

South Slope Cooperative Empresa telefónica

TÉRMINOS Y CONDICIONES

PARA SERVICIOS DE TELEFONÍA

1 de enero de 2023

IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS

- APARTADO 1 Términos y condiciones generales, e índice de contenidos
- APARTADO 2 Servicio de telefonía
- APARTADO 3 Lista de precios de servicios

Estos términos y condiciones rigen los servicios proporcionados por South Slope Cooperative Telephone Company, en adelante, la Empresa. Incluyen uno o varios tipos de servicios conforme especifica a continuación la Empresa*.

 X Servicios de telefonía, incluidos el servicio local, el servicio de pago y la línea privada o de acceso especial según se describe en el Apartado 2.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Apartado 1– Términos y condiciones generales

Descripción general, prioridad y cambios en las publicaciones del Servicio	Apartado 1, p. 4
1.1 Aplicación de los Términos	Apartado 1, p.5
1.2 Obligación y responsabilidad de la Empresa	Apartado 1, p.5
1. Disponibilidad de instalaciones	
2. Concesiones por fallo de servicio	
3. Transmisión de mensajes – Seguridad	
4. Uso de instalaciones de conexión de otras empresas	
5. Deterioro de la propiedad	
6. Limitación de responsabilidad	
1.3. Establecimiento y mantenimiento del crédito	Apartado 1, p. 7
1. Establecimiento del crédito	
2. Importe de los depósitos	
3. Prácticas de cobro y depósitos	
4. Devoluciones de depósitos	
5. Criterios para la obtención de depósitos	
1.4. Establecimiento y prestación del Servicio	Apartado 1, p. 9
1. Solicitud del Servicio	
2. Derechos de acceso	
3. Entorno de trabajo seguro	
4. Modificaciones	
5. Mantenimiento y reparaciones	
6. Costes de instalación inusuales	
7. Cargos de construcción	
8. Cargos de servicios e instalación	
9. Período mínimo del contrato	
1.5. Conexiones de red y uso del Servicio y las instalaciones	Apartado 1, p.11
1. Punto de delimitación	
2. Uso del servicio por parte del cliente	
3. Conexión del equipo y el cableado de las instalaciones del cliente	
1.6. Pago por los servicios y las instalaciones	Apartado 1, p.13
1. Pago por el servicio	
2. Aplicación de tarifas residenciales y comerciales	
3. Impuestos o tarifas facturados a los clientes	
4. Verificaciones de servicio –Conectividad Wi-Fi, cableado y equipo de las instalaciones del cliente y reparaciones	

5. Cargos por demora en el pago
 6. Cargo por cheque devuelto o cargos por tarjetas de crédito rechazadas
 7. Cargo de servicio por la reconexión
 8. Cargos por facturación impresa
 9. Ajuste de cargos
- 1.7 Cese o suspensión del servicio**..... Apartado 1, p.15
1. Cese o suspensión
 2. Notificación de desconexión
- 1.8 Disputas y reclamaciones del cliente**..... Apartado 1, p.17

Apartado 2 – Servicio de telefonía

- 2.1 Servicio de telefonía local** Apartado 2, p.1
1. Información general
 2. Servicios
 3. Área de llamada local
- 2.2 Servicios de llamadas opcionales** Apartado 2, p.3
- 2.3 Números de teléfono, directorios y listados de directorios** Apartado 2, p.3
1. Números de teléfono
 2. Directorios telefónicos
 3. Listados de directorios
- 2.4 Restricciones de llamadas y servicios de información**..... Apartado 2, p.5
1. Servicios del operador local
 2. Servicio de información local
 3. Servicio de bloqueo de cargo de establecimiento de llamada
 4. Bloqueo de acceso al servicio de información
 5. Servicio de filtro de números con cargo en factura
- 2.5 Servicios varios** Apartado 2, p.6
1. Servicio de central telefónica extranjera
 2. Extensiones fuera de las instalaciones
 3. Servicio de números de emergencia (911, E911 y NG911)
 4. Otras ofertas de servicio
 5. Asistencia del programa Lifeline
 6. Servicio de larga distancia

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS PUBLICACIONES DEL SERVICIO

Estos Términos y condiciones y (si corresponde) los siguientes documentos adicionales (en conjunto, "Publicaciones del Servicio") se aplicarán a los productos y servicios que la Empresa proporciona a los clientes:

Planes de precios. Un "plan de precios" se refiere a una hoja de precios por los servicios o un esquema de precios similar (incluidos los anexos relacionados) u otro documento que se incluya en el Apartado 3 de estos Términos y condiciones o bien que se ejecute con posterioridad por las partes y haga referencia a estos Términos y condiciones. Un plan de precios incluye los servicios, los precios (incluidos descuentos y compromisos, si corresponde), las condiciones de los precios (si corresponden) y puede contener o incorporar por referencia otros términos y condiciones específicos del servicio.

Políticas. Por "política" se entiende una política de la Empresa que se aplica, conforme a sus términos, a cualquier servicio o capacidad de servicio en su ámbito de aplicación, según modificaciones puntuales por la Empresa, y se incluyen:

- La **Política de privacidad** de la Empresa, que puede encontrarse en [Política de privacidad](#).
- La **Política de uso aceptable** de la Empresa, que se incluye o se menciona en el Apartado 3 de estos Términos y condiciones, y que se puede encontrar en [Política de uso aceptable](#).
- La **Política de administración de la red de la Empresa o Declaración de transparencia de la red**, que se incluyen o las que se hace referencia en el Apartado 3 de estos Términos y condiciones, y que se puede encontrar en [Política de administración de la red](#).

Contratos de servicio. Por "Contratos de servicio" se entienden pedidos de servicio, contratos de servicio, acuerdos de nivel de servicio, términos y condiciones específicos del servicio y documentos similares firmados por o proporcionados al cliente que contienen descripciones específicas, precios y otros términos y condiciones para productos, servicios o componentes de servicio que no están cubiertos por estos Términos y condiciones, o que son adicionales o diferentes de estos Términos y condiciones.

PRIORIDAD DE LAS PUBLICACIONES SOBRE EL SERVICIO

El orden de prioridad de las publicaciones sobre el Servicio de la Empresa es:

- a. En relación a los precios: el plan de precios aplicable disponible en (a) el sitio web de la empresa, (b) la lista de precios incluida en el Apartado 3 de este catálogo de servicios, o (c) cualquier acuerdo de servicio firmado por el cliente;

- b. En relación a los Términos y condiciones: cualquier Contrato de servicio aplicable, las Políticas de la empresa y estos Términos y condiciones; a menos que para un servicio regulado se aplique una norma como prioritaria en las jurisdicciones en las que la normativa o legislación aplicables no permitan que los términos del contrato prevalezcan sobre términos y condiciones incoherentes.

En caso de conflicto entre las disposiciones de las Publicaciones sobre el servicio de la Empresa, estos conflictos se resolverán de acuerdo con el orden de prioridad anterior; siempre que los términos específicos prevalezcan sobre las disposiciones generales, y los términos, las condiciones o los precios negociados o añadidos prevalecerán sobre los términos, las condiciones y los precios estandarizados, publicados o no negociados.

CAMBIOS EN LAS PUBLICACIONES SOBRE EL SERVICIO

A menos que se indique lo contrario en sus publicaciones sobre el Servicio, la Empresa puede revisarlas en cualquier momento. Si la Empresa revisa una publicación sobre el servicio, dicha revisión afecta de forma importante al cliente y la Empresa no implementa revisiones que corrijan estos efectos adversos antes de los 30 días posteriores a la recepción de la notificación por parte del cliente, como única vía de subsanación, el cliente podrá dar por concluidos el servicio o los componentes de servicio afectados conforme a lo dispuesto en el Apartado 1, Sección 1.7.

1.1 APLICACIÓN DE LOS TÉRMINOS

Los Términos y condiciones generales establecidos en el Apartado 1 de este Catálogo de servicios se aplican a los productos y servicios que la Empresa proporciona al cliente de acuerdo con este Catálogo de servicios y continuarán en vigor mientras los servicios se proporcionen en el contexto de este Catálogo de servicios. En la medida aplicable a cualquier servicio, los servicios también están sujetos a los términos y condiciones específicos de cada servicio establecidos en otros Apartados de este Catálogo de servicios.

En caso de conflicto entre estos Términos y condiciones generales, y los términos y condiciones específicos del servicio establecidos en otros Apartados de este Catálogo de servicios, prevalecerán los términos y condiciones específicos del servicio.

1.2 OBLIGACIÓN Y RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA

1. Disponibilidad de instalaciones. La obligación de la Empresa de prestar servicios está condicionada por su capacidad de garantizar y conservar, sin incurrir para ello en gastos ilógicos, instalaciones adecuadas y derechos para estas instalaciones, excepto por lo dispuesto en 1.4 (7) Cargos de construcción.

2. Concesiones por fallo de servicio. La Empresa no garantiza el funcionamiento ininterrumpido de sus servicios ni equipos. Si el servicio se interrumpe por motivos no atribuibles a negligencia o a un acto intencionado del cliente, el importe de los cargos se ajustará para excluir la parte del servicio que ha quedado inoperativo. Cualquier ajuste se aplicará únicamente si la interrupción continúa pasadas veinticuatro (24) horas, en días laborales no festivos, tras la primera notificación por parte de la Empresa. El ajuste puede realizarse como un abono reflejado en la factura. La Empresa no tendrá ninguna otra responsabilidad al respecto.
3. Transmisión de mensajes – Seguridad. Sujeta a estos Términos y condiciones, la Empresa no transmite mensajes, pero ofrece el uso de sus instalaciones, si estuvieran disponibles, para las comunicaciones entre las partes. El cliente o cualquier usuario asumen los riesgos asociados al acceso y uso de la información o los datos obtenidos a través del uso del servicio, y la Empresa no es responsable de la precisión, fiabilidad ni seguridad de esta información. La Empresa no hace ningún intento de verificar la recepción precisa de ningún mensaje y no es responsable de ninguna pérdida de datos que resulte de retrasos, no entregas, entregas incorrectas, virus, filtrado de correo electrónico, interrupciones del Servicio, etc. La Empresa no se manifiesta, garantiza ni da por cierta la seguridad de ningún sistema o red, así como tampoco la protección o privacidad del correo electrónico u otra información transferida o comunicada a través de Internet o de cualquier otro sistema o red. La Empresa no será responsable de ninguna infracción de seguridad que se produzca en el contexto de uso del Servicio o de la red de la Empresa.
4. Uso de instalaciones de conexión de otras empresas. Podrán usarse instalaciones de otras empresas para establecer conexiones con puntos fuera de la cobertura de las instalaciones de esta Empresa. Al establecer conexiones con las instalaciones de otras empresas, la Empresa no asume ninguna responsabilidad por las acciones de la empresa a cargo de las conexiones.
5. Deterioro de la propiedad. La Empresa actuará con precaución en los trabajos realizados en la propiedad de un cliente. La Empresa no se hace responsable frente a daños ni deterioros en la propiedad del cliente que se deriven de la existencia de instrumentos, aparatos y cableado asociado de la Empresa en esta propiedad, ni que estén ocasionados por la instalación o el desmontaje de los mismos, a menos que tales deterioros o daños obedezcan a negligencia por parte de la Empresa o sus empleados.
6. Limitación de responsabilidad
La Empresa no será responsable de ningún daño que surja o se relacione con:
 - a. defectos de servicio, niveles de servicio, demoras o cualquier error o interrupción en el servicio, incluidas interrupciones o errores en la transferencia o las llamadas al 911 u otras llamadas a servicios de emergencia o cualquier otra llamada o transmisión (salvo por los créditos dispuestos de forma explícita en este Catálogo de servicios);

- b. la interoperabilidad, el acceso o la interconexión de los servicios con aplicaciones, datos, equipos, servicios, contenidos o redes proporcionados por el cliente o terceros;
- c. mensajes o transmisiones perdidos o modificados;
- d. el acceso no autorizado o robo, alteración, pérdida o destrucción de las aplicaciones, contenidos, datos, programas, información, redes o sistemas del cliente (o de sus filiales, usuarios o terceros);
- e. mantenimiento, actualizaciones, modificaciones o traslado de equipos, redes o instalaciones;
- f. cualquier pérdida, daño, fallo o deterioro del servicio en relación con el equipo y el cableado de las instalaciones del cliente.
- g. eventos de fuerza mayor como (entre otros), actos fortuitos, incidentes naturales, huelgas, incendios, guerras, disturbios, actos de terrorismo y acciones gubernamentales;
- h. fallo en los servicios, equipos, redes o instalaciones por una pérdida de la alimentación; o
- i. fallo en los servicios, equipos, redes o instalaciones por actos u omisiones negligentes o con dolo atribuibles al cliente (o sus filiales, usuarios o terceros).

El cliente indemniza y exonera a la Empresa de toda responsabilidad frente a reclamaciones por difamación, calumnia o infracción de patentes que surjan de usar en conjunto el cableado y los equipos de la instalación del cliente con las instalaciones de la Empresa.

EN LA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY, LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE LA EMPRESA POR CUALQUIER RECLAMACIÓN RELACIONADA CON LOS SERVICIOS O EQUIPOS PROPORCIONADOS EN VIRTUD DE ESTE CATÁLOGO DE SERVICIOS, INCLUIDA CUALQUIER GARANTÍA EXPRESA O IMPLÍCITA, SE LIMITA AL IMPORTE PAGADO POR LOS SERVICIOS O EQUIPOS QUE LA EMPRESA PROPORCIONARA, TANTO SI ESTA RECLAMACIÓN O MEDIO DE SUBSANACIÓN SE SUSTENTAN EN UNA RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL O CIVIL, INCLUIDOS LOS SUPUESTOS DE NEGLIGENCIA, RESPONSABILIDAD ESTRICTA U OTRA NATURALEZA. EN LA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY, LA EMPRESA NO ES RESPONSABLE FRENTE A DAÑOS DERIVADOS, INCIDENTALES, INDIRECTOS, PUNITIVOS, ESPECIALES NI DAÑOS SUSCEPTIBLES DE TRIPLE COMPENSACIÓN, ENTRE OTROS, LUCRO CESANTE, PÉRDIDA DE NEGOCIO U OTRA PÉRDIDA COMERCIAL O ECONÓMICA, SI LA RECLAMACIÓN DE TALES DAÑOS SE SUSTENTA EN UN INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO, NEGLIGENCIA U OTRO FUNDAMENTO, INDEPENDIENTEMENTE DE SI SE NOS INFORMÓ DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS

1.3 ESTABLECIMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL CRÉDITO

1. Establecimiento del crédito. Salvo por los clientes que participan en el Programa de conectividad asequible, la Empresa no está obligada a prestar servicios a ninguna entidad física o jurídica que esté en situación deudora por servicios prestados con anterioridad por la Empresa en la misma dirección o en otra diferente, hasta que no se hayan hecho los arreglos oportunos para liquidar la deuda anterior con la Empresa. Los solicitantes del servicio podrían tener que realizar un pago por adelantado por la instalación, la conexión del servicio, los cargos de instalación o construcción, y cualquier cargo recurrente que se deba reflejar en el extracto de la primera factura mensual. Para garantizar el pago de los cargos asociados a su servicio, la Empresa puede requerir al cliente que confirme y mantenga su capacidad de crédito por una o varias de las siguientes formas:
 - a. autorizando una comprobación crediticia comercial por parte de la Empresa.¹
 - b. presentando ante la Empresa referencias de crédito aceptables.
 - c. mediante un depósito en efectivo.
 - d. mediante el pago anticipado de la conexión del servicio, la instalación, la construcción y los primeros cargos del servicio y recurrentes cada mes.

2. Importe de los depósitos
 - a. La Empresa puede requerir un depósito para establecer el servicio.
 - b. El importe del depósito requerido no será superior al cargo máximo por tres meses de servicio o según lo requiera la Empresa en casos de servicios a corto plazo o puntuales para ocasiones especiales. La Empresa puede requerir que el cliente aumente la cantidad del depósito en cualquier momento, si se descubre que los cargos facturados al cliente justifican este aumento.
 - c. La Empresa mantendrá registros con el nombre y la dirección de cada depositante, la cantidad y la fecha del depósito y cada transacción relacionada con el depósito. Se dispondrá de los depósitos no reclamados de conformidad con la ley.
 - d. Se entregará un recibo del depósito a cada cliente del que se reciba un depósito. A solicitud del cliente, se proporcionarán recibos duplicados a los clientes que hayan perdido su recibo si el depósito está justificado en los registros de la Empresa.

3. Prácticas de cobro y depósitos. El hecho de que se haya realizado un depósito no exime en modo alguno al solicitante o al cliente de cumplir con las normas de la Empresa en cuanto a pagos anticipados y pronto pago de facturas; tampoco

¹ Las empresas que hacen uso de las comprobaciones crediticias comerciales pueden incurrir en obligaciones de informe conforme a los reglamentos de informe de privacidad de indicadores de riesgo (Red Flag Privacy).

constituye una renuncia ni modificación de las prácticas habituales de la Empresa que establecen la interrupción del servicio por el impago de las sumas adeudadas a la Empresa por los servicios prestados. La Empresa puede interrumpir el servicio al cliente que no pague las facturas actuales, independientemente de si el cliente ha abonado un depósito a la Empresa para garantizar el pago de estas facturas, o de si ha proporcionado a la Empresa una garantía por escrito a tal efecto.

4. Devoluciones de depósitos

a. El depósito se reembolsará o abonará al cliente como máximo tras más de 12 meses consecutivos de pronto pago, a menos que la Empresa tenga información documentada que indique que el depósito es necesario para garantizar el pago.

5. Criterios para la obtención de depósitos. La Empresa aplicará los siguientes criterios para determinar si se debe solicitar un depósito:

- a. Información de crédito falsa
- b. Historial crediticio desfavorable
- c. Solicitudes de construcción o equipos especiales

1.4 ESTABLECIMIENTO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Solicitud del Servicio. El Servicio se puede solicitar por petición verbal, electrónica o por escrito. Estas solicitudes obtienen el carácter de contrato con el establecimiento del Servicio. Además de los depósitos de pago obligado, los cargos recurrentes aplicables se reflejarán en el extracto de la primera factura mensual, y también podría ser necesario desembolsar por adelantado los cargos puntuales para el servicio y la construcción. Los términos y condiciones especificados para estos contratos están sujetos a estos Términos y condiciones según corresponda al servicio que se va a proporcionar. Cualquier cambio en estos Términos y condiciones se interpretará como una modificación del contrato en la medida aplicable, sin que medie previo aviso.
2. Derechos de acceso. Según resulte lógico y necesario para los servicios, el cliente permitirá oportunamente a la Empresa acceder a la propiedad y el equipo bajo el control del cliente, y cuando la propiedad está controlada por terceros, como el arrendador del cliente, la Empresa obtendrá acceso puntual para los servicios, conforme resulte lógico y necesario por intermediación del cliente. La Empresa se coordinará con el cliente y, salvo en caso de emergencia, obtendrá su consentimiento para acceder a la propiedad y las instalaciones del cliente, y tal consentimiento no se retendrá por motivos inadmisibles. Los derechos de acceso incluyen el derecho para construir, instalar, reparar, mantener, sustituir y retirar equipos o instalaciones (incluidas las líneas de acceso y las instalaciones de red) y el derecho para utilizar el espacio del equipo auxiliar fuera o dentro de un edificio

para la conexión del cliente a la red de la Empresa. A menos que la Empresa acuerde lo contrario, el cliente debe proporcionar los conductos, orificios, tendidos de cables, cableado, planos, equipos, espacio, fuentes de energía/suministros públicos y otros elementos que la Empresa requiera conforme a unos criterios aceptables para la prestación de los servicios. Igualmente, el cliente obtendrá las licencias, permisos y consentimientos necesarios (incluidos servidumbres y derechos de paso). El cliente debe proporcionar a la Empresa información oportuna y acceso a las instalaciones y equipos del cliente según lo requiera la Empresa en una medida lógica para la prestación de los servicios, y conforme a un plan consensuado entre ambas partes.

3. Entorno de trabajo seguro. El cliente se asegurará de que la ubicación en la que la Empresa instala, mantiene o proporciona los servicios sea un entorno de trabajo seguro, sin materiales peligrosos y aceptable para los servicios. A efectos de lo anterior, se entiende por "materiales peligrosos" cualquier sustancia o material que puedan representar un riesgo inadmisibles para la salud, la seguridad o la propiedad, o cuyo uso, transporte, almacenamiento, manipulación, eliminación o vertido estén regulados por una ley relacionada con la contaminación, la protección del aire, el agua o el suelo, o la salud y la seguridad. La Empresa no tendrá la obligación de realizar trabajos en ubicaciones que no sean un entorno de trabajo adecuado y seguro, así como tampoco estará obligada a manipular, retirar o desechar materiales peligrosos.
4. Modificaciones. El cliente acuerda notificar a la Empresa con prontitud cuando las modificaciones o las nuevas construcciones en instalaciones propiedad o alquiladas por el cliente requieran cambios en las instalaciones de la Empresa. El cliente acepta pagar los cargos de la Empresa por dichos cambios.
5. Mantenimiento y reparaciones. La Empresa asumirá todos los gastos de mantenimiento y reparación de los servicios o instalaciones proporcionados por la Empresa hasta el punto de delimitación identificado en la Sección 1.5(1). El cliente será responsable de los costes de restauración o sustitución en caso de pérdida, daño o destrucción de cualquiera de las instalaciones de la Empresa resultados de un uso no sujeto a lo normal. Los clientes no pueden reorganizar, desconectar ni retirar, así como tampoco permitir que otras partes reorganicen, desconecten ni retiren ninguna instalación propiedad de la Empresa e instalada por esta, a menos que se estipule en cualquier otra disposición de estos Términos y condiciones.
6. Costes de instalación inusuales. Cuando los requisitos especiales del cliente implican una construcción o instalación inusuales, el cliente puede verse obligado a pagar costes adicionales según lo estipulado en otras secciones de estos Términos y condiciones.

7. Cargos de construcción.

- a. La Empresa puede evaluar cargos de construcción asociados a la edificación de instalaciones apartes de las ya existentes en la Empresa.
- b. La Empresa puede hacer una estimación de cargos de construcción para la parte apropiada, entre otras, solicitante de servicios, propietario individual o promotor inmobiliario.
- c. Los cargos de construcción pueden incluir los costes asociados a la edificación de las instalaciones, incluidos, entre otros, costes de ingeniería, mano de obra, jurídicos, materiales, servidumbre y contratistas.
- d. Antes del inicio de los trabajos, se requiere el pago íntegro de los costes de construcción.
- e. La parte que paga los cargos de construcción no obtiene ningún derecho de propiedad ni ningún otro derecho relacionado con las instalaciones edificadas por la Empresa. Las instalaciones edificadas por la Empresa quedarán bajo su control exclusivo.
- f. Los tipos de adiciones a la red a los que se aplican los cargos de construcción pueden incluir:
 - 1) Extensiones de línea
 - 2) Adiciones temporales o especulativas
 - 3) Tipo o solicitud especiales
 - 4) Desarrollos y subdivisiones inmobiliarios
 - 5) Residencias multifamiliares o complejos de apartamentos

8. Cargos de instalación y servicios

- a. Se aplicarán cargos servicios de telefonía, banda ancha y transmisión de televisión para conectar, trasladar o cambiar los servicios e instalaciones individuales según los componentes del trabajo requerido.
- b. La Empresa puede permitir cargos por paquetes de servicios que sean inferiores a la suma de los cargos por cada servicio individual correspondiente.
- c. Consulte en el Apartado 3 una lista de nuestros cargos de servicios.
- d. Los cargos de servicios se suman al resto de tarifas y cargos aplicables estipulados en otras secciones de estos Términos y condiciones, incluidos los cargos de construcción.
- e. Los cargos de servicios **se aplican** para:
 - 1) Establecimiento del servicio por petición del cliente.
 - 2) Traslado del servicio de una instalación a otra por petición del cliente.
 - 3) Cambio del nombre de la cuenta por petición del cliente.
 - 4) Cambios en el tipo de servicio, características, etc. por petición del cliente.
 - 5) Reorganización o reubicación de las instalaciones por petición del cliente.
 - 6) Reconexión de un servicio tras una desconexión por impago.
 - 7) Cargos de comprobación del servicios por visitas a las instalaciones del cliente cuando se determina que el problema en el servicio obedece al equipo y al cableado de las instalaciones del cliente.

- f. Los cargos de servicios no se aplican en los siguientes supuestos:
 - 1) Cuando un cambio se inicia y realiza a instancias de la Empresa.
 - 2) Cuando los servicios se restablecen en una ubicación secundaria inmediatamente después de que la ubicación principal del cliente se considere no apta para la ocupación, debido a incendios, inundaciones, etc.
9. Período mínimo del contrato
- a. Salvo por lo especificado en otras partes de estos Términos y condiciones o lo dispuesto en promociones especiales, el período mínimo del contrato es de un mes a partir de la fecha en que se establecen el servicio o las adiciones al mismo, y el cargo mínimo es la tarifa autorizada para un mes. A efectos de administración de la tarifa, se considera que cada mes tiene 30 días.
 - b. La Empresa puede requerir un período de contrato de más de un mes en la misma ubicación para situaciones de construcción inusuales a fin de satisfacer demandas especiales y que impliquen costes extras.

1.5 CONEXIONES DE RED Y USO DE SERVICIOS E INSTALACIONES

1. Punto de delimitación. Los clientes se conectan a la red de la Empresa en un punto de delimitación. El punto de delimitación se encuentra fuera o dentro de las instalaciones y, por lo general, es la ubicación donde termina la red de la Empresa. La conexión del cableado nuevo de la estación interior hasta la red solo se realizará en el punto de delimitación. Las conexiones del cableado de la estación interior hasta la red, y cualquier instalación del equipo de las instalaciones del cliente, solo se realizarán en el punto de delimitación y de acuerdo con las leyes estatales o federales aplicables que regulen la instalación y el uso del equipo y el cableado de las instalaciones del cliente. Es responsabilidad del cliente garantizar el cumplimiento de las leyes federales o estatales aplicables, incluidas, entre otras, la Parte 68 o la Parte 76 de las normas de la FCC, el Código Eléctrico Nacional y otras normas y reglamentos de la FCC y de Iowa.
2. Uso del servicio por parte del cliente
 - a. El servicio se proporciona con carácter comercial para uso residencial o comercial. Las cuentas de servicio se asignan únicamente a los clientes, y los clientes en cuyo nombre se establece la cuenta serán los propietarios de la cuenta a todos los efectos. Los propietarios de cuentas serán responsables del uso que se haga del servicio suscrito. Los clientes cooperarán con la Empresa para evitar que terceras partes obtengan acceso no autorizado a los servicios a través de las instalaciones del cliente.
 - b. Los servicios deben usarse de acuerdo con las publicaciones de servicio aplicables, incluidas las políticas de la empresa aplicables. Sin limitar lo anterior, los clientes no utilizarán los servicios con fines fraudulentos, abusivos, ilícitos, destructivos ni en modo alguno que interfiera con el uso de

otro suscriptor del servicio o con el uso que la empresa haga de la red proporcionada por la Empresa.

- c. Los servicios no se pueden revender, salvo por lo autorizado en un contrato de servicio específico firmado por representantes autorizados tanto del distribuidor autorizado como de la Empresa.

3. Conexión del equipo y el cableado de las instalaciones del cliente

- a. Salvo si se arrienda, se usa conforme a licencia, o se proporciona por cualquier otro medio a través de la Empresa, el equipo y el cableado de las instalaciones tras el punto de delimitación son propiedad y responsabilidad del dueño de la propiedad.
- b. Los clientes pueden proporcionar e instalar su propio equipo y cableado de las instalaciones del cliente tras el punto de delimitación, siempre y cuando no se cause ningún daño electrónico ni físico a la red de la empresa. Si la Empresa determina que el equipo y el cableado de las instalaciones del cliente están causando o pueden causar interferencias o peligros a la red, la Empresa tomará las medidas que considere necesarias para proteger la red. Tras la notificación por parte de la Empresa de esta interferencia o peligro, el cliente deberá interrumpir el uso y desconectar el equipo y el cableado de la instalación. Si el cliente no cumple con este requisito, se podría suspender el servicio.
- c. Los clientes no pueden cortar físicamente, terminar incorrectamente, alterar sustancialmente ni destruir de ningún otro modo el equipo y el cableado de las instalaciones propiedad de la Empresa antes del punto de delimitación.
- d. La red de la Empresa no se representa como adaptada para el uso de todos los equipos y cableado de las instalaciones del cliente. La Empresa no será responsable de: (a) la transmisión directa de señales generadas por el equipo de las instalaciones del cliente ni de la calidad o deficiencias de dicha transmisión; (b) la recepción de señales por parte del equipo de las instalaciones del cliente.
- e. La Empresa no será responsable ante el cliente si los cambios en los criterios de estos Términos y condiciones o los cambios en cualquiera de las instalaciones, operaciones o procedimientos de la Empresa implican que cualquier equipo y cableado de las instalaciones del cliente queden obsoletos, o se requiera la modificación de estos equipos y cableado.
- f. Cuando la Empresa arrienda, otorga licencias o proporciona equipo por cualquier otro medio, dicho equipo se proporciona al cliente durante el período de servicio y únicamente para su uso en relación con la recepción y el uso lícitos del servicio. Todos estos equipos siguen siendo propiedad de la Empresa. Cuando se cancela o desconecta el servicio, el cliente debe devolver estos equipos a la Empresa durante el horario comercial normal, de lunes a viernes (excepto festivos). El equipo debe devolverse a la empresa en las mismas condiciones en que se instaló o recibió, excepto por el desgaste y el deterioro normales. Todos estos equipos deben devolverse a la oficina comercial de la Empresa o a un lugar alternativo designado por la Empresa en el momento de la cancelación o desconexión. Si un cliente no puede viajar a la oficina comercial de la Empresa u otra ubicación designada

para devolver el equipo, el cliente puede solicitar su recogida. La prestación del servicio de recogida es únicamente una opción de la Empresa y la negativa o el incumplimiento de la Empresa de proporcionar el servicio de recogida no exime al cliente de la obligación de devolver el equipo. Si la Empresa acepta proporcionar el servicio de recogida, la recogida se realizará durante la semana laboral y solo en horario de trabajo normal. Podría aplicarse una tarifa al servicio de recogida, de la que se informará al cliente que lo solicite, y que se pagará en el momento en que se realice el pedido. Si un cliente no devuelve el equipo en el momento de la cancelación o desconexión del servicio, puede ser responsable ante la Empresa de una tarifa de recuperación del equipo conforme se establece en el Apartado 3 de estos Términos y condiciones.

- g. El cliente es responsable del mantenimiento y la seguridad de todo el equipo ubicado en sus instalaciones. La Empresa no es responsable de sustituir equipos destruidos ni dañados por un mal uso, abuso o negligencia del cliente. Si un equipo proporcionado por la Empresa se destruye, daña (salvo por un desgaste y deterioro normales), pierde o roba mientras está en posesión del cliente, el cliente puede ser responsable ante la Empresa por una tarifa de recuperación del equipo conforme se establece en el Apartado 3 de estos Términos y condiciones.

1.6 PAGO POR LOS SERVICIOS E INSTALACIONES

1. Pago por el servicio. A menos que se acuerde lo contrario, los clientes deberán pagar por los servicios e instalaciones mensualmente por adelantado. Las facturas por los servicios deben abonarse en un plazo máximo de 20 días tras la recepción de la factura. Cuando un cliente se conecta o desconecta, o por alguna causa, el servicio recibido se desvía más de veinticuatro horas consecutivas del período de facturación normal, la factura podrá prorratearse en consecuencia. Si el prorrateo indica que se debe efectuar un reembolso, se aplicará un abono en la factura. La no recepción de una factura no exime al cliente de la responsabilidad del pago.
2. Aplicación de tarifas residenciales y comerciales
 - a. Las tarifas residenciales se aplican en las siguientes ubicaciones:
 - i. Una residencia privada donde no se proporcionan listados de negocios.
 - ii. Apartamentos privados de hoteles, pensiones o hostales donde el servicio está limitado al uso del cliente.
 - iii. En residencias universitarias donde se proporciona servicio de línea de acceso individual.
 - b. Las tarifas comerciales se aplican en las siguientes ubicaciones:
 - i. Las ubicaciones que no están definidas como residenciales en el punto (a) anterior.
 - ii. Cualquier lugar donde la lista de servicios en esa ubicación identifique que se trata de un negocio, actividad comercial o profesión.

3. Impuestos o tarifas facturados a los clientes
 - a. Salvo que se disponga expresamente lo contrario, los precios son exclusivos y el cliente será el único responsable de (i) los impuestos aplicables (salvo por los que se aplican a los ingresos netos de la Empresa) relacionados con la venta, la transferencia de propiedad, la instalación, la licencia y el uso o la prestación del servicio, de (ii) los recargos, las tarifas de recuperación, los despachos de aduana, las cuotas, los aranceles, las tasas, los cargos de envío y otros cargos similares relacionados con la venta, la transferencia de propiedad, la instalación, la licencia o el uso o la prestación de los servicios y de (iii) los cargos impuestos en relación con costes y cargos aplicados por el gobierno, como USF, cargo de recuperación de acceso (ARC), E911, derecho de paso, cargos por servicio de transmisión de telecomunicaciones, tarifas por franquicia o cargos autorizados por la Comisión federal de las comunicaciones de EE. UU. (FCC) e incluidos en las tarifas interestatales de la Empresa y los gastos incurridos por la Empresa que estén justificados en relación a estos costes y tarifas.
 - b. La Empresa facturará y el cliente pagará los impuestos aplicables y otros cargos y tarifas descritos anteriormente (incluidos los interés y las sanciones que resulten del incumplimiento por parte del cliente de pagar puntualmente los impuestos u otros cargos y tarifas), excepto en la medida en que el cliente proporcione un certificado de exención válido antes de la entrega de los servicios.

4. Verificaciones de servicio –Conectividad Wi-Fi, cableado y equipo de las instalaciones del cliente y reparaciones
 - a. Se realizará una verificación del servicio cuando un cliente solicite a la empresa que realice una comprobación de sus instalaciones hasta el punto de delimitación.
 - b. En lo posible, se recomendará al cliente desconectar el equipo de sus instalaciones o desconectar todo el cableado interior en el punto de delimitación para autodiagnosticar el lugar exacto en el que el cableado o el equipo podrían estar ocasionando un problema en el servicio.
 - c. Para los clientes residenciales puede haber disponible un plan de mantenimiento de la red. Una tarifa mensual fija puede cubrir el mantenimiento del equipo y el cableado aprobados en las instalaciones del cliente.
 - d. No se aplicarán cargos cuando se realice una verificación del servicio y:
 - i. La Empresa determine que el problema existe dentro del punto de delimitación de la Empresa; o
 - ii. La Empresa identifique o repare un problema dentro del punto de delimitación del cliente y el cliente haya comprado un plan de mantenimiento de la red.
 - e. Los cargos se estimarán cuando se realice una verificación del servicio y el cliente solicite a la empresa que identifique o repare un problema dentro de su punto de delimitación y no haya comprado un plan de mantenimiento de la red.

5. Cargos por demora en el pago
 - a. Las facturas cuyo pago íntegro no se haya recibido o abonado antes de la última fecha para el pago puntual pueden estar sujetas a un cargo por demora.
 - b. Los cargos por demora en el pago serán los indicados en el Apartado 3.

6. Cargo por cheque devuelto o cargos por tarjetas de crédito rechazadas
 - a. Se podrá valorar la aplicación de un cargo administrativo en caso de que se devuelva un cheque, una transferencia bancaria, una tarjeta de crédito o una transferencia electrónica de fondos sin pagar a la Empresa.
 - b. La Empresa puede cobrar un recargo por el servicio de pagos con tarjeta de crédito.
 - c. Estos cargo están reflejados en el Apartado 3.

7. Cargo de servicio por la reconexión
 - a. Si el servicio se suspende por impago de una factura, se aplicarán los cargos de servicio aplicables que se enumeran en el Apartado 3.
 - b. Si el servicio se interrumpe por el impago de una factura, el cliente podría tener que restablecer el crédito según se define en Establecimiento y mantenimiento del crédito.
 - c. El pago máximo por restaurar el servicio según se prestaba antes de la desconexión ascenderá al importe total adeudado, los cargos oportunos aplicables y, si corresponden, un pago anticipado y un depósito, conforme se especifique en otras secciones de estos Términos y Condiciones.

8. Cargos por facturación impresa
 - a. La Empresa puede considerar aplicar un cargo administrativo para los clientes que reciben facturas a través del correo de EE. UU.

9. Ajuste de cargos. Si se realizara un ajuste de cargos por una facturación excesiva o insuficiente por parte de la Empresa, se podrá corregir (mediante reembolso o cargo) el total de la diferencia por un período no superior a noventa días. Si el período o el importe de un supuesta facturación excesiva no pueden obtenerse de los registros disponibles, la cuantía máxima del reembolso o crédito no superará una estimación del total de dicha facturación.

1.7 CESE O SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

1. Cese o suspensión. Sin perjuicio de ningún plazo mínimo necesario o acordado, el servicio podría suspenderse o cesarse de la siguiente ante los siguientes supuestos:
 - a. **Infracción sustancial.** Si el cliente no cumple o infringe una condición sustancial para la prestación del servicio, incluido el impago de los cargos, y este incumplimiento no se subsana en un plazo de 30 días (5 días si el cliente incumple sus obligaciones de pago, incluido el impago de un

depósito requerido) tras recibir la oportuna notificación, la Empresa puede cancelar (o suspender y posteriormente cesar) el servicio afectado.

- b. **Impacto sustancialmente adverso.** Si la Empresa revisa una publicación sobre el servicio, dicha revisión afecta de forma importante al cliente y la Empresa no implementa revisiones que corrijan estos efectos adversos antes de los 30 días posteriores a la recepción de la notificación por parte del cliente, como única vía de subsanación, el cliente podrá optar por dar por concluido el servicio afectado en un plazo de 30 días desde la notificación de la Empresa, sin que transcurran más de 90 días desde que el cliente tuviera conocimiento de la revisión de la publicación sobre el servicio. Los "impactos sustancialmente adversos" no incluyen cambios en los precios estándares ni cambios requeridos por la autoridad gubernamental, así como tampoco evaluaciones o cambios a los cargos adicionales, como costes y cargos impuestos por el gobierno (por ejemplo, USF, P ICC, E911 y cargos de transmisión de telecomunicaciones).
- c. **AUP; Amenazas de servicio externo; Acción gubernamental.** Si el cliente no rectifica una infracción de la Política de uso aceptable ("AUP") en un plazo de 5 días tras la recepción de la notificación de la Empresa, la Empresa podrá suspender el servicio afectado. No obstante, la Empresa se reserva el derecho, de suspender o cesar el servicio de inmediato cuando: (i) la suspensión o cese por parte de la Empresa obedezcan a múltiples o repetidas infracciones de la AUP; (ii) la Empresa actúe en respuesta a una orden judicial o aviso gubernamental que requieran poner fin a ciertas conductas; o (iii) la Empresa tenga motivos razonables para determinar que (a) puede estar expuesta a sanciones, responsabilidades, demandas u otras consecuencias adversas conforme a la ley aplicable si llega a permitir que la situación de infracción continúe en el tiempo; (b) dicha infracción puede dañar o interferir con la integridad, las operaciones normales o la seguridad de las redes de la Empresa, con las que está interconectada, o bien puede interferir con cualquier otro uso que los clientes hagan de los servicios, la red o el Internet de la Empresa; o (c) esta infracción suponga por cualquier otra causa un riesgo inminente de daño a la Empresa, los clientes de la Empresa o sus respectivos empleados o usuarios.
- d. **Fraude o abuso.** La Empresa puede rescindir o cesar un servicio afectado con carácter inmediato proporcionando notificando al cliente con el máximo anticipo factible en tales circunstancias si el cliente, en el curso del incumplimiento de un término de servicio aplicable: (i) comete un fraude contra la Empresa; (ii) utiliza el servicio para cometer un fraude contra otra parte; (iii) hace un uso ilícito del servicio; (iv) abusa o hace un uso indebido de la red o el servicio de la Empresa; (v) interfiere con el uso que otro cliente hace de la red o los servicios de la Empresa; (vi) participa en una conducta que pone en riesgo la seguridad, es abusiva o excesivamente perjudicial para la Empresa o sus empleados o (vii) intenta eludir el pago, total o parcial, de cualquier cargo por cualquier medio o dispositivo (el simple impago de los cargos facturados no se considerará motivo para el cese o suspensión conforme a esta subsección (d)(vii)).

- e. **Materiales peligrosos.** Si la Empresa encuentra materiales peligrosos en la ubicación de servicio, podrá cancelar los servicios afectados o suspender su ejecución hasta que el cliente no haya eliminado y encontrado una solución para los materiales peligrosos de acuerdo con la ley aplicable.
 - f. **Retirada de los servicios.** La Empresa puede dejar de prestar un servicio proporcionando al cliente notificando de ello con la máxima antelación en la medida de lo posible, en circunstancias en las que la Empresa deje de prestar el servicio a clientes en situación similar.
2. Notificación de desconexión. El requisito de notificación de desconexión pendiente establecido en estos Términos y condiciones será una notificación por escrito que exponga los motivos y la fecha final en la que se deberá liquidar la cuenta o se tomarán las medidas específicas. La notificación se considerará entregada al cliente cuando (a) se deposite en el correo postal de los EE.UU. con franqueo pagado por adelantado o (b) se envíe electrónicamente a la información de contacto almacenada en el archivo del cliente. La fecha final no se prolongará más de cinco días después de efectuarse la notificación. La notificación incluirá información sobre cómo el cliente puede ponerse en contacto con la Empresa para obtener información adicional.

1.8 DISPUTAS Y RECLAMACIONES DEL CLIENTE

1. Un cliente, existente o potencial, puede iniciar una reclamación dirigida a la Empresa sobre cualquier asunto relevante a través del teléfono, en persona, por correo electrónico o por escrito dirigida a alguna de las oficinas de la Empresa. En cualquier momento durante la resolución de la reclamación, el cliente podrá solicitar la revisión de un supervisor o gerente.
2. Si la reclamación está relacionada con el servicio de telefonía, tras la investigación y la resolución final por parte de la Empresa, si el cliente desea otra revisión, debe remitir la información relevante a Iowa Utilities Board, Customer Service, 1375 E. Court Avenue, Room 69, Des Moines, Iowa 50319-0069, teléfono gratuito 877-565-4450, o customer@iub.iowa.gov
3. En caso de disputa relacionada con una factura, la Empresa puede requerir al cliente que pague una suma de dinero igual a la cantidad de la parte no disputada de la factura. Tras el pago de la cantidad no disputada, a fin de resolver la reclamación se seguirán los procedimientos indicados a continuación.
4. En un plazo de 15 días desde la fecha de facturación de una factura en disputa, la Empresa debe recibir del cliente una declaración detallada por escrito que identifique los cargos en disputa y donde se explique de forma razonable los fundamentos para la disputa. Si no se cumple este requisito, se considerará que la factura es correcta y que los importes son sumas adeudadas a la Empresa.

5. La Empresa revisará la declaración del cliente con los cargos en disputa y emitirá una resolución inicial por escrito en un plazo de 15 días posteriores a la recepción de la declaración con su propuesta para liquidar los cargos en disputa.
6. Si el cliente no está satisfecho con la resolución propuesta por la Empresa, debe comunicárselo por escrito antes de transcurridos 15 días tras la recepción de la resolución inicial de la Empresa, donde explicitará los motivos específicos de su insatisfacción, y proporcionará además cualquier información adicional que el cliente considere pertinente o relevante para la disputa.
7. En los 15 días siguientes a la recepción de la información adicional, la Empresa deberá tomar una decisión y concretar su resolución final sobre los cargos en disputa basándose en toda la documentación o información que tenga a su disposición.
8. Si el cliente continúa reteniendo el pago de una cantidad en disputa, que se considera como adeudada a la empresa, la cuenta del cliente quedará caducada y sujeta a su cese.
9. Si la Empresa y un cliente no puedan resolver una disputa, cualquiera de las partes puede remitir el asunto a un tribunal con jurisdicción adecuada.

2.1 SERVICIO DE TELEFONÍA LOCAL

1. Información general

- a. Las líneas de acceso de la oficina central se conectan entre el equipo de la oficina central de la Empresa y el punto de delimitación ubicado en las instalaciones del cliente.
- b. Los tipos de servicio de telefonía básicos se muestran en el párrafo 2. a continuación. Las tarifas y los cargos por estos servicios reflejados en el presente se suman al resto de tarifas y cargos aplicables estipulados en otras secciones de estos Términos y condiciones.
- c. Los términos y condiciones adicionales aplicables al servicio de telefonía se enumeran en el Apartado I – Términos y condiciones generales.

2. Servicios

- a. **Las líneas de acceso individuales** incluyen:
B-1 Negocio de línea individual
R-1 Residencia de línea individual
- b. **Los servicios avanzados y de alta capacidad** incluyen:
Servicio conmutado DS-1
Servicio de interfaz de velocidad principal (PRI) de RDSI
Protocolo de Voz sobre Internet (VoIP)
- c. Matriz de disponibilidad del servicio

NOMBRE CENTRAL TELEFÓNICA	Servicio de telefonía comercial	Servicio de telefonía residencial
Amana	X	X
Ely	X	X
Fairfax	X	X
Iowa	X	X
Newhall	X	X
North Liberty	X	X
Norway	X	X
Oxford, Solon y Tiffin	X	X
Swisher	X	X

- d. Descripciones de los servicios
 - i. **Los servicios de línea individual** se pueden comprar para una o varias líneas.
 - ii. **El servicio de sistema de claves** está previsto para equipos de sistemas de claves de clientes con varias líneas.

- iii. **El servicio de conexión troncal de centralita (PBX)** está previsto para equipos PBX del cliente que requieren funcionamiento con inicio de señalización de tierra (ground start). Además de las PBX de las instalaciones, también se incluyen las PBX alojadas por un proveedor de servicios administrados para realizar las funciones de PBX en "la nube".
- iv. **Los servicios alta capacidad** incluyen varias conexiones a la red telefónica conmutada (PSTN) dentro del mismo servicio, independientemente de la tecnología utilizada (DS-1/PRI conmutada, servicio de interfaz de velocidad principal de RDSI o servicio basado en SIP/VoIP).
- v. **La suspensión temporal o por vacaciones** está disponible para períodos vacacionales por una tarifa reducida a petición del cliente. Este servicio se permite cuando un cliente se va a ausentar de sus instalaciones durante bastante tiempo, como vacaciones, en caso de emergencia, reubicación, servicio militar u otros propósitos considerados admisibles por la gerencia. Se pueden aplicar otros cargos de servicio por la suspensión y la posterior reanudación del servicio. Se podrá facturar el importe íntegro antes del establecimiento del servicio sujeto a la tarifa aplicable para períodos de vacaciones, o mensualmente, a opción de la Empresa. El período mínimo para el que se puede proporcionar este servicio es de 30 días; el máximo es de 365 días durante cualquier período de 12 meses.

3. Área de llamada local

Esta tabla incluye las áreas de la central telefónica de la Empresa y las localidades adicionales no pertenecientes a la central telefónica a las que los clientes pueden llamar sin cargos.

EAS (SERVICIO DE ÁREA EXTENDIDA) INCLUIDO EN EL ÁREA DE LLAMADA LOCAL DEL NOMBRE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA

Amana	One-Way EAS – Atkins, Blairstown, Cedar Rapids-Marion y Wellman EAS bidireccional – Ely, Fairfax, Guernsey, Hartwick, Hills, Ladora, Newhall, North Liberty, Norway, Sharon Center, Swisher, Victor, West Branch, West Liberty, Kalona Cooperativa bidireccional – Oxford, Solon, Tiffin
Ely	EAS unidireccional – Atkins, Blairstown y Wellman EAS bidireccional – Amana, Cedar Rapids-Marion, Fairfax, Guernsey, Hartwick, Hills, Ladora, Newhall, North Liberty, Norway, Sharon Center, Swisher, Victor, West Branch, West Liberty, Kalona

	Cooperativa bidireccional – Oxford, Solon, Tiffin
Fairfax	EAS unidireccional – Blirstown and Wellman EAS bidireccional – Amana, Atkins, Cedar Rapids-Marion, Ely, Guernsey, Hartwick, Hills, Ladora, Newhall, North Liberty, Norway, Sharon Center, Swisher, Victor, West Branch, West Liberty, Kalona Cooperativa bidireccional – Oxford, Solon, Tiffin
Newhall	EAS unidireccional – Blirstown and Wellman EAS bidireccional – Amana, Atkins, Cedar Rapids-Marion, Ely, Fairfax, Guernsey, Hartwick, Hills, Ladora, North Liberty, Norway, Sharon Center, Swisher, Van Horne, Victor, West Branch, West Liberty Cooperativa bidireccional – Oxford, Solon, Tiffin
NOMBRE DE CENTRAL TELEFÓNICA	EAS (SERVICIO DE ÁREA EXTENDIDA) INCLUIDO EN EL ÁREA DE LLAMADA LOCAL
North Liberty	EAS unidireccional – Atkins, Blirstown y Wellman EAS bidireccional – Amana, Cedar Rapids-Marion, Ely, Fairfax, Guernsey, Hartwick, Hills, Iowa City, Ladora, Newhall, Norway, Sharon Center, Swisher, Victor, West Branch, West Liberty, Kalona Cooperativa bidireccional – Oxford, Solon, Tiffin
Norway	EAS unidireccional - Wellman EAS bidireccional – Amana, Atkins, Blirstown, Cedar RapidsMarion, Ely, Fairfax, Guernsey, Hartwick, Hills, Ladora, Newhall, North Liberty, Sharon Center, Swisher, Victor, West Branch, West Liberty, Kalona Cooperativa bidireccional – Oxford, Solon, Tiffin
Oxford, Solon y Tiffin	EAS unidireccional – Atkins, Blirstown y Wellman EAS bidireccional – Amana, Cedar Rapids-Marion, Ely, Fairfax, Guernsey, Hartwick, Hills, Iowa City, Ladora, Newhall, North Liberty, Norway, Sharon Center, Victor, Sucursal del Oeste, West Liberty, Kalona
Swisher	EAS unidireccional – Atkins, Blirstown y Wellman EAS bidireccional – Amana, Cedar Rapids-Marion, Ely, Fairfax, Guernsey, Hartwick, Hills, Ladora, Newhall, North Liberty, Norway, Sharon Center, Victor, West Branch, West Liberty, Kalona Cooperativa bidireccional – Oxford, Solon, Tiffin

2.2 SERVICIOS DE LLAMADAS OPCIONALES

Ofrecemos una serie de servicios de llamadas opcionales, como identificador de llamadas, reenvío de llamadas y llamada en espera. Llame a nuestra oficina o visite nuestro sitio web en <https://www.southslope.com/phoneservice-calling-features/> para obtener más información sobre los servicios que ofrecemos. Es posible que deba pagar un cargo adicional por estos servicios, y esos cargos se enumeran en la lista de precios de los servicios en el Apartado 3.

2.3 NÚMEROS DE TELÉFONO, DIRECTORIOS Y LISTADOS DE DIRECTORIOS

1. Números de teléfono

- a. El cliente no tiene ningún derecho de propiedad sobre el número de teléfono ni ningún derecho a la continuidad del servicio desde ninguna oficina central específica, y la Empresa puede asignar o cambiar el número de teléfono, la designación de la oficina central o ambos, según sea necesario para la realización de su actividad o sujeto a cualquier requisito de portabilidad.
- b. Cuando se interrumpen los servicios, no se utilizarán los números de teléfono (se descartarán) según las normas del sector antes de reasignarse.

2. Directorios telefónicos

La Empresa publica y distribuye directorios telefónicos a sus clientes a través de copias impresas o en línea.

Cuando la Empresa no publique un directorio, el cliente eximirá a la Empresa frente a daños por errores u omisiones en los listados de directorios.

Cuando la Empresa publique y distribuya directorios, cualquier reclamación por daños por errores u omisiones en los listados de directorios se limitará a los cargos prorrateados por el servicio al cliente que se vea afectado. En el caso de listados adicionales en la sección alfabética del directorio por el que se cobra un cargo, la responsabilidad de la Empresa se limitará a una cantidad que no exceda la tarifa establecida para tal listado durante el período del directorio en el que se produzca el error u omisión.

Por lo general, la Empresa publicará y distribuirá gratuitamente un directorio al año con los listados de las centrales telefónicas para cada línea de acceso a la oficina central. Se pueden proporcionar directorios adicionales según la Empresa lo estime oportuno. Podrían proporcionarse directorios con listados para otras áreas por un cargo nominal. Los directorios se proporcionan a los clientes como ayuda para el uso del servicio de telefonía. La Empresa se reserva el derecho de cobrar por los directorios emitidos para sustituir a otros.

Cuando los servicios se prestan a través de un proveedor local de reventa/uso compartido, la Empresa proporcionará al proveedor de reventa/uso compartido un

directorio de acuerdo con estos Términos y condiciones. El proveedor local de reventa/uso compartido será responsable de proporcionar directorios telefónicos de las centrales telefónicas locales a sus clientes o usuarios.

3. Listados de directorios

Los listados de directorios permanecen como propiedad de la Empresa y no deben reproducirse sin su permiso. Las siguientes opciones están disponibles para los clientes con respecto a la sección alfabética de las páginas blancas del directorio telefónico para clientes comerciales o residenciales.

- a. Se proporcionará sin cargo alguno un **listado principal**, que puede incluir el nombre, la dirección y el número de teléfono de la persona, organización, empresa o corporación para la que se ha contratado el servicio.
 - i. Los listados se limitarán a la información necesaria para la identificación correcta.
 - ii. La longitud de un listado puede verse limitada por el uso de abreviaturas en las que no se entorpecerá la comprensión del listado ni la identificación del cliente.
 - iii. La Empresa puede negarse a incluir cualquier listado que, a su juicio, no facilite el uso del directorio.
- b. **Con un servicio comercial o residencial se pueden proporcionar** listados adicionales para quienes ocupen las mismas instalaciones con las tarifas recogidas en el Apartado 3. Un listado adicional puede incluir la misma dirección y número de teléfono que el listado principal.
- c. **Un listado de llamadas alternativas** se refiere a una parte que llama a otros números de teléfono, por ejemplo, después del horario comercial, los domingos o festivos, o bien si no se obtiene respuesta del primer número del listado. Cuando el número de llamada alternativa corresponda al de otro cliente, el listado se proporcionará solo con la aprobación por escrito de dicho cliente.
- d. **Se proporciona un listado de clientes extranjeros o no suscriptores** a los clientes que soliciten que su listado se incluya en el directorio de una central telefónica distinta a la desde la que proporciona el servicio. La tarifa para un listado de empresas extranjeras corresponderá a la tarifa de la empresa en cuyo directorio aparece el listado.
- e. **El servicio fuera de listados** indica que el listado de clientes se omite del directorio, pero en cambio se publica en los registros del servicio de información, y se puede proporcionar el número de teléfono previa solicitud.
- f. **El servicio privado** consiste en omitir el listado de un cliente en el directorio telefónico y en los registros del servicio de información.
 - i. Si se va a proporcionar un servicio privado, el cliente eximirá a la Empresa frente a cualquier daño y responsabilidad en caso de que el cliente no pueda recibir llamadas debido al listado privado.
 - ii. No se aplicará ningún cargo por el servicio privado para los clientes que tengan otro servicio incluido en los listados.
- g. El cargo por listados adicionales, alternativos o privados se aplica el día en que se publica el registro del servicio de información.

2.4 RESTRICCIONES DE LLAMADAS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN

1. Servicios del operador local
 - a. Los clientes pueden acceder a los servicios del operador local marcando "0" (0 menos) para recibir asistencia con la realización de una llamada.
 - b. Las llamadas locales pueden establecerse o facturarse mediante un sistema mecánico o con operadores de un tercero contratado por la Empresa.
 - c. Las llamadas pueden facturarse a cobro revertido a la parte que recibe la llamada, al número de un tercero autorizado o a la línea desde la que se origina la llamada. Las llamadas locales se pueden realizar de estación a estación o a una parte específica (persona a persona), o a una alternativa designada.
 - d. Las siguientes llamadas asistidas por operador están exentas de recargos en concepto de operador:
 - i. Llamadas a los números de la Empresa designados para asuntos oficiales de la Empresa.
 - ii. Llamadas de emergencia a organismos civiles autorizados.
 - iii. El operador llama para restablecer una llamada que se ha interrumpido debido a un fallo en el servicio; para establecer una llamada que no puede finalizarse correctamente por problemas de servicio de la Empresa; o para establecer una llamada para una persona incapaz de hacerlo por sí sola debido a una discapacidad.
2. Servicio de información local
 - a. Los clientes pueden acceder al servicio de información local marcando "411" para obtener ayuda para buscar un número de teléfono.
 - b. Se aplica un cargo por el servicio de información para cada número de teléfono, código de área o información general solicitada al operador del servicio, excepto en las circunstancias siguientes:
 - i. Solicitudes en las que el operador del sistema de información proporciona un número incorrecto. El cliente debe informar a la Empresa del error para recibir el crédito.
 - ii. En algunos casos, es posible que el cliente complete la llamada sin necesidad de marcarla. Se puede aplicar un cargo adicional cuando el cliente autoriza la finalización de la llamada.
3. Servicio de bloqueo de cargo de establecimiento de llamada
 - a. El servicio de bloqueo de cargo de establecimiento de llamada permite rechazar llamadas de larga distancia 0+ y 1+ salientes para troncales o líneas de acceso a la oficina central
 - b. El cliente no podrá realizar llamadas a un operador ni a ninguna parte de la red de larga distancia 0+ o 1+ cuando este servicio esté en vigor.
 - c. Las llamadas entrantes no están restringidas.
 - d. El bloqueo de cargo de establecimiento de llamada está disponible gratis para los clientes de Lifeline.

4. Bloqueo de acceso al servicio de información
 - a. El bloqueo de acceso al servicio de información permite a los clientes con servicio de línea individual solicitar el bloqueo del acceso a todos los números 900 y 976.
 - b. No se cobrará al cliente por la primera activación del bloqueo de acceso al servicio de información. Una vez establecido este servicio, el desbloqueo o el posterior bloqueo estarán sujetos a los cargos aplicables.

5. Servicio de filtro de números con cargo en factura
 - a. El servicio de filtro de números con cargo en factura incluye el número del cliente en una base de datos del sector para evitar la facturación de llamadas a cobro revertido, llamadas de terceros o ambas, realizadas a un número de teléfono del cliente.
 - b. La Empresa no ofrece ninguna garantía y no asume ninguna responsabilidad por la precisión del servicio de filtro de números con cargo en factura. El cliente acepta indemnizar y eximir, total y parcialmente, a la Empresa frente a cualquier reclamación, pérdida, daño, demanda o responsabilidad por el suministro o la falta de suministro del servicio de filtro de números con cargo en factura.

2.5 SERVICIOS VARIOS

1. Servicio de central telefónica extranjera
 - a. El servicio de central telefónica extranjera (FX) es un servicio local que proporciona un servicio de comunicaciones bidireccionales con una central telefónica que no es la central local del suscriptor. Básicamente, el abonado al servicio de telefonía recibe un tono de llamada de otra central telefónica mediante el que se transmiten las llamadas a través de un circuito especial entre las dos centrales.
 - b. El servicio de central telefónica extranjera se limitará al servicio local individual comercial y residencial, o a las conexiones troncales de la PBX, cuando las instalaciones para la prestación del servicio estén disponibles.
 - c. Se proporcionará un listado de directorio, sin cargo adicional en el directorio alfabético que cubre el intercambio de servicios para cada servicio comercial o de residencia. Además, cada cliente comercial tendrá derecho a un listado regular en el directorio clasificado que cubra el servicio de la central telefónica sin ningún cargo adicional. Se puede proporcionar un listado adicional en los directorios alfabéticos o clasificados que cubra las centrales locales u otras centrales telefónicas por las tarifas vigentes en esas centrales.
 - d. Los clientes del servicio de central telefónica extranjera tendrán que abonarse al servicio local de la central desde la que se prestaría el servicio de la forma habitual. Cualquier suspensión o cese del servicio de central telefónica local principal requerirán la suspensión o el cese del servicio de central telefónica extranjera.

- e. No se permitirán llamadas fuera del área local del servicio de la central telefónica.
2. Extensiones fuera de las instalaciones
- a. El servicio incluye capacidad para extender el servicio de línea de acceso estándar entre instalaciones.
 - b. Las conexiones realizadas entre edificios en las mismas instalaciones se pueden efectuar empleando el cableado propiedad del cliente de acuerdo con las normas de conexión, según se detalla en el Apartado 1 de estos Términos y condiciones y dentro de los límites operativos de la red de la empresa.
 - c. En caso de ofrecerse, las conexiones entre instalaciones separadas se realizarán instalando servicios telefónicos básicos independientes en cada ubicación y configurándolos para que funcionen como un solo servicio.
 - d. La Empresa puede requerir un aceptación por escrito del cliente con respecto a la información que puede entregar relacionada con cualquier información de localización de llamadas al 911.
3. Servicio de números de emergencia (911, E911 y NG911)
- a. La Empresa proporciona servicios básicos, mejorados y de nueva generación al número 9-1-1 de acuerdo con las leyes y regulaciones estatales y federales aplicables. La Empresa también cobra un recargo para el 9-1-1 a los abonados a los servicios locales conforme lo estipulen las leyes y regulaciones estatales.
 - b. La Comisión Federal de Comunicaciones ("FCC") exige que la Empresa informe a los suscriptores acerca de ciertas diferencias entre los servicios de llamadas de emergencia al 91-1 por IP y los servicios de llamadas de emergencia al 9-1-1 desde líneas fijas o inalámbricas tradicionales. La FCC también requiere que la Empresa obtenga y mantenga un registro que justifique que los suscriptores de los servicios de IP han recibido notificación y comprenden las diferencias y limitaciones para el servicio de llamadas al NG911. Antes de instalar o conectar cualquier servicio de IP, la Empresa emitirá una nota informativa al cliente del servicio de llamadas al 911 sobre la tecnología IP para que el cliente la revise y firme. Si un cliente no firma y devuelve la nota informativa con prontitud, según los requisitos de la FCC la Empresa podría tener que suspender el servicio hasta que se reciba una respuesta.
4. Otras ofertas de servicio
- La FCC requiere que la empresa proporcione los servicios de llamadas al N11 para el acceso de marcado de 3 dígitos a los servicios de información. La lista actual se proporciona a continuación.
- 211 Salud y servicios a las personas – Servicios de consultas e información de la comunidad
- 311 Servicios policiales para cuestiones no de emergencia y otros servicios oficiales

- 411 Servicio de información local
- 511 Información de tráfico y transporte
- 611 Servicio de reparación
- 711 Servicio de transmisión de telecomunicaciones (TRS)
- 811 One Call – Servicios de ubicación de sistemas de suministros públicos subterráneos
- 911 Emergencias

5. Lifeline Assistance

- a. El programa Lifeline Assistance (Lifeline), establecido por la Comisión Federal de Comunicaciones en virtud de 47CFR54, es un medio de mantener y preservar el servicio universal con una reducción del precio recurrente del servicio básico de acceso a la central telefónica residencial local, o del servicio de banda ancha fijo o móvil que cumpla con los estándares mínimos de servicio para los suscriptores residenciales de bajos ingresos. Para obtener más información sobre si un cliente es elegible para el programa Lifeline Assistance, y para conocer los términos y condiciones, consulte <https://www.lifelinesupport.org>.
- b. Lifeline es una reducción financiada por el gobierno federal del cargo de línea común del usuario final federal y una reducción de los cargos de servicio locales. El crédito federal Lifeline se aplicará primero para reducir el cargo de línea Común para el usuario final federal, y cualquier crédito federal restante se aplicará para reducir las tarifas para el servicio residencial o el servicio de banda ancha fijo o móvil que cumpla con los estándares mínimos de servicio. El crédito TAP estatal se aplicará para reducir aún más las tarifas cobradas por los servicios residenciales.
- c. El cargo federal por servicio universal (FUSC) no se facturará a los clientes de Lifeline.
- d. El servicio local para suscriptores de Lifeline no puede desconectarse por impago de cargos de cuota.
 - i. El servicio de restricción de cuota se proporcionará de forma gratuita a los suscriptores de Lifeline.
 - ii. Los suscriptores de Lifeline no están obligados a aceptar el servicio de restricción de cuota como condición para evitar la desconexión del servicio local por impago de la cuota.
 - iii. Los suscriptores de Lifeline no están obligados a pagar un depósito de servicio para iniciar el servicio si el suscriptor elige voluntariamente recibir el servicio de restricción de cuota.
 - iv. Los pagos parciales de los suscriptores de Lifeline se aplicarán primero a los cargos de servicio locales y luego a los cargos de cuota.

6. Servicio de larga distancia

- a. La Empresa proporciona servicios de mensaje mediante el acceso a instalaciones, servicios y equipos a través de los cuales los clientes de

telefonía pueden transmitir voz, datos y las comunicaciones que decidan usar a destinos dentro del estado y entre estados.

- b. El servicio solo está disponible para los clientes del servicio de telefonía local de la Empresa.

SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA LOCAL

	Mensualmente <u>Tarifa</u>
LÍNEA DE ACCESO A LA OFICINA CENTRAL	
a. DENTRO DEL ÁREA DE TARIFA BASE	
SERVICIO DE TELEFONÍA COMERCIAL	
Línea básica	23,95 USD
Línea mejorada**	27,95 USD
SERVICIO DE TELEFONÍA RESIDENCIAL	
Línea individual	23,00 USD
b. FUERA DEL ÁREA DE TARIFA BASE	
SERVICIO DE TELEFONÍA COMERCIAL	
Línea básica	23,95 USD
Línea mejorada**	27,95 USD
SERVICIO DE TELEFONÍA RESIDENCIAL	
Línea individual	23,00 USD

** Servicio de telefonía comercial – Mejorado: servicio de telefonía analógico básico que incluye las siguientes características: identificador de llamadas, llamadas de tres vías con transferencia, búsqueda de línea, reenvío de llamada (variable), reenvío de llamada que comunica (variable), reenvío de llamada sin respuesta (variable). Este servicio está diseñado para que una empresa realice operaciones diarias normales o para que se conecte a un sistema de PBX/telefónico. (El resto de funciones de telefonía estándar se pueden añadir a una línea mejorada por el precio de la tarifa normal).

LISTADOS DE DIRECTORIOS

	Mensualmente <u>Tarifa</u>
1. Listados adicionales o alternativos, por listado	0,50 USD
2. Servicio privado, por listado	0,50 USD
3. No incluido en listado, por listado	0,50 USD
4. Servicio en extranjero o no suscriptor, por listado	1,00 USD#

la tarifa debe pagarse por adelantado durante el período en que el directorio esté en vigor. No se efectuará reembolso alguno si el listado se suspende antes del vencimiento del período del directorio.

SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA EXTRANJERA

1. Las tarifas por el servicio de central telefónica (proveedor de servicio de comunicaciones) serían las siguientes:
 - a. Se aplicarían tarifas comerciales o residenciales, más cualquier tarifa de kilometraje cuando se está fuera del área de cobertura de la tarifa base;
 - b. Además, una tarifa de servicio central telefónica de 2,00 USD al mes.
2. Las tarifas de central telefónica local (sin proveedor de servicio de comunicaciones) serían las siguientes:
 - a. Se aplicarían tarifas de "Línea de acceso a la oficina central" para servicio comercial o residencial, más cualquier tarifa de kilometraje cuando se está fuera del área de cobertura de la tarifa base;
 - b. Además, una tarifa de servicio central telefónica de 2,00 USD al mes.

SERVICIO DE BLOQUEO DE CARGO DE ESTABLECIMIENTO DE LLAMADA

Mensualmente
Tarifa

1. Servicio de bloqueo de cargo de establecimiento de llamada (solo llamadas salientes) 1,50 USD

ACUERDOS ESPECIALES DE FACTURACIÓN

1. Números de facturación especiales, por cada uno 0,50 USD

SERVICIOS DE LLAMADAS PERSONALIZADOS

Los precios de servicio de llamadas personalizadas se pueden encontrar en nuestro sitio web en: <https://www.southslope.com/phoneservice-calling-features/>

CARGOS DEL SERVICIO

	<u>Cargo 1.</u>	<u>Cuota de activación</u>
Para conectar líneas de acceso a la oficina central nuevas o adicionales; trasladar o cambiar el servicio y las instalaciones existentes; registrar un trabajo o añadir servicios e instalaciones nuevos o adicionales aparte de las líneas de acceso a la oficina central; línea de acceso a la oficina central o número de teléfono en el que se haya trabajado, entre otros, kilometraje fuera de las instalaciones y líneas de conexión que implican el trabajo de la oficina central.		
a.	Servicio residencial (a petición del cliente)	25,00 USD
b.	Servicio comercial (a petición del cliente)	25,00 USD
2.	<u>Servicio de filtro de números con cargo en factura</u>	
	Carga por número para evitar la facturación de llamadas a cobro revertido, llamadas de terceros o ambos al número de teléfono de un cliente	
		Sin cargo
3.	<u>Tarifa rápida</u>	
	Se aplica cuando el cliente solicita que se complete el servicio antes de los plazos normales	
		75,00 USD
4.	<u>Bloqueo de acceso a los servicios de información (o bloqueo a los números 900)</u>	
	Carga por número cuando el cliente solicitó bloquear los números 900/976 y llamadas desde su línea	
		Sin cargo
5.	<u>Cargo de mano de obra</u>	
	Se aplica un cargo por el trabajo solicitado, por cada media hora	
		45,00 USD
6.	<u>Recargo por pago atrasado</u>	
	A los importes adeudados pasado el día 20 del mes se aplicará un recargo por pago atrasado del.....	
		1,5 %
7.	<u>Servicio de información local</u>	
	Carga por llamada que se aplica cuando un cliente marca "0" (0 menos) para recibir asistencia para realizar una llamada	
		Sin cargo
8.	<u>Servicio del operador local</u>	
	Carga por llamada que se aplica cuando un cliente marca ("411") para asistencia para buscar un número de teléfono	
		Sin cargo

9. Servicio N11

Cargo por llamada que se aplica al marcar un número N-11

- a. Servicio 211 (Información de la comunidad) Sin cargo
- b. Servicio 311 (Gobierno local no de emergencia) Sin cargo
- c. Servicio 511 (Información de viaje) Sin cargo
- d. Servicio 711 (Servicio de transmisión de telecomunicaciones) Sin cargo
- e. Servicio 811 (sistema de localización de una llamada) Sin cargo

10. Extensión fuera de las instalaciones

El servicio incluye capacidad para extender el servicio de línea de acceso estándar entre instalaciones Sin cargo

11. Cargo de reconexión por impago

Se aplica una tarifa de reconexión para cada línea de acceso desconectada debido a impago. Se puede requerir un depósito adicional para volver a realizar la conexión

de los servicios 35,00 USD

12. Carga por devolución de cheque

Se aplica un cargo administrativo cada vez que se devuelva un cheque, una transferencia bancaria, una transferencia de fondos electrónica sin pagar a la Empresa de telefonía, en cada ocasión

25,00 USD

13. Cargo por desplazamiento

Se aplica un cargo por todo el trabajo que se solicite

completarse durante la misma visita del técnico – por cada media hora 45,00 USD

14. Tarifa por número propio

Se aplica una tarifa a la factura del cliente que solicita un número específico

a. Servicio residencial (a petición del cliente) 70,00 USD

b. Servicio comercial (a petición del cliente) 245,00 USD