

Manual del Cliente Del Distrito De Columbia

Información sobre los derechos y obligaciones de los clientes de
Verizon en el Distrito de Columbia

Si lo solicitas, te ofreceremos una versión en inglés.

An English version is available upon request.

Verizon Washington, DC Inc.

© 2017 Verizon.

V-DC-RR-S 02-17

verizon 

2017–2018

Índice

Nuestra visión	2
Servicio al cliente	2-3
Para Iniciar tu nuevo servicio telefónico	3
Procedimientos e información de facturación	3-4
Para entender tu factura	4-6
Opciones de pago	6-8
Depósito de garantía	9
Desconexión y reconexión del servicio	9-11
Derechos del cliente	11-13
Economy II	13
Servicios especiales para personas con discapacidad	13-15
Conflictos de privacidad telefónica	15-16
Para Servicio en español, llama al 1.800.483.4522.	

Este manual se provee a los clientes residenciales del Distrito de Columbia de conformidad con las normas de la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia. Comunícate con el Centro de Servicio al Cliente de Verizon y pondremos el manual a tu disposición.

Verizon Washington, DC Inc.

Verizon es líder en la prestación de servicio de banda ancha y otras innovaciones en comunicaciones de líneas fijas e inalámbricas para el mercado general, empresas, entidades gubernamentales y mayoristas.

Servicio al cliente

Números de contacto

Puedes visitarnos en internet en verizon.com/espanol. En nuestro sitio web, podrás encontrar nuestras últimas ofertas y descuentos, y si configuras una cuenta por internet, tendrás la posibilidad de revisar tu factura, hacer pagos o cambiar tu servicio, las 24 horas del día.

Para comunicarte por teléfono, puedes llamarnos al 1.800.VERIZON (1.800.837.4966). Nuestro horario de oficina es de lunes a viernes, de 8 AM a 9 PM y los sábados, de 9 AM a 5 PM. Cuando se te indique, deberás ingresar el número de teléfono de diez dígitos de tu casa. Para preguntas sobre la facturación, es posible que también necesites tu número de cuenta que aparece impreso en tu factura.

Además, para obtener el saldo de tu factura, hacer pagos y más, puedes llamar fuera de dicho horario y obtener ayuda a través de nuestros servicios automatizados.

Los clientes hispanohablantes pueden llamar al Centro Hispano de Verizon, al 1.202.954.6250, de lunes a viernes (excepto días festivos), de 8 AM a 6 PM.

Los clientes con discapacidad pueden llamar al 1.800.974.6006 (número para usuarios de voz y de relé telefónico de texto), de lunes a viernes (excepto días festivos), entre las 8:30 AM y las 5 PM.

Nuestro Servicio de Reparación de Verizon está disponible las 24 horas del día llamando al 1.800.837.4966 (di “Repair and Tech Support” [“Asistencia técnica y de reparación”] u oprime el “2”).

Llama a “DC One Call” antes de hacer excavaciones.

Por favor, llama a “DC One Call”, anteriormente “Miss Utility”, al 1.800.257.7777 al menos 48 horas antes de hacer excavaciones u obras de construcción. Así contribuirás a evitar costosos daños y reparaciones de servicios en áreas en las que Verizon tiene instalaciones subterráneas.

Para iniciar tu nuevo servicio telefónico

Cuando estés listo para solicitar el servicio, por favor llama a nuestro Centro de Servicio al Cliente al 1.800.VERIZON o al 1.800.837.4966. Sigue las indicaciones de voz para completar el pedido o para comunicarte con un representante para realizar el pedido. Nuestros representantes te ofrecerán información sobre los servicios básicos de Verizon, funciones opcionales, tarifas mensuales y cargos de instalación. Te explicarán los requisitos de pago por adelantado o depósito, si corresponde, con el objeto de establecer el servicio.

Procedimientos e información de facturación

La factura vence transcurridos 20 días desde su fecha de emisión. Si la fecha de vencimiento es en día inhábil, dicha fecha de vencimiento se trasladará al siguiente día hábil.

Preguntas sobre facturación

Si tienes alguna pregunta sobre la exactitud de tu factura o necesitas una explicación de la misma, por favor llama a Verizon al número que aparece en tu factura. Si quieres reclamar tu factura o una desconexión del servicio, por favor llama a Verizon

Procedimientos e información de facturación (continuación)

para hablar sobre tu inquietud. Durante el cuestionamiento de la factura, se requiere que el cliente pague la parte no reclamada de la factura telefónica para continuar recibiendo el servicio. Si Verizon determina que la factura es correcta, el cliente deberá pagar el importe total del saldo pendiente. Si la factura telefónica sigue sin ser pagada, es posible que el servicio telefónico sea desconectado.

Para entender tu factura

Información sobre tu factura

Ciclo de facturación— Comienza en la fecha de tu factura y termina la víspera de la fecha de tu factura del mes siguiente.

Fecha de vencimiento— La fecha de vencimiento es la que aparece en tu factura telefónica, antes de la cual Verizon deberá haber recibido el pago íntegro.

Servicio local— Se factura con un mes de anticipación.

Llamadas detalladas— Pueden incluir cargos por llamadas de larga distancia y llamadas con tarifa especial. Los detalles de la llamada incluyen el importe y número de teléfono, y la fecha y hora de la llamada. También incluyen el tipo de llamada realizada y el número de minutos de duración de la llamada.

Otros servicios y cargos— Incluyen el servicio de información y los trabajos de Verizon completados durante el mes anterior; por ejemplo, los cargos de instalación o cambio de servicio, o un cargo por reconectar su servicio si solicitaste que fuera desconectado temporalmente.

Unidades de mensaje— Cargos por llamadas realizadas en el área metropolitana de Washington.

Impuestos— Los impuestos locales y federales vienen listados de forma separada en tu factura.

Saldo anterior— Importe no pagado de la factura del mes anterior.

Nuevos cargos— Enumera el total de los cargos individuales en tu factura para el mes de facturación en curso.

Importe total vencido— Incluye los cargos actuales y cualquier cargo pendiente no pagado que todavía se deba en el momento en que fue preparada la factura.

Impuestos y recargos

Impuesto sobre los ingresos brutos en el Distrito de Columbia (DC). Se requiere que Verizon Washington, DC Inc. recaude e ingrese determinados impuestos del Distrito de Columbia para el tesoro público del DC. Estos impuestos se calculan como un porcentaje de determinados artículos de la factura.

Cargo por uso del derecho de paso público. Este es un cargo mensual por cada línea, impuesto por el Distrito de Columbia por el uso del derecho de paso público.

Cargo DC E911/311. Este es un cargo mensual por cada línea, impuesto por el Distrito de Columbia para financiar los costos del servicio de emergencia para empleados y no empleados, incurrido por el Distrito de Columbia y sus agencias al proveer los sistemas del 9-1-1 y 3-1-1.

Fondo Fiduciario para el Servicio Universal del Distrito de Columbia. Este fondo fue establecido por la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia, para cubrir la prestación de servicios básicos de telecomunicaciones a

Para entender tu factura (continuación)

clientes de bajos ingresos, así como la prestación del servicio de relé telefónico de texto a personas con discapacidad auditiva. Este es un recargo mensual por cada línea, que recupera la contribución efectuada por Verizon Washington, DC Inc. al Fondo Fiduciario para el Servicio Universal del Distrito de Columbia.

Fondo Federal para el Servicio Universal. Este fondo fue establecido por la Comisión Federal de Comunicaciones, para mantener el servicio telefónico local para todos los consumidores, y para ofrecer servicios con descuento a escuelas y bibliotecas públicas, y ayuda a clientes de bajos ingresos. Este es un cargo mensual por cada línea, que recupera la contribución efectuada por Verizon Washington, DC Inc. al Fondo Federal para el Servicio Universal.

Cargo Federal por Línea del Suscriptor (SLC, por sus siglas en inglés). Este recargo es autorizado por la Comisión Federal de Comunicaciones para compensar a las compañías telefónicas locales por una parte del costo de instalación y mantenimiento del cableado telefónico, postes y otras instalaciones que conectan los domicilios a la red telefónica. El Cargo Federal por Línea del Suscriptor es un cargo fijo mensual por cada línea.

Opciones de pago

Existen varias maneras de pagar tu factura telefónica:

- **Por internet:** Accede a tu factura telefónica y haz tu pago por internet en verizon.com/espanol haciendo clic en “Asistencia” y luego en “Centro de facturación”. Puedes elegir un pago único o establecer el pago directo automatizado mensual que se deducirá de tu cuenta bancaria. ¡Respetar el medio ambiente! ¡Elige la facturación electrónica!

- **Débito directo:** Esta alternativa al pago directo con débito automático por internet también te permite pagar tu factura automáticamente cada mes desde tu cuenta de cheques. Inscríbete completando la “Inscripción en el pago automático de facturas” en la segunda página de tu factura telefónica residencial. De esta manera, estarás inscrito en la facturación electrónica. ¡Respetar el medio ambiente! ¡Elige la facturación electrónica!
- **Pago por teléfono:** Este servicio es opcional y es proporcionado por un tercero, un proveedor independiente, por un cargo. Los clientes pueden llamar al 1.800.345.6563 para pagar sus facturas por teléfono. Este servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Ten a mano el número de tu cuenta de Verizon y la información de tu pago.
- **Por correo postal:** Los clientes pueden pagar la factura enviando el pago por correo en el sobre que se incluye con la factura. Por favor, incluye la página del pago cuando envíes tu factura por correo. Escribe tu número de cuenta de 15 dígitos en tu cheque y envíalo por correo a:

Verizon
PO Box 660720
Dallas, TX 75266-0720
- **En persona:** Los pagos pueden efectuarse en uno de nuestros Centros de Pago Autorizados convenientemente ubicados. Por favor, trae tu factura completa. Los Centros de Pago Autorizados de Verizon Washington, DC Inc. no cobran ningún cargo y tu pago debería aparecer en tu cuenta a los pocos días de tu visita y deducirse de tu saldo. Para obtener una lista actualizada de los Centros de Pago Autorizados, por favor, llama al 1.800.VERIZON (1.800.837.4966) (selecciona la opción 1, luego la opción 6 y después la opción 1).

Opciones de pago (continuación)

Cuando pagas mediante cheque, autorizas a Verizon a utilizar la información de tu cheque para efectuar una transferencia electrónica de fondos única de tu cuenta o a procesar esta transacción como un cheque. Cuando usamos información de tu cheque para efectuar una transferencia electrónica de fondos, estos pueden extraerse de tu cuenta tan pronto como el mismo día que recibamos tu pago, y tu institución no te devolverá tu cheque. Si deseas no ser incluido en el proceso de transferencia electrónica de fondos, por favor, llama al 1.888.500.5358.

Además, puedes llegar a un acuerdo de pago diferido con Verizon. Como parte de dicho acuerdo, no se cobrarán cargos distintos a los acumulados a la fecha del acuerdo ni intereses. Para más información, los clientes pueden llamar al 1.800.VERIZON (1.800.837.4966).

Pagos devueltos

Si tu pago ha sido devuelto por cualquier motivo, te lo volveremos a enviar electrónicamente. Es posible que se aplique un cargo por cada pago devuelto.

Cargo por pago tardío

La factura vence transcurridos 20 días de su fecha de emisión. Si no se paga antes de la fecha de vencimiento que aparece en la factura, se agregará un cargo a tu factura actual por pago tardío. El cargo por pago tardío será del 1.5% del saldo no pagado para saldos de \$5 o menos, o para saldos de más de \$5, del 1.5% del saldo no pagado o de \$5, cualquiera que sea mayor. Se puede evitar un cargo por pago tardío, pagando los cargos totales antes de la fecha de vencimiento que aparece en la página 1 de tu factura.

Depósito de garantía

No se requiere depósito a quienes nunca hayan tenido servicio telefónico de Verizon en el Distrito de Columbia. Puede requerirse un depósito como condición de servicio en caso de que:

- El servicio telefónico haya sido desconectado por falta de pago o uso no autorizado,
- existan antecedentes de reincidencia de pagos tardíos o
- exista una factura no pagada de un servicio telefónico anterior.

Si Verizon requiere un depósito, no puede exceder de \$100 o de las 2/12 partes de la factura estimada anual, el que fuera inferior. Los depósitos de \$35 o más pueden pagarse como mínimo en tres plazos mensuales de igual importe. Cuando el servicio sea discontinuado, el depósito con el interés devengado se acreditará a cualquier factura pendiente final y se te devolverá cualquier saldo restante. El interés de los depósitos equivale al promedio de rendimientos anuales de Bonos del Tesoro por 1 año durante los meses de septiembre, octubre y noviembre del año anterior. La tarifa podría variar anualmente cada 15 de enero.

Verizon puede aceptar una garantía de pago por escrito, en lugar de un depósito, de un tercero responsable.

Desconexión y Reconexión del Servicio

Para discontinuar el servicio, por favor notifica a Verizon al menos con 3 días hábiles de anticipación, por teléfono o por escrito. Los 3 días son importantes porque serás responsable del pago—que se te cobrará— de todos los cargos telefónicos adeudados por el período en que el servicio haya sido prestado. Si deseas enviar una solicitud por escrito para discontinuar el servicio, debes incluir en la misma el nombre, domicilio y número

Desconexión y Reconexión del Servicio (continuación)

de teléfono del cliente. Las solicitudes por escrito deben enviarse por correo postal a:

Verizon Communications
PO Box 9000
Silver Spring, MD 20914

Tras el debido aviso previo, Verizon puede desconectar tu servicio **10 días después del aviso si:**

- No pagas una factura vencida respecto a la cual no existe un saldo en disputa;
- no te avienes a o no cumples con los acuerdos de pago;
- utilizas el servicio de manera no autorizada, incluidas las llamadas de acoso;
- impides el acceso a tu domicilio o edificio para fines de inspección, mantenimiento o reemplazo, habiendo solicitado Verizon el acceso por escrito;
- tergiversas tu identidad para obtener servicio;
- solicitas sin autorización escrita un servicio en nombre de una persona que no resida habitualmente en el domicilio;
- solicitas un servicio en nombre de un tercero sin revelar esta circunstancia o sin posesión de buena fe del tercero;
- solicitas un servicio para ayudar a otra persona residente en un domicilio a eludir el pago de una factura pendiente de dicha persona;
- creas un estado de inseguridad o provocas un efecto adverso al servicio;

- no puedes legalmente obtener un contrato por el servicio que solicitaste; o
- infringes una regulación, orden o norma de tarifas aprobada por la Comisión de Servicios Públicos.

Procedimientos de aplazamiento médico

La desconexión puede postergarse hasta 21 días si se le proporciona a Verizon un certificado médico o una notificación de un funcionario de salud pública en que se declare que sería perjudicial para la salud y seguridad del ocupante del domicilio. Además, el cliente debe suscribir un plan de pago diferido con Verizon. Puede establecerse la postergación de la desconexión del servicio por un período adicional de 21 días como máximo si el certificado médico se renueva y el cliente logra establecer un plan de pago.

Reconexión del servicio

Si tu servicio ha sido suspendido temporalmente por falta de pago y necesitas que sea reconectado, deberás pagar íntegramente cualquier importe vencido pendiente y un depósito, si se te solicita. El servicio se restablecerá en las próximas 24 horas. Se aplicará un cargo por el restablecimiento de tu servicio.

Derechos del cliente

Consultas y quejas

Los representantes de Verizon hacen todo lo posible por resolver y satisfacer tus inquietudes. Sin embargo, si no estás satisfecho con nuestra respuesta, por favor solicita hablar con un supervisor. Si no quedas satisfecho después de hablar con el supervisor, puedes llamar al Departamento de Relaciones con el Cliente de Verizon, al 1.800.483.7988, de lunes a viernes (excepto días festivos) de 9 AM a 4:30 PM. También puedes comunicarte

Derechos del cliente (continuación)

con el Departamento de Relaciones con el Cliente de Verizon a través del sitio web de Verizon, verizon.com/ContactUs, o escribiéndonos a:

Verizon Customer Advocacy
PO Box 9488
Richmond, VA 23228

Si no quedas satisfecho con las soluciones que te ofrece el Departamento de Relaciones con el Cliente de Verizon, puedes presentar una queja a la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia en la siguiente dirección:

The Public Service Commission of the District of Columbia
1325 G Street NW, Suite 800
Washington, DC 20005
1.202.626.5100
lunes – viernes (excepto días festivos) 9 AM a 5:30 PM
dcpsc.org

Los clientes también pueden obtener asistencia y representación legal comunicándose con:

la Asesoría Legal Pública del Distrito de Columbia (People's Counsel of the District of Columbia)
1133 15th Street NW, Suite 500
Washington, DC 20005
1.202.727.3071
opc-dc.gov

Aranceles

Verizon Washington, DC Inc. es regulado por la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia. Los aranceles comprenden las tarifas, normas y regulaciones de servicio

telefónico aprobadas por la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia. Los aranceles vigentes están disponibles para consulta pública en horario laborable regular, en la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia, o solicitándolos a Verizon. Puedes comunicarte con la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia o con el Centro de Servicio al Cliente de Verizon.

Los clientes pueden enviar por correo las preguntas que quieran plantear o cualquier correspondencia, a Verizon, PO Box 9000, Silver Spring, MD 20914.

Economy II

El servicio Lifeline Economy II de Verizon se ofrece a los clientes que cumplen ciertos requisitos federales. Con el servicio Economy II, puedes hacer tantas llamadas locales salientes como quieras y hablar todo lo que quieras dentro del Distrito de Columbia y en los suburbios de Maryland y Virginia.

El servicio Economy II está disponible para clientes calificados por nivel de ingresos a una tarifa con descuento de \$3 al mes. Los clientes calificados de 65 años o más reciben un descuento adicional que reduce la tarifa mensual de \$3 a una de \$1 al mes. Para más información o para enviar una solicitud, llama al Administrador del Programa Lifeline en DC al 1.800.253.0846.

Servicios especiales para personas con discapacidad

Servicio de relé para telecomunicaciones (TRS, por sus siglas en inglés)

El servicio de relé para telecomunicaciones permite a auxiliares de comunicaciones con formación especial servir de “puente” entre los usuarios sin problemas auditivos y los usuarios de teléfono de texto con discapacidad auditiva o del habla.

Servicios especiales para personas con discapacidad (continuación)

Este servicio está disponible las 24 horas del día y puede accederse al mismo marcando los siguientes números:

- Usuarios de retransmisión telefónica de texto (TTY), de dispositivos para sordos (TDD) y de voz: 711
- Usuarios de retransmisión telefónica de texto (TTY), de dispositivos para sordos (TDD) y de PC: 1.202.855.1234
- Usuarios solo de servicio de voz: 1.202.855.1000

El servicio de relé para telecomunicaciones (TRS) funciona con llamadas locales, llamadas salientes de larga distancia, llamadas por cobrar, llamadas con tarjetas telefónicas, llamadas con cargo a terceros y llamadas de persona a persona.

Relé en español

El servicio de relé en español les permite a las personas hispanohablantes comunicarse con usuarios con discapacidad auditiva o del habla que tecleen en español.

- Usuarios de retransmisión telefónica de texto (TTY), de dispositivos para sordos (TDD) y de PC: 1.800.546.7111
- Usuarios solo de servicio de voz: 1.800.546.5111

Servicio de información

Si una discapacidad te impide buscar números de teléfono en la guía telefónica o restringe tu capacidad física para marcar un número, puedes calificar para exenciones de los cargos del Servicio de Información local. Para más información, llama a nuestro Centro de Servicio al Cliente, al 1.800.VERIZON (1.800.837.4966).

Llamadas ilícitas o no deseadas

Una llamada ilícita o no deseada puede ser una llamada obscena, injuriosa, amenazante o de acoso. Si un cliente desea emprender acciones legales o de otro tipo contra personas que le hayan hecho este tipo de llamadas, puede llamar a nuestro Centro de Llamadas Ilícitas de Verizon, al 1.800.257.2969 para recibir asistencia adicional.

Conflictos de privacidad telefónica

Listas de clientes

La mayoría de los nombres, direcciones y números de teléfono de nuestros clientes aparecen en las guías telefónicas de Verizon. En algunas ocasiones, Verizon utiliza estas guías para informar a nuestros clientes sobre nuevos productos, servicios y descuentos. No obstante, si prefieres no recibir dichas llamadas, puedes optar por no participar o hacer que borren tu nombre de las listas de telemarketing que utilizamos. Si no deseas que tu nombre esté incluido en estas listas, llama a nuestro Centro de Servicio al Cliente, al 1.866.483.9600. Para más información sobre la Política de Privacidad de Verizon, por favor, visita nuestro sitio web verizon.com/privacy o llama a nuestro Centro de Servicio al Cliente.

Llamadas de telemarketing

Para terminar con las llamadas de telemarketing, simplemente dile a la persona que te llama que no deseas que te llame. Si recibes una llamada de ventas y crees que te puede interesar, pídele a la persona que te llama que te envíe información por correo. Si no deseas recibir más llamadas de dicha compañía u organización, pídele a la persona que te llama que borre tu nombre de su lista. La Comisión Federal de Comunicaciones (Federal Communications Commission) y la Comisión Federal

de Comercio (Federal Trade Commission) han establecido el Registro Nacional "No llamar". A determinados promotores comerciales no se les permite llamarte si tu teléfono está en este registro. Puedes registrar tu número de teléfono en el Registro Nacional "No llamar" sin costo alguno, por teléfono o por internet. Para agregar tu número de teléfono al Registro Nacional "No llamar" a través de internet, visita donotcall.gov (en español, fcc.gov/cgb/donotcall/welcomeSpanish.html). Para registrarlo por teléfono, puedes llamar al 1.888.382.1222; para retransmisión telefónica de texto, llama al 1.800.643.3768. Deberás llamar desde el número de teléfono que desees registrar.