

Sage Telecom of Texas, L.P.

Términos y condiciones de servicio de Texas y sus derechos como cliente

Uso del servicio

Los servicios que brinda Sage Telecom pueden usarse sólo de una manera que coincida con las tarifas impuestas por los servicios de telecomunicaciones locales y de larga distancia de Sage Telecom of Texas, L.P. (en adelante denominada la "Empresa"), que están registradas en la Comisión de Servicios Públicos de Texas. La tarifa, los términos y las condiciones de servicio pueden consultarse en el sitio web de Sage, en www.sagetelecom.net.

Los servicios de Sage Telecom se proveen sin distinción sobre la base de raza, color, sexo, nacionalidad, religión, estado civil, nivel de ingresos ni se discrimina injustificadamente sobre la base de la ubicación geográfica de los clientes.

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. Nuestra política es aplicar antecedentes crediticios del cliente de la misma manera durante 12 meses, a un cónyuge o ex cónyuge con quien se compartía el servicio. 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 solicitará que abone todo el monto adeudado a Sage o que cumpla con un acuerdo de pago a plazos.

Depósitos e intereses

En casos en los que Sage requiera de un depósito del total de todos los depósitos, iniciales o adicionales, éste no deberá superar un monto equivalente a un sexto de la facturación anual estimada. Para los solicitantes y clientes residenciales, las facturaciones anuales estimadas no incluirán cargos por llamadas de larga distancia de otros proveedores de servicio no afiliados. Como una condición para proveer servicios básicos de telecomunicaciones locales, se puede solicitar un depósito relacionado sólo con el servicio básico de telecomunicaciones locales.

El monto del depósito relacionado con los servicios de telecomunicaciones locales y el servicio de llamadas de larga distancia deberán identificarse por separado. Además, se puede solicitar a un usuario actual que realice un depósito como condición de servicio continuo si ciertos cargos incuestionables se consideran morosos, entendiéndose por moroso 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 usuario 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 proveerá anualmente el pago del interés acumulado a todos los usuarios por medio de un título de crédito o de créditos sobre la facturación en curso. El depósito dejará de acumular interés en la fecha en que se devuelva o acredite en la cuenta del usuario. El monto del depósito, con el interés acumulado, se aplicará a cualquier cargo impago en el momento de la interrupción de los servicios. El saldo, si lo hubiera, se devolverá al usuario dentro de los treinta (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 adeudados.

Pagos por adelantado

En el momento en que se realiza la solicitud de servicio, el solicitante podrá ser obligado pagar por adelantado un anticipo, el cual es estimado, por el primer mes de servicio y/o la conexión de servicio y/o los cargos por equipos más los impuestos, las tarifas y los recargos correspondientes, como así también los cargos no recurrentes de cualquier construcción especial requerida. El pago adelantado se aplicará a la primera factura del solicitante. Cualquier balance que resulte a favor o adeudado se verá reflejado en la primera factura del solicitante.

Los pagos que Sage reciba por adelantado en fondos que no sean por Tarjeta de Crédito, MoneyGram, Western Union (Quick Collect), o Ace Cash Express pueden retrasar la implementación del servicio hasta en 5 días hábiles después de que se haya realizado el pago. El monto del pago adelantado se acredita en la cuenta del cliente en la primera factura emitida. Se puede solicitar un pago por adelantado, además del depósito.

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 periodos previos de servicio provisto desde la fecha de instalación hasta el periodo de facturación en curso. Las facturas están disponibles en versión electrónica e impresa a criterio del cliente. El cliente que prefiera la opción de factura electrónica ecológica de Sage y renuncie a la recepción de facturas impresas será eximido del cargo por facturación en papel de \$0,99 por mes.

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 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 en efectivo o el equivalente de dinero en efectivo.

Los cargos que permanezcan impagos después de la fecha de vencimiento estarán sujetos a un recargo por pago atrasado. Se aplicará un cargo de \$6,00 en todas facturas residenciales y comerciales con cargos superiores a \$10,00 que permanezcan impagos después de la fecha de vencimiento o si Sage recibe cualquier parte del pago con fondos que no estén inmediatamente disponibles. El cargo sólo será aplicable sobre montos incuestionables o si el cuestionamiento se resuelve a favor de la Empresa.

Cuando las circunstancias impidan que los clientes paguen las facturas en su totalidad, Sage podrá hacer ajustes especiales para ayudar a los clientes a establecer un plan de pagos. Los planes de pago se efectuarán solamente a pedido del cliente. Se espera que estos planes de pago representen una solución a corto plazo, y se revisarán y aprobarán según cada caso en particular. Es probable que se solicite el pago inmediato del saldo pendiente antes de la aprobación. Además del monto diferido, se le solicitará el pago de los cargos mensuales cuando se acumulen. Todos los términos de los planes de pago a plazo se incluirán en una carta dirigida a usted para que la firme. Si no cumple con los términos del acuerdo, se cancelará su servicio.

Sage puede cobrar un cargo de hasta treinta dólares (\$30) por cada cheque devuelto o recargo por tarjeta de crédito. La empresa puede negarse a aceptar un cheque personal, giro u otros instrumentos si, en los doce (12) meses anteriores el cliente efectuó pagos en dos ocasiones con cheques personales, letra de cambio u otros instrumentos que posteriormente fueron rechazados. Se harán excepciones cuando los pagos se hayan rechazado por error bancario.

Si se suspende o desconecta el servicio de Sage, según las disposiciones de estos términos y condiciones, y luego se restablecen, dicho restablecimiento del servicio está sujeto a todos los cargos de instalación/tarifas de reconexión correspondientes. Además de los cargos por instalación/tarifas de reconexión, el cliente deberá pagar todos los cargos que deba, incluidos aquellos correspondientes al periodo de interrupción del servicio. Con respecto a los cargos que dependen de la falta de uso, el cliente será responsable de la totalidad del cargo mensual recurrente durante el mes en que finaliza el servicio.

Si un cliente elige realizar llamadas por medio de un Proveedor de Servicios de Información (*Information Services Provider, ISP*) o recibir llamadas mediante un proveedor no afiliado a Sage, el cliente será responsable del pago de todos los cargos relacionados con dichas llamadas que incluyen, entre otros, los cargos facturados a la empresa o al cliente por el ISP u otros proveedores, más un cargo del 10% por facturación doble.

Cancelación, suspensión y finalización del servicio

Cuando el cliente o solicitante cancela la solicitud de servicio antes del comienzo de su instalación, alquiler de los elementos de red o antes del inicio de una construcción especial, no se aplicarán cargos. Cuando la instalación del servicio se inició antes de la cancelación, se aplicará un cargo por cancelación equivalente a los costos incurridos por Sage, pero en ningún caso dicho cargo excederá el cargo por periodo mínimo del servicio solicitado, incluidos los cargos de instalación correspondientes, si los hubiera. Los costos incurridos por Sage incluirán los gastos directos e indirectos de instalaciones arrendadas, provistas o usadas específicamente, los costos de instalación, incluidos la preparación del diseño, su ingeniería, gasto por suministro, obra y supervisión, general y administrativa, y cualquier otro gasto que sea el resultado del trabajo realizado en cuanto a la preparación, instalación y remoción.

Si notifica previamente por escrito, el cliente puede desconectar el servicio en cualquier momento según los requisitos mínimos de servicio. Sage se tomará hasta 30 días para completar la desconexión. El cliente será responsable de todos los cargos durante 30 días o hasta que se efectúe la desconexión, lo que suceda primero. Este periodo de 30 días comenzará al recibir la notificación escrita del cliente. Sin embargo, en caso de que el cliente continúe usando los servicios de Sage después de la fecha en la que deben desconectarse los servicios, el cliente será responsable de los cargos por uso. Con respecto a los cargos que dependen de la falta de uso, el cliente será responsable de la totalidad del cargo mensual recurrente durante el mes en que finaliza el servicio. Si el cliente desconecta el servicio antes de que finalice un plan de plazos, deberá asumir la responsabilidad emergente de la baja del servicio asociada con el plan.

Sage podrá cancelar una instalación o denegar, interrumpir o limitar el servicio, previa notificación por escrito al cliente o solicitante, sin incurrir en responsabilidades, por cualquiera de las siguientes razones:

- En el caso de clientes no residenciales, una falta de pago de cargos arancelados adeudados a Sage por servicio durante más de 16 días después de la fecha de envío postal de la factura de tal servicio, pero no menos de 10 días después de que se haya emitido la notificación de suspensión del servicio. En caso de que Sage cancele el servicio por falta de pago, el cliente será responsable de todos los costos de cobro razonables, incluidos las costas judiciales, gastos y honorarios razonables.
- En el caso de clientes no residenciales, una falta de pago de los cargos arancelados adeudados a Sage por servicio durante más de 16 días después de la fecha de envío postal de la factura, pero no menos de 10 días después de que se haya emitido la notificación de suspensión del servicio, en cualquier cuenta de Sage, independientemente de si la solicitud o el servicio que se cancela está relacionado o no con la cuenta o el servicio por el cual se vence la suma.
- En el caso de clientes residenciales, una falta de pago del arancel del servicio básico de central telefónica local, según se define en la sección Pago de cargos, que se adeuda a Sage por el servicio durante más de 16 días después de la fecha de envío postal de la factura de tal servicio, pero no menos de 10 días después de que se haya emitido la suspensión del servicio. El servicio puede cancelarse por falta de pago del servicio básico de central telefónica local, o cualquier costo que surja de éste sobre la base de la lista de servicios en la sección Pago de cargos. Si el cliente se suscribe a un paquete de oferta de servicios que incluye una cantidad de minutos de llamadas interurbanas y el cliente no paga el monto total de factura, Sage se reserva el derecho de quitar los servicios de llamadas interurbanas y de establecer un bloqueo del servicio de llamadas interurbanas. Si el cliente luego no abona los gastos incurridos por el servicio de llamadas interurbanas después de efectuado el bloqueo de dicho servicio, se podrá desconectar el servicio completo. Asimismo, si el cliente incurre en aranceles asociados al uso del servicio de operador o al de asistencia telefónica y no realiza el pago completo de esos servicios, se podrá cancelar el servicio por falta de pago. En caso de que Sage cancele el servicio por falta de pago, el cliente será responsable de todos los costos de cobro razonables, incluidos las costas judiciales, gastos y honorarios razonables.
- En el caso de los clientes residenciales, una falta de pago del servicio básico de central telefónica local arancelado adeudado a Sage por servicio durante más de 16 días después de la fecha de envío postal de la factura, en cualquier cuenta de Sage, independientemente de si la solicitud o el servicio que se cancela está relacionado o no con la cuenta o el servicio por el cual se vence la suma.
- Una violación o un incumplimiento de cualquier norma de estos términos y condiciones. La interrupción de los servicios de Sage de acuerdo con esta sección no exime al cliente de la obligación de pagar a Sage los cargos que adeuda por los servicios provistos hasta el momento de la interrupción
- Sage confirma que tanto el número de teléfono, como la dirección postal ya no corresponden al cliente.
- Sage tiene prohibido proveer el servicio por orden judicial u otra autoridad gubernamental con jurisdicción.

- Evasión del bloqueo del servicio de llamadas interurbanas realizando llamadas de larga distancia con cargo después de que se haya implementado el bloqueo del servicio de llamadas interurbanas debido a la falta de pago de llamadas de larga distancia.
- Falta de planificación de un pago diferido antes de la fecha de suspensión/desconexión.
- La empresa puede negarse a brindar servicios en un domicilio en el que se haya interrumpido el servicio por falta de pago de facturas de cualquier servicio que esté regido por estos términos y condiciones, si se determina que el cliente o los usuarios 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.

Sage puede discontinuar el servicio, sin previo aviso por escrito, sin asumir responsabilidad alguna por:

- alteración del equipo de Sage Telecom;
- evidencia de robo del servicio de Sage Telecom;
- acciones por parte del cliente que indiquen la intención de cometer un fraude contra Sage Telecom, Inc.;
- incapacidad para realizar un depósito de garantía;
- infracción o incumplimiento de cualquier disposición de ley, de las tarifas o de los términos y condiciones del servicio de la empresa presentados ante la comisión y aprobados por ésta;
- negativa para permitir el acceso razonable de la empresa a sus instalaciones de telecomunicación por motivos de recuperación, mantenimiento e inspección de dichas instalaciones;
- interconexión de un dispositivo, línea o canal a las instalaciones o equipos de la empresa que estén en contra de lo estipulado en los términos y condiciones de servicio de la empresa presentados ante la comisión y aprobados por ésta;
- uso del servicio telefónico de tal manera que interfiera con el servicio aceptable de otros usuarios finales;
- cualquier uso del servicio o planes conocidos de uso del servicio de una manera que atente contra la seguridad de los Estados Unidos de América o de sus ciudadanos.

Si Sage cancela el servicio por cualquiera de los motivos mencionados anteriormente y el cliente se ha suscripto al servicio según los términos de un plan, el cliente deberá abonar el cargo por cancelación asociado con dicho plan.

El servicio también puede discontinuarse si el cliente no realiza el depósito requerido por los términos y condiciones.

El servicio puede desconectarse durante el horario comercial normal en la fecha especificada en la notificación de desconexión o después de ésta. Excepto en los casos que implican un riesgo para la red, la seguridad o la protección de otras personas, o cuestiones que involucren la seguridad nacional o según lo estipulado por ley, el servicio no se desconectará un día en el que las oficinas de la empresa no estén disponibles para facilitar la reconexión del servicio ni en un día que preceda inmediatamente a tal día.

Reconexión del servicio

Si el servicio se desconecta por falta de pago, llame a su representante de Sage al número que se encuentra a continuación. Puede restablecer el servicio con un pago completo por tarjeta de crédito, MoneyGram o cobro rápido de Western Union. Existe un cargo por restablecimiento de servicio después de la desconexión; sin embargo, si se retiró el equipo necesario para el servicio, corresponderá una tarifa completa de instalación. Para solicitar un servicio residencial, comuníquese al 1-888-449-4940. Para solicitar un servicio comercial, comuníquese al 1-877-619-3969. Los pagos que se realicen mediante un agente de cobro no autorizado pueden generar la acreditación incorrecta e inoportuna de la cuenta del suscriptor.

Sus representantes de servicio técnico

Para servicios residenciales, comuníquese al 1-888-449-4940. Para servicios comerciales, comuníquese al 1-877-619-3969.

Preguntas sobre facturación de los clientes

Ante cualquier consulta respecto de sus facturas telefónicas, los clientes pueden comunicarse con Sage por escrito a: 3300 E. Renner Road, Suite 350, Richardson, Texas 75082-2800, 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*, 3300 E. Renner Road, Suite 350, Richardson, Texas 75082-2800 o por medio de una notificación verbal al 1-888-449-4940. Su representante de servicios está disponible para responder a sus preguntas y resolver sus problemas. Si aun así no queda satisfecho, solicite hablar con un gerente. Si desea presentar una reclamación, puede comunicarse con la Comisión de Servicios Públicos (*Public Utility Commission*, PUC) para iniciar una reclamación formal o informal: *Public Utility Commission* de Texas, P.O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326; teléfono 512-936-7120 o número gratuito de Texas 1-888-782-8477; fax: 512-936-7003; dirección de correo electrónico: customer@puc.state.tx.us. Las personas con dificultades auditivas y de habla pueden comunicarse con la Comisión por medio de teléfonos de texto (TTY) al 512-936-7136.

Servicios para clientes con discapacidad

Los clientes con discapacidades físicas y las personas que cuidan a estos clientes pueden identificarse ante Sage. De esta manera, se tomarán medidas especiales para informarles sobre sus derechos cuando sea necesario y apropiado en cada situación en particular. Las personas con discapacidades auditivas o del habla que tengan teléfonos de texto (TTY) pueden comunicarse con la Comisión al (512) 936-7136 o al número gratuito de retransmisión de Texas al 1-800-735-2989. Cuando lo solicite la Comisión, Sage participará en el servicio de retransmisión telefónica para clientes discapacitados o con dificultades auditivas, y cumplirá con todas las normas y los requisitos relacionados con estos casos especiales.

El servicio de Sage

Servicios residenciales

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. Las ofertas de servicio residencial que comprenden el uso ilimitado están restringidas al uso de aplicaciones de voz residenciales. Esto incluye a las ofertas de servicio que proveen uso local ilimitado, uso ilimitado intraLATA y/o uso ilimitado interLATA. No está permitido el uso comercial de ninguna forma de tales ofertas de servicio ilimitado. Las llamadas fortuitas para acceder a Internet

por vía telefónica (*dial-up*), para aplicaciones de datos o de fax y otros usos restringidos que se reflejen en estos términos y condiciones están permitidas hasta un máximo de 1200 minutos dentro de un periodo de 30 días consecutivos; se estimará que cualquier uso fuera de este umbral es de naturaleza no residencial. 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 la Declaración de términos y condiciones de servicio de la Empresa que correspondan al servicio de llamadas interLATA e internacionales. Dichas medidas pueden incluir la transición a un nivel mayor dentro del plan de servicio existente del cliente y la aplicación de un cargo por alto consumo que se especifica más adelante. El cargo por alto consumo se aplica a todos los planes de servicio residencial siempre que excedan los umbrales de uso establecidos más adelante, incluidos los planes que ofrecen uso ilimitado y los 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.

Para las ofertas de servicio residencial que incluyen uso ilimitado, la empresa notificará al cliente por escrito cuando el consumo del mes anterior exceda el cargo normalmente asociado a aplicaciones de voz residenciales. Esta notificación por escrito informará al cliente que se aplicará una tarifa de nivel superior si, después de dos meses, el consumo continúa superando los umbrales de uso establecidos en el plan de servicio existente. Los clientes cuyos niveles de uso excesivo dieran como resultado una tarifa superior, tendrán derecho a acceder a las tarifas de nivel inferior, si así lo solicitan, después de tres meses consecutivos de consumo inferior a los umbrales establecidos en el plan de servicio existente. El cargo por alto consumo es un elemento que se computa por separado y se aplica independientemente de cualquier nivel de tarifa de plan ilimitado. El cargo por alto consumo se aplica a todos los planes con tarifa de servicio residencial; por minuto de uso (MDU) de más de 6000 MDU durante cualquier periodo de 30 días consecutivos y que se cobra a una tarifa de \$0,0025 por MDU.

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 al que se le provea una designación comercial 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 recibirán tarifas comerciales; 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.

Las ofertas de servicios comerciales que incluyen uso ilimitado se encuentran disponibles para clientes comerciales que tienen diez líneas comerciales o menos. Las ofertas de llamadas ilimitadas de larga distancia se aplican solamente a llamadas de voz nacionales con discado directo. Las llamadas entrantes que utilizan el servicio de llamadas gratuitas de Sage (8xx), llamadas asistidas por operador, llamadas con tarjetas telefónicas, llamadas al servicio de información y otras llamadas similares no se incluyen e incurrir en gastos adicionales. Algunas aplicaciones, como el discado automático, transmisión de fax, comunicaciones de módem a módem, acceso a Intranet o Internet de larga distancia, centros de atención telefónica y ciertas aplicaciones de conmutación no están permitidas por encima de los niveles incidentales según los planes de servicio ilimitado.

Para solicitar una copia completa de todos los planes de servicio de Sage o una lista completa de las características de llamadas y cómo funcionan, escriba a: Sage Telecom, Inc., Atención: *Customer Relations*, 3300 E. Renner Road, Suite 350, Richardson, Texas 75082-2800; o comuníquese al 1-888-449-4940; o visite el sitio web www.sagetelecom.net.

Las llamadas de clientes con minutos libres serán marcadas como GRATIS en la sección de larga distancia de su factura de Sage. Las llamadas en las que se utilicen minutos libres para alguna porción de la llamada se marcarán con un símbolo según el tipo de minutos libres utilizados. Se pierden los minutos libres gratuitos no usados durante un periodo de facturación. Los minutos libres no se aplican a tarjetas telefónicas, llamadas asistidas por operador y llamadas realizadas al Servicio de Asistencia de Directorio.

Servicio telefónico *Lifeline*

Es un programa de asistencia al servicio de telecomunicaciones diseñado para proporcionar a clientes residenciales que reúnen los requisitos una reducción del precio del servicio básico de central telefónica local. La elegibilidad de los clientes será determinada por el Administrador de Descuentos para Personas de Bajos Recursos (*Low-Income Discount Administrator*, LIDA) de Texas. Los clientes o solicitantes de tierras tribales que reúnen los requisitos para *Lifeline* deben certificar, bajo pena de falso testimonio, que residen en una reserva, según la definición provista en el título 47 del Código Federal de Normas, sección 54.400 (e). Los clientes que reúnan los requisitos pueden tener líneas de acceso múltiple por ubicación del servicio residencial; sin embargo, sólo la línea de acceso primario en el lugar principal de residencia podrá contar con el descuento del servicio *Lifeline*. Los clientes que reúnan los requisitos recibirán el descuento del servicio *Lifeline* aplicado automáticamente a su servicio básico de central telefónica local. Todos los cargos, ya sean recurrentes o no recurrentes, por cualquier servicio o característica que no sea el servicio *Lifeline* se facturarán de acuerdo con la tarifa arancelada. El servicio *Lifeline* no estará disponible en forma retroactiva, sólo estará a disposición de los clientes que se suscriban a uno de los planes de servicio local de Sage.

Información sobre red de propiedad del cliente

Conforme a la legislación federal, Sage, sus afiliados y representantes autorizados deben solicitarle permiso antes de divulgar o proporcionar acceso a su información de cliente (CPNI) con el fin de comercializar productos y servicios que usted no está adquiriendo actualmente de nuestra empresa. La información de cliente incluye el lugar, la fecha y el número al cual se comunica telefónicamente, y también los tipos de servicios de telecomunicaciones a los que se suscribe y el grado en el que se usa el servicio. Estos datos también indican cómo se usan esos servicios y la facturación relacionada con esos servicios. La restricción de esta información no afectará los productos que Sage le provee actualmente y es posible que no elimine todos los contactos de marketing. Incluso si restringe el uso de su información, Sage puede usar sus registros para contactarlo con ofertas de servicios adicionales provistos por Sage a los que usted ya está suscripto, o bien para ofrecerle servicios cuando nos llama para consultarnos sobre ellos. Su elección será válida hasta que la cancele.

Venta telefónica

Las leyes de Texas exigen que el vendedor telefónico que llama a su casa se identifique a sí mismo por su nombre, identifique la empresa en nombre de la cual está llamando, así como el motivo de la llamada y el número telefónico en el que puede localizarse a la persona, empresa u organización que hace la llamada. Un vendedor telefónico no puede llamar a una residencia antes de las 9 a. m. ni después de las 9 p. m. los días de semana, ni los sábados, ni antes del mediodía o después de las 9 p. m. los domingos. Estos requerimientos no se aplican a las ventas telefónicas que se realicen conforme a su solicitud ni a las ventas que se hagan en relación con una deuda o contrato existente, ni a las llamadas desde el teléfono de un vendedor con el que haya realizado negocios o tenga una relación comercial vigente.

Cargos en su factura telefónica: sus derechos como consumidor

La inclusión de cargos a su factura telefónica en concepto de productos y servicios sin su consentimiento se conoce como “facturación indebida” y está prohibido por la ley. Su empresa de telefonía puede proveerle servicios de facturación de otras empresas, por lo que los cargos de otras empresas pueden aparecer en su factura telefónica. Si considera que fue víctima de “facturación indebida”, debe comunicarse con la empresa de telefonía que le factura el servicio, en este caso Sage Telecom, al 1-888-449-4940, a fin de solicitar que se tomen medidas correctivas. La Comisión de Servicios Públicos de Texas exige que la empresa de telefonía que emite la factura actúe de la siguiente manera dentro de los 45 días calendarios posteriores al informe del cargo no autorizado:

- Notificar al proveedor de servicio para que cese la facturación del cargo por el producto o servicio no autorizado.
- Quitar todo cargo no autorizado de su factura.
- Reembolsar o acreditar la totalidad del monto que el cliente abonó por un cargo no autorizado.
- Si el cliente lo solicita, se le deben suministrar todos los registros de facturación relacionados con los cargos no autorizados dentro de los 15 días posteriores a la fecha de eliminación del cargo de la factura telefónica.

Si la empresa no resuelve su solicitud o si usted desea presentar una reclamación, contacte por escrito o por teléfono a la Comisión de Servicios Públicos de Texas: *Public Utility Commission of Texas*, P.O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326, teléfono 512-936-7120, número gratuito en Texas 1-888-782-8477. Las personas con discapacidad auditiva o del habla con acceso a teléfonos de texto (TTY) pueden comunicarse con la Comisión al 512-936-7136.

Su servicio telefónico no puede desconectarse por cuestionamientos o negación del pago de los cargos no autorizados. Puede tener derechos adicionales conforme a las leyes estatales o federales. Comuníquese con Comunicaciones Federales, el Fiscal General de Texas o la Comisión de Servicios Públicos de Texas si desea más información sobre posibles derechos adicionales.

Cómo seleccionar una empresa de telefonía: sus derechos como consumidor

Las empresas de telefonía tienen prohibido por ley cambiar a un cliente de un proveedor de servicio telefónico a otro sin su permiso. Ésta es una práctica que comúnmente se conoce como “cambio de proveedor no autorizado”.

Si a usted lo cambian de proveedor sin su autorización, la ley de Texas exige que la empresa de telefonía que lo cambió actúe de la siguiente manera:

1. Abonar, dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a su pedido, todos los cargos asociados con el regreso a la empresa original.
2. Proporcionar todos los registros de facturación a su empresa de telefonía original dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a su solicitud.
3. Abonar, dentro de los 30 días, a la empresa telefónica original el monto que usted hubiera pagado si no lo hubieran cambiado.
4. Reembolsar dentro de los 30 días hábiles posteriores cualquier monto que usted haya pagado durante los primeros 30 días después del cambio.

Su empresa de telefonía original debe brindarle todos los beneficios, tales como millas de viajero frecuente, que usted habría recibido normalmente por el uso de su servicio telefónico durante el periodo en el que lo cambiaron. Si lo cambiaron sin su autorización, puede cambiar su servicio inmediatamente de nuevo a su proveedor original llamando al presunto proveedor de telecomunicaciones no autorizado. También debería informar del cambio no autorizado por escrito a la Comisión de Servicios Públicos de Texas a: *Public Utility Commission of Texas*, P.O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326, teléfono 512-936-7120, número gratuito en Texas 1-888-782-8477, fax: 512-936-7003; dirección de correo electrónico: customer@puc.state.tx.us. Las personas con capacidades auditivas o de habla pueden comunicarse con la Comisión a través de teléfonos de texto (TTY) al 512-936-7136. Puede prevenir los cambios no autorizados solicitando un congelamiento de la empresa de telefonía de su preferencia a su proveedor de servicios actual. En caso de que se efectúe un congelamiento, debe dar su autorización formal para “levantarlo” antes de que el servicio pueda ser cambiado. Puede aplicarse un congelamiento a los servicios interurbanos, de larga distancia, o ambos. La Comisión de Servicios Públicos de Texas puede brindarle más información sobre los congelamientos y sus derechos como cliente.

Lista para evitar llamadas en Texas

Los clientes residenciales pueden agregar su nombre, domicilio y número de teléfono no comercial o número de teléfono móvil a una lista para no recibir llamadas patrocinadas por el estado, creada para limitar las llamadas de *telemarketing*, incluidas aquellas que usan mensajes de texto o con gráficos o imágenes a su teléfono residencial o móvil. La lista se actualizará cada tres meses para las personas encargadas de *telemarketing*. Durante un periodo de 60 días desde la fecha en la que su número aparece en la lista publicada, debería dejar de recibir las llamadas de *telemarketing*. El registro de un número telefónico no comercial o número de teléfono móvil en la lista para evitar llamadas se vence el día del tercer aniversario de la fecha en la que el número se publica por primera vez en la lista. El registro de un número de teléfono en la lista para evitar llamadas puede realizarse por medio de uno de los siguientes métodos:

- Servicio Postal de los Estados Unidos, TEXAS NO CALL (Lista para evitar llamadas en Texas), P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032. Para solicitar un formulario de registro, comuníquese primero al 1-866-896-6225 o imprímalo desde el sitio www.TexasNoCall.com.
- Por Internet en www.TexasNoCall.com.
- Por teléfono con registro automático al 1-866-896-6225.

El cliente debe pagar una tarifa de \$2,25 por periodo para inscribirse en la lista para evitar llamadas, a menos que el cliente se inscriba por medio del sitio web de la Comisión, en cuyo caso no se aplican cargos. La tarifa de inscripción del cliente, \$2,25 por periodo, debe abonarse con tarjeta de crédito cuando se inscriba por teléfono. Cuando se inscribe por correo, la tarifa debe abonarse con tarjeta de crédito, cheque o giro postal.

Un cliente que se inscribe para que lo incluyan en la lista para evitar llamadas puede continuar recibiendo llamadas de grupos, organizaciones y personas que están exentos del cumplimiento de esta sección, entre otros:

- aquellos con los que haya establecido una relación comercial;
- cuando el cliente solicite el contacto;
- para cobrar una deuda; o
- si la persona que hace las ventas telefónicas tiene licencia estatal (por ejemplo, representante de seguros o bienes inmuebles, etc.) y:
 5. la llamada no se realiza por medio de un dispositivo automático;

6. la transacción solicitada no se completa sin una presentación cara a cara para completar la venta y realizar el pago, o el consumidor no le ha dicho anteriormente al titular de la licencia que no desea recibir llamadas.

Si desea obtener más información sobre normas y reglamentos, descripción de los servicios, tarifas y cargos, y promociones y descuentos, puede consultar las Tarifas de servicios de telecomunicaciones locales y de larga distancia de Sage Telecom de Texas en www.sagetelecom.net.