifas de Sage registradas en la PUCO y en los Términos y Condiciones de Servicio de la Empresa. Para clientes que no eligen a Sage como su proveedor de servicio de larga distancia interLATA e interurbano intraLATA, las tarifas por minuto son las siguientes:

- Llamadas interurbanas intraLATA: \$0,15 por minuto cuando Sage es el proveedor.
- Llamadas de larga distancia interLATA: \$0,05 por minuto cuando Sage es el proveedor.

Servicio de llamadas gratuitas solamente para llamadas entrantes (8xx)

Este servicio gratuito es válido únicamente para llamadas entrantes y permite a las personas que llaman desde cualquier lugar del estado de Ohio realizar llamadas gratuitas a clientes discando un número telefónico asignado con un código de área 8xx. La Empresa proporciona únicamente servicio gratuito conmutado. Las llamadas pueden ser finalizadas por el servicio local de la central telefónica del cliente o la línea de acceso entregada. Este servicio puede usarse como un reemplazo de las opciones de llamadas de cobro revertido más costosas. La tarifa por minuto es de \$0,10. Se aplicará un recargo de \$0,50 por llamada en todas las comunicaciones que se realicen desde un teléfono público. La duración de cada llamada se redondea al siguiente minuto.

Información importante con respecto a los servicios residenciales

Las ofertas de servicio que incluye el uso ilimitado de llamadas de larga distancia están restringidas para las aplicaciones de voz residenciales. No está permitido el uso comercial de ninguna forma de tales ofertas de servicio ilimitado. Los servicios residenciales no pueden utilizarse para realizar llamadas a teléfonos de servicio de información con cargo de otras empresas de telefonía (por ejemplo, N.A. 900, NXX 976, etc.). Sage bloqueará las llamadas a esos teléfonos y otros números usados para servicios de información con cargo, a menos que el cliente solicite el desbloqueo. Un cargo por alto consumo se aplica a todos los planes de servicio residencial siempre que excedan los umbrales de uso, como se describe en este documento, incluidos los planes que ofrecen llamadas de voz ilimitadas y los planes que no ofrecen uso ilimitado. La existencia de un cargo por alto consumo deberá comunicarse al cliente antes de su solicitud inicial y, de allí en adelante, se aplicará automáticamente cuando se exceda el umbral. El cargo por alto consumo se basa en los minutos de uso (MDU) de más de 9000 MDU durante cualquier periodo de 30 días consecutivos y que se cobran a una tarifa de \$0,0025 por MDU.

Límites para llamadas de cobro revertido

Sage proporciona a clientes residenciales servicios de llamadas por cobro revertido que están sujetos a un límite de veinticinco (\$25) dólares por todas las llamadas de cobro revertido recibidas. Se bloquearán las llamadas por cobro revertido que se reciban después de que se haya alcanzado el límite, durante el periodo de facturación. El bloqueo se mantendrá hasta que el saldo de \$25 se pague o disminuya. El cliente puede pagar el saldo cuando lo desee durante el mes para restablecer la función de llamada

por cobro revertido. El límite de llamadas por cobro revertido es un elemento del servicio que se computa por separado y se aplica independientemente de cualquier plan de tarifas. Una vez que los clientes se acercan o superan el límite de \$25, durante el periodo de facturación, son notificados por medio de un mensaje automático al número telefónico que figura en nuestros registros.

Información importante con respecto a los servicios comerciales

Los servicios comerciales no pueden utilizarse para realizar llamadas a teléfonos de servicio de información con cargo de otras empresas de telefonía (por ejemplo, N.A. 900, NXX 976, etc.). Sage bloqueará las llamadas a esos teléfonos y otros números usados para servicios de información con cargo, a menos que el cliente solicite el desbloqueo. El servicio sólo se provee para el uso de clientes comerciales, invitados, empleados y socios comerciales. El servicio está disponible siempre que su uso sea principalmente o mayormente destinado a una empresa, una institución u otro tipo de ocupación profesional, o cuando la clasificación requerida indique uso comercial. Las tarifas comerciales se aplican a 1) oficinas, tiendas, fábricas, hospedajes, oficinas de hoteles y de edificios de departamentos, universidades, escuelas públicas, privadas o parroquiales, hospitales, asilos de ancianos, bibliotecas, instituciones, iglesias y todo otro establecimiento de naturaleza estrictamente comercial; 2) cualquier lugar en que se provea una designación comercial o cuando se incluya en la guía un título que indique negocio, ocupación o profesión; 3) los servicios que terminen únicamente en las instalaciones de servicio de contestador de una firma de contestadores telefónicos tendrán tasas comerciales; y 4) los locales residenciales en que el cliente comercial no tenga servicio telefónico comercial regular y el uso de ese servicio por parte del cliente comercial, los miembros del hogar o los huéspedes sea de naturaleza comercial, como se puede indicar en publicidades en periódicos, volantes, carteles, circulares, tarjetas comerciales u otros medios.

Pago de cargos

El cliente es responsable del pago de todos los cargos por instalaciones y servicios provistos por Sage al cliente y todos los usuarios autorizados por el cliente, independientemente de si esos servicios son usados por el cliente mismo, se revenden o comparten con otras personas. Para la facturación de los cargos mensuales, se considera que se establece el servicio el día que Sage notifica al cliente sobre la instalación y la prueba de sus servicios. Salvo disposición en contrario, los cargos por uso se facturarán mensualmente a mes atrasado. Se facturará al cliente por todo el uso acumulado inmediatamente a partir del acceso al servicio. Los clientes recibirán una factura por el uso efectuado durante su ciclo específico de facturación de 30 días que, a los fines de computar los cargos, se considerará un mes. Las tarifas a cobrar serán las vigentes al primer día del ciclo de facturación de ese cliente. Los cargos mensuales de todos los componentes de acceso al servicio, provistos por medio del presente, se facturan por adelantado al servicio y reflejan las tarifas vigentes desde la fecha de la factura. La primera factura del cliente puede contener cargos por períodos previos de servicio provisto desde la fecha de instalación hasta el periodo de facturación en curso. Los clientes tienen la opción de dividir los cargos de instalación del servicio local de central telefónica durante un periodo de tres meses. Las facturas están disponibles en versión electrónica e impresa a criterio del cliente.

Las facturas vencen y son pagaderas en la fecha especificada en ellas. Pueden pagarse por correo postal a: Sage Telecom, P.O. Box 79051, Phoenix, AZ 85062-9051, de manera electrónica en www.sagetelecom.net/account.html, por medio del número de pago con sistema de respuesta interactiva de voz de Sage al 1-866-729-7243, por teléfono al 1-888-449-4940, en MoneyGram o una agencia de cobro rápido de Western Union autorizada para recibir dicho pago. Todos los cargos por servicio son pagaderos sólo en moneda estadounidense. Los pagos se pueden realizar en efectivo, con cheque, giro postal, cheque de caja o las principales tarjetas de crédito: Discover, VISA y MasterCard. El cliente también puede efectuar un pago recurrente con tarjeta de crédito o por pago electrónico que debitará automáticamente el monto de la factura mensual de su cuenta de 3 a 4 días antes de la fecha de vencimiento. Los pagos del cliente se consideran a tiempo cuando Sage o sus representantes lo reciben antes de la fecha de vencimiento que aparece en la factura. Los montos que no se paguen dentro de los dieciséis (16) días posteriores a la fecha de envío postal de la factura se considerarán vencidos. Si en algún momento Sage tiene dudas sobre la capacidad del cliente de pagar sus facturas, podrá solicitar que el cliente salde su deuda y realice dichos pagos con fondos certificados.

Sus representantes de servicio técnico

Servicio residencial: 1-888-449-4940. Servicio comercial: 1-877-619-3969.

Reconexión de servicios

Si el servicio se desconecta por falta de pago de los cargos de servicio local básico de central telefónica, comuníquese con su representante de Sage al 1-888-449-4940. Puede restablecer el servicio con un pago completo por tarjeta de crédito, Moneygram o cobro rápido de Western Union. Sage puede exigirle al cliente que pague el monto total de todos los cargos impagos, además de los cargos por reconexión y depósito correspondientes, antes de la reconexión del servicio a cualquier tipo de cliente. Los pagos que se realicen a un agente de cobro no autorizado pueden provocar la acreditación inoportuna e inadecuada en la cuenta de suscriptor del cliente.

Limitaciones

Sage se reserva el derecho de interrumpir el servicio cuando el cliente esté usándolo para infringir la ley o las disposiciones de las tarifas de Sage registradas en la PUCO y/o en los Términos y Condiciones de Servicio de la Empresa. Sage no se compromete a transmitir mensajes, pero ofrece el uso de sus instalaciones cuando estén disponibles; de todas maneras, no será responsable de errores en la transmisión ni de la imposibilidad de establecer las conexiones. Sage se reserva el derecho de negar el servicio a los clientes debido a información insuficiente o inválida. Sage puede bloquear las llamadas que se realicen a ciertas ciudades, centrales telefónicas o que usen ciertos códigos de autorización cuando, a criterio de Sage, se considere razonablemente necesario para prevenir el uso del servicio de manera ilegal o fraudulenta.

Sage puede denegar, suspender, limitar o cancelar la capacidad del cliente de recibir llamadas de cobro revertido, en cualquier momento y sin previo aviso, en caso de sospechar que el uso de las llamadas de cobro revertido y/o llamadas tripartitas sea fraudulento o exceda la capacidad de pago del cliente. La capacidad del cliente de recibir o completar tales llamadas se restablecerá cuando se reciba el pago de todos los cargos vigentes. Después de notificar al suscriptor, o de intentar hacerlo, a través de cualquier medio razonable, Sage puede denegar, suspender, limitar o cancelar de inmediato el servicio del cliente en caso de que el uso o las acciones del cliente sean tales que indiquen la intención de estafar a la empresa. Esto incluye la

realización y recepción fraudulenta de llamadas y/o el suministro de información crediticia falsa o la falsificación de la identidad del cliente a fin de obtener el servicio básico local de central telefónica.

El abuso o uso fraudulento incluye, entre otras, situaciones antes descritas o 1) el uso del servicio o las instalaciones de la Empresa para llamadas anónimas o de otro tipo, si se realizan de tal forma que se prevea razonablemente que atemoricen a otra persona, la maltraten, atormenten o acosen; 2) el uso de lenguaje vulgar u obsceno; 3) la suplantación de otra persona con intenciones fraudulentas; 4) el uso del servicio de manera tal que interfiera con el servicio brindado a otras personas o que evite que otras personas realicen o reciban llamadas por medio de su servicio telefónico; 5) el uso del servicio por cualquier motivo que no sea como medio de comunicación; 6) el uso del servicio o las instalaciones de la empresa para transmitir un mensaje o ubicar a una persona, de cualquier otra manera, a fin de dar u obtener información, sin pagar los costos locales correspondientes o el cargo de la tarifa por mensaje; 7) la obtención, o el intento de obtener, o la ayuda a otra persona para obtener o intentar obtener servicio de llamadas telefónicas locales o de mensajes con cargo, al adaptar instalaciones de la empresa, alterándolas o realizando conexiones con ellas; o a través de cualquier truco, plan, engaño o mecanismo de crédito falso; o por cualquier otro medio o mecanismo fraudulento que sea con la intención de evitar el pago, parcial o total, de la tarifa normal de este servicio; 8) cuando se sepa que el cliente ha planeado o participado en actos de terrorismo o en actos que puedan causar daños a los ciudadanos; o bien 9) cuando la empresa tenga razones para creer que sus servicios pueden usarse para perpetrar actos terroristas o causar daños a los ciudadanos.

La Empresa puede negarse a brindar servicios a un domicilio en el que se haya interrumpido el servicio por falta de pago de facturas por cualquier servicio que esté regido por las tarifas de Sage registradas en la PUCO y en los Términos y Condiciones de Servicio de la Empresa, si se determina que el cliente o los usuarios del servicio que incumplieron con el pago todavía residen en el domicilio.

La Empresa se reserva el derecho de interrumpir o limitar el servicio, o de imponer los requisitos que sean necesarios para satisfacer las leyes y normas reguladoras, que cambian constantemente, o cuando tales regulaciones y normas causen un efecto adverso en términos materiales sobre la viabilidad comercial y económica de suministrar el servicio, según lo determine la Empresa conforme a su criterio razonable.

De conformidad con la disposición contractual del proveedor mayorista, Sage no suministrará más de diez líneas por ubicación de servicio a nuevos clientes. Los clientes actuales con más de diez líneas que estén desconectadas estarán limitados a una cuenta con un máximo de diez líneas al momento de la recuperación.