

## Aviso de Fios TV



**Nota:** Este aviso no afectará tu servicio ni tus tarifas actuales.

Este aviso proporciona información sobre tu servicio de Fios TV y las políticas y procedimientos de Verizon en relación con Fios TV. Ten en cuenta que tu servicio de Fios TV se rige por el Acuerdo con el cliente de Verizon que puedes encontrar en [verizon.com/terms](https://www.verizon.com/terms).

### Opciones de productos, servicios, precios y programación

Los clientes de Fios TV tienen acceso a una variedad de paquetes de programación, contenido premium y películas On Demand y Pay Per View, y además al equipo de Fios TV y a opciones de grabación/almacenamiento. Para encontrar información detallada sobre estas opciones, incluyendo los precios y las condiciones de suscripción, visita [verizon.com/fiostv](https://www.verizon.com/fiostv), llama al 800-verizon (800-837-4966) o consulta la tarjeta de tarifas de Fios TV en [verizon.com/fiostvratecard](https://www.verizon.com/fiostvratecard). La tarjeta de tarifas de Fios TV también está disponible a través de tu televisor al oprimir el botón Menu en tu control remoto de Fios y luego seleccionar Atención al cliente, My Account (Mi cuenta) y Fios TV Rate Card (Tarjeta de tarifas de Fios TV).

El equipo de Fios TV permite a los clientes disfrutar de todo el potencial de Fios TV, incluyendo nuestra Guía interactiva de medios (IMG), la biblioteca On Demand, controles parentales y alta definición (HD). Los clientes que se conecten a la red Fios sin equipo de Fios TV podrían no recibir toda la programación de Fios TV. La tecnología CableCARD permite el acceso a los canales digitales de definición estándar y alta definición cifrados de Fios TV, pero no es compatible con las funciones avanzadas de Fios TV. Ten en cuenta que nuestro equipo podría no ser compatible con las características y funciones de algunos televisores y equipos de grabación más antiguos. Visita [verizon.com/support](https://www.verizon.com/support) para más información.

### Cómo usar tu servicio de Fios TV

Visita el Canal 131 o [verizon.com/usingfios](https://www.verizon.com/usingfios) para encontrar información sobre tu servicio de Fios TV, como por ejemplo las funciones del control remoto y de búsqueda, la guía IMG, las funciones de grabación, la programación On Demand y Pay Per View, los controles parentales y de compras y la aplicación Fios Mobile TV. En la guía IMG podrás encontrar una variedad de información (solo oprime **Menu > Atención al cliente (Atención al cliente)**) disponible en [verizon.com/support](https://www.verizon.com/support).

Con los Controles parentales y de compras de Fios TV puedes bloquear el acceso a la

programación y las compras de contenido On Demand o Pay Per View de cada receptor digital. Para acceder a los controles parentales y de compra en IMG, pulsa **Menu > Configuración > Sistema > Controles parentales/de compra**. Más información disponible en [verizon.com/support](https://www.verizon.com/support).

Para acceder a los subtítulos cerrados en la guía IMG, pulsa **Menu > Configuración > Sistema > Accesibilidad > Subtítulos**. Las personas con discapacidades auditivas pueden comunicarse con nosotros a través de TTY llamando al 800-974-6006.

Para más información sobre cómo recibir la factura y otros materiales de Fios TV en Braille o texto grande, llama al 800-974-6006, de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. hora Este.

Para suspender el servicio de Fios TV temporalmente o cuando estés de vacaciones, visita [Mi Verizon](https://www.verizon.com) y selecciona **Suspender mi servicio** bajo **Seguridad, asistencia y más** o llama al 800-verizon (800-837-4966).

Si desconectas tu servicio, no te olvides de devolver todo el equipo de Verizon en el plazo de 30 días o, de lo contrario, se te cobrará un cargo de equipo no devuelto a tu cuenta. Si cancelas tu servicio antes de que finalice el contrato a plazo, es posible que tengas que pagar un cargo por cancelación prematura.

## Posiciones de los canales

Para ver e imprimir la lista de canales, entra a [Mi Verizon](https://www.verizon.com) y haz clic en **Servicios > TV > Administración de TV**.

## Instalación y mantenimiento

Dependiendo de si ya había servicio de Fios en tu domicilio, es posible que puedas instalar el servicio de Fios TV por tu cuenta. También podemos enviar a un técnico de Verizon para que instale el servicio así como cualquier tomas adicionales o cables de televisión que puedas necesitar. Para más detalles, incluyendo los cargos relacionados con la instalación, llámanos al 800-verizon (800-837-4966).

Para diagnosticar fácilmente los problemas con Fios TV:

- Usa el menú de Atención al cliente en la guía IMG. Elige **Menu > Atención al cliente**
- Visítanos en [support.verizon.com](https://support.verizon.com)

También puedes llamar al 800-verizon (800-837-4966) para solicitar asistencia técnica.

Si el representante no puede resolver tu problema, programará una visita de servicio a

tu conveniencia, por la cual podría aplicarse un cargo.

## **Información de facturación, pago y crédito por servicio**

Verizon factura el servicio de Fios TV y el alquiler del equipo con un mes de antelación. Otros cargos, como por ejemplo Pay Per View, se facturan después de que se realice el pedido. También se pueden aplicar impuestos, tarifas y otros cargos. Si tienes alguna pregunta sobre la factura de Fios TV, puedes:

- Consultar nuestras [preguntas más frecuentes sobre facturación](#)
- Usar la guía IMG del control remoto de Fios e ir a **Menu > Atención al cliente > My Dashboard**.
- Visítanos en línea en [verizon.com/taxesandfees](https://www.verizon.com/taxesandfees) para información sobre impuestos y cargos.
- Llámanos al 800-verizon (800-837-4966).

Tienes varias opciones para pagar tu factura, incluyendo:

- Usar [My Fios App](#).
- Ingresar a tu cuenta en [verizon.com/myverizon](https://www.verizon.com/myverizon).
- Enviar un cheque por correo.
- Pago automático
- Para otras opciones, visita [verizon.com/billing](https://www.verizon.com/billing).

Si no recibimos el pago total de la factura antes de su fecha de vencimiento, se te podrá cobrar un cargo por pago atrasado, o se podrá suspender o cancelar tu servicio.

Si se produce un corte o interrupción del servicio de Fios TV, es posible que tengas derecho a un crédito por servicio, que se suele calcular como un monto prorrateado de la factura mensual vigente. En la mayoría de los casos, deberás informarnos lo antes posible sobre el corte para calificar para este crédito.

## **Procedimientos para reclamos.**

Si tienes alguna pregunta o queja sobre tu servicio de Fios TV, llama al servicio al cliente de Verizon al 800-verizon (800-837-4966), las 24 horas al día, los siete días a la semana. Si no se resuelve el problema, puedes escribirnos a Verizon Executive Relations, 1 Verizon Way, Basking Ridge, NJ 07920. Si no estás de acuerdo con la resolución de tu queja o si no podemos resolverla, puedes ponerte en contacto con la autoridad de franquicia local para comunicarles tu problema. En este enlace podrás encontrar a la Autoridad de franquicia local de tu área: [verizon.com/localfranchiseauthority](https://www.verizon.com/localfranchiseauthority).

## **Consentimiento para la información sobre quejas de NJ**

Verizon tiene la obligación de mantener un registro de las quejas de sus clientes y puedes optar para que los detalles de tu queja se reporten a la Oficina de Televisión por Cable y Telecomunicaciones de la Junta de Servicios Públicos de Nueva Jersey. Si das tu consentimiento, cierta información personal y los detalles de tu queja se compartirán con la Oficina de Televisión por Cable y Telecomunicaciones a su solicitud, para que la misma verifique la información sobre la queja que Verizon haya presentado. Es posible que se pongan en contacto contigo sobre tu experiencia sobre la gestión de tu queja por parte de Verizon. Si no das tu consentimiento, mantendremos un registro de tu queja y comunicaremos información anonimizada a la Oficina de Televisión por Cable y Telecomunicaciones, pero sin incluir información que te pueda identificar a ti o a tu queja.

Si das tu consentimiento, necesitaremos que nos des la información siguiente y la declaración de consentimiento exacta que le sigue y que la envíes a la dirección que se indica más adelante:

Nombre:

Número de teléfono:

Firma:

Fecha:

“Pueden facilitar mi nombre, domicilio y número de teléfono, la fecha y naturaleza de la queja, y si quedé conforme o no con la resolución propuesta o alcanzada con Verizon para resolver mi queja a la Oficina de Televisión por Cable y Telecomunicaciones”.

Enviar a:

Verizon Communications Inc.

Attn: NJ Complaint Waiver

P.O. Box 4846

Trenton, NJ 08650

### **Servicio al cliente**

Verizon mantiene oficinas en tu área donde puedes preguntar sobre el servicio de Fios TV, cambiar o devolver equipo, y pagar tu factura. Visita [verizon.com/fiostvstorelocations](https://www.verizon.com/fiostvstorelocations) para ver una lista de estas oficinas.

### **Información sobre créditos por servicio de Nueva Jersey**

La siguiente información sobre créditos por servicio se aplica a los clientes de Fios TV de Nueva Jersey:

En conformidad con la Normativa de la Oficina de Televisión por Cable y Telecomunicaciones, un corte de servicio se define como la pérdida total de la porción visual o auditiva de un servicio, no causada por el cliente, por la que el cliente paga un cargo separado y que afecta al equipo de distribución de Verizon. Si el corte del servicio dura seis (6) a veinticuatro (24) horas, puedes ser elegible para recibir un crédito de un día, según las tarifas mensuales del servicio afectado. Si el corte del servicio dura más de veinticuatro (24) horas, puedes ser elegible para recibir un crédito según la tarifa mensual por el servicio afectado por cada día de calendario (o parte de un día de calendario, si el servicio no estaba disponible por más de seis (6) horas).

Verizon podrá ofrecerte una forma de compensación alternativa en lugar de un crédito para compensarte por la pérdida de servicio causada por el corte. Puede que no se ofrezca un crédito, si no es posible restablecer el servicio en el plazo de seis (6) horas debido a factores fuera del control de Verizon, siempre que el servicio sea viable en el plazo de seis (6) horas después del restablecimiento. Si una pérdida de servicio dura más de 24 horas y no es el resultado de un corte de servicio, puede que seas elegible para recibir un crédito en base a la tarifa mensual del servicio afectado por un día de servicio por cada período de 24 horas durante el cual el servicio no estuvo disponible. Excepto y a menos que la ley así lo disponga específicamente, dicho crédito (o una compensación alternativa en lugar del crédito en caso de corte del servicio) constituirá tu único recurso por un corte u otra interrupción del servicio. Para poder ser elegible para un crédito, debes solicitarlo a Verizon por teléfono o por escrito o a la Oficina de Televisión por Cable en el plazo de 30 días después del corte del servicio. EN NINGÚN CASO VERIZON, VERIZON ONLINE LLC NI LAS FILIALES DE VERIZON (NI OTROS FUNCIONARIOS, DIRECTIVOS, EMPLEADOS, EMPRESAS MATRICES O SUBSIDIARIAS), NI LOS LICENCIATARIOS TERCEROS O PROVEEDORES DE VERIZON SERÁN RESPONSABLES POR DAÑOS Y PERJUICIOS DIRECTOS, INDIRECTOS, FORTUITOS, ESPECIALES, EJEMPLARES, EMERGENTES O PUNITIVOS DERIVADOS DEL SERVICIO, YA SEAN POR CAUSA DE NEGLIGENCIA, CONTRATO O DE OTRA MANERA, INDEPENDIENTEMENTE DEL TIPO DE DEMANDA O DE LA NATURALEZA DE LA CAUSA, AUNQUE SE HUBIERA ADVERTIDO A VERIZON DE LA POSIBILIDAD DE TAL DEMANDA O DAÑOS; SE APLICAN LOS OTROS TÉRMINOS Y CONDICIONES QUE FIGURAN EN LOS TÉRMINOS DE SERVICIO DE FIOS TV.

### **Declaración de Derechos Significativos del Suscriptor del Departamento de Servicio Público del Estado de Nueva York:**

Como cliente de Fios TV, tienes derecho a recibir notificaciones sobre los cargos y la programación que ofrecemos. Recibirás estas notificaciones:

- Cuando te suscribas a Fios TV por primera vez;
- Cuando solicites cualquier cambio en el servicio;

- Cuando solicites esa información;
- Dos veces al año; y
- Cuando exista un cambio en la programación, como por ejemplo, cuando se elimine un canal.

En el caso de ciertos cambios a la programación que sean particularmente significativos, te notificaremos 30 días antes de que entre en efecto el cambio, si el cambio está bajo nuestro control, o te notificaremos en el plazo de 30 días a partir del momento en que nos enteremos del mismo. En algunos casos, puedes tener derecho a modificar tu plan de servicio sin cargos o a recibir un crédito como resultado de tal cambio.

Si te ves afectado por cualquier cambio que pudiese activar alguno de estos derechos, se te explicarán en detalle los criterios específicos para determinar tu elegibilidad a una o más de estas oportunidades.

Información de contacto de la Autoridad de franquicias local:

Departamento de Servicio Público (DPS) del Estado de Nueva York,

Oficina de Servicios del Consumidor: [www.dps.ny.gov/complaints](http://www.dps.ny.gov/complaints)

Número de teléfono para quejas: 800-342-3377 8:30 a.m. – 4:00 p.m., lunes a viernes.

Sistema TDD para personas con discapacidades auditivas: 800-662-1220 8:30 a.m. – 4:00 p.m., lunes a viernes.

O escribe a la siguiente dirección:

Department of Public Service

Office of Consumer Services

Three Empire State Plaza

Albany, NY 12223

## **Compatibilidad del equipo**

El equipo de Fios TV permite que los clientes accedan a la Guía interactiva de medios (IMG), nuestra extensa biblioteca On Demand, Pay Per View, controles parentales fáciles de usar y toda nuestra programación digital.

Es posible que los clientes que elijan conectar su televisor directamente a la red de Fios sin el receptor digital o adaptador digital no puedan recibir todo el contenido al que se suscriban. Algunos equipos de propiedad del cliente también pueden estar equipados con tecnología CableCARD o un sintonizador digital integrado. Estos dispositivos permitirán que el cliente acceda al contenido de Fios TV sin necesidad de un receptor o adaptador digital, pero no disfrutarán de algunas de las funciones básicas de Fios TV, como la guía interactiva de medios, contenido de Pay Per View y On Demand o los controles parentales.

La tecnología es fluida y es posible que nuestro equipo no sea compatible con algunas funciones y características de los equipos antiguos que tenga el cliente. Por ejemplo, es posible que no puedas ver un programa dado en un canal mientras grabas un programa en otro canal, grabar dos o más programas consecutivos que aparezcan en canales distintos o utilizar las funciones avanzadas de pantalla, como la "imagen en imagen".

Los clientes pueden adquirir otros controles remotos compatibles con nuestro equipo en tiendas al detal. Los controles remotos universales que tienen un conjunto de códigos General Instruments IR pueden utilizarse para controlar los receptores digitales de Fios TV. Para más información sobre las opciones de equipo de Fios TV, visita [verizon.com/fiostv](https://www.verizon.com/fiostv).

*Por favor, ten en cuenta:*

- La información que se incluye en el aviso anual o en los sitios a los que se hace referencia, incluyendo la información de servicio y precios, está sujeta a cambio.