

Bienvenido al Servicio de Teléfono del Hogar

Llamadas locales y de larga distancia sin límite por un solo precio mensual mínimo. Puede elegir el plan de llamadas nacionales o el plan de llamadas dentro de un mismo estado. ¿Hace muchas llamadas internacionales? Entonces, agregue a su plan de llamadas nacionales el plan de llamadas internacionales International OnePrice® y ahorre.

¡Felicitaciones!

Usted cambió a Teléfono del Hogar y ahora está conectado a la confiabilidad y claridad que le brinda la tecnología de Time Warner Cable para el servicio telefónico de su hogar. Podrá apreciar el valor y la simplicidad que ofrece el Servicio de Teléfono del Hogar.

Sus beneficios incluyen:

- Llamadas sin límite desde su hogar a cualquier parte de Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico.
- Todas las funciones de llamadas que desea: identificación de llamadas, llamada en espera, identificación de llamadas en espera, redireccionador de llamadas, marcado rápido, rechazo de llamadas anónimas y mucho más.
- Descuentos especiales para los clientes de Time Warner Cable Video y/o Internet.
- Identificación de llamadas en el televisor para los clientes que cuentan con Cable Digital.
- Una sola factura de una sola compañía a la que puede llamar localmente para obtener asistencia.
- International OnePrice®: Llame a más de 100 países, incluidos México, Filipinas y el Reino Unido por un precio bajo.
- El servicio 9-1-1 mejorado suministra la información de su domicilio y número de teléfono al personal del servicio de emergencia.

- El servicio de correo de voz se puede agregar por un cargo mínimo mensual.

Asistencia técnica del Servicio de Teléfono del Hogar

El servicio de Asistencia técnica de Teléfono del Hogar está disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana. Llame gratis a **1-888-TW-CABLE** o marque 611 desde el teléfono de su hogar para obtener información acerca de los servicios de Time Warner Cable o para pedir asistencia técnica. Los especialistas responderán a todas sus preguntas e inquietudes inmediatamente cuando usted nos escriba a phonesupport@twccla.com. Para obtener más información y para ver las ubicaciones de los locales comerciales y centros de pago, visite nuestro sitio web (www.timewarnercable.com/socal).

Funciones de Llamadas

Identificación de llamadas

La identificación de llamadas le permite ver quién llama antes de atender el teléfono. Si su teléfono tiene pantalla, el nombre y el número de teléfono asociados con la llamada entrante aparecerán en la pantalla.

Cómo usar esta función:

1. Cuando reciba una llamada, espere hasta que su teléfono suene una vez.
2. El número de teléfono de la llamada entrante y el nombre de la persona asociada con ese número en los registros de la compañía telefónica aparecerán automáticamente en su pantalla de identificación de llamadas.

Notas:

- La identificación de llamadas requiere un teléfono con pantalla o una unidad de pantalla accesoria.
- Si aparece una letra "P" o "Privado" en su pantalla después de la primera señal de llamada, es posible que la persona que llama haya bloqueado la pantalla antes de hacer la llamada para que no se visualicen su nombre y número de teléfono.
- Si aparece "nombre desconocido", "número desconocido", "fuera de área" u "O", la persona que llama se encuentra en un área sin servicios de identificación de llamadas.

Llamada en espera

Las alertas de llamada en espera le notificarán cuando entra una nueva llamada mientras usted ya está hablando por teléfono.

Cómo funciona:

Un tono especial le avisa que hay una llamada en espera; la persona que lo está llamando oye el tono de señal de llamada habitual.

Para responder una llamada en espera:

1. Mientras está hablando por teléfono, un tono especial le avisará que una segunda llamada está en espera.
2. Presione y suelte rápidamente el botón "Receiver" (Receptor) o "Flash" de su teléfono. Mientras usted habla con uno de los interlocutores, el otro queda automáticamente en espera. Cada conversación sigue siendo privada.

Para alternar entre llamadas:

1. Presione y suelte rápidamente el botón "Receiver" (Receptor) o "Flash" de su teléfono. Mientras usted habla con uno de los interlocutores, el otro queda automáticamente en espera. Cada conversación sigue siendo privada.

Para terminar cualquiera de las llamadas:

1. Mientras habla con la persona con quien quiere cortar, cuelgue el teléfono.
2. Su teléfono sonará.
3. Cuando responda, estará comunicado con la persona que quedó en espera.

Identificación de llamadas en espera

La identificación de llamadas en espera combina las funciones de llamada en espera e identificación de llamadas y le permite usar el teléfono sin perder otras llamadas. Un tono especial le avisará que hay una llamada en espera y también podrá visualizar el nombre y el número de teléfono de la persona que llama en su pantalla de identificación de llamadas. Así puede decidir qué llamadas aceptará.

Funciones de llamadas | CONTINUACIÓN

Redireccionador de llamadas *72

El redireccionador de llamadas le permite transferir sus llamadas a un número alternativo.

Cómo funciona:

- Marque (*) 72; escuchará tres sonidos cortos y luego un tono de marcado; ingrese el número de 7 ó 10 dígitos (marcando el 1 primero, si corresponde) al que desea transferir las llamadas y espere el tono de confirmación.
- Después del tono de confirmación, el sistema hará automáticamente una llamada de cortesía al número al que transfiere las llamadas. Si responden a esa llamada de cortesía, la función quedará activada.
- Si la línea a la que transfiere las llamadas está ocupada o si no responden a la llamada de cortesía, la función no se activará. Aun así, usted puede activar el redireccionador de llamadas repitiendo el procedimiento de activación dentro de los dos minutos posteriores al primer intento.
- Escuchará un mensaje de error si el número al que transfiere las llamadas no es válido. Las llamadas seguirán transfiriéndose al número elegido hasta que se desactive la función.

- Si tiene correo de voz, sus llamadas y las llamadas que normalmente transferiría al correo de voz seguirán transfiriéndose a ese número, desviando de ese modo el correo de voz.

Cancelar redireccionador de llamadas *73

No debe olvidarse de desactivar el redireccionador de llamadas: marque (*) 73 y espere el tono de confirmación de desactivación.

Bloqueo de identificación de llamadas *67

El bloqueo de identificación de llamadas le permite cambiar temporalmente el indicador del estado permanente (público o privado) de su número de teléfono. Marque (*) 67 antes de marcar un número de teléfono para bloquear la disponibilidad de su información de identificación de llamadas

NOTA: Los suscriptores de correo de voz que activan esta función junto con Rechazo de llamadas anónimas deben usar su número de acceso al correo de voz (en lugar del número de teléfono de su hogar) para tener acceso al sistema de correo de voz desde su hogar.

Cancelar llamadas en espera *70

Esta función le permite desactivar la llamada en espera mientras dura una llamada telefónica. Marque (*) 70 antes de marcar un número de teléfono para desactivar la función de llamada en espera.

Marcado rápido *74

El marcado rápido le permite llamar a los números de teléfono que marca con frecuencia utilizando sólo un dígito. Marque (*) 74; escuche el tono entrecortado y elija un dígito del 2 al 9; ingrese el número de 7 ó 10 dígitos (marcando 1 primero, si corresponde) que desee que sea con marcado rápido y espere el tono de confirmación. Presione el dígito elegido (del 2 al 9) seguido por la tecla (#) y el sistema marcará rápidamente el número de teléfono asociado con el dígito elegido. Puede guardar hasta ocho números de una sola vez. Para cambiar cualquiera de los números guardados, simplemente repita el proceso con el nuevo número de teléfono elegido.

Funciones de llamadas | CONTINUACIÓN

Llamada tripartita

La llamada tripartita le permite agregar a un tercero a una conversación telefónica ya establecida. Para hacer una llamada tripartita simplemente haga su llamada primero. Una vez conectado, pulse el botón "FLASH" para dejar su primera llamada en espera. Cuando oiga el nuevo tono de marcado, haga su segunda llamada. Una vez conectado con su segunda llamada, pulse el botón "FLASH" otra vez para conectar a los tres interlocutores (usted y su primera y segunda llamada).

NOTA: Si no tiene un botón FLASH, presione "TALK" (HABLAR) o el botón "Switch Hook" (Tecla de desconexión) de su teléfono.

Rechazo de llamadas anónimas (ACR) *77

La función ACR le permite bloquear las llamadas indeseadas de personas que restringen el envío de su información de identificación de llamadas, como las llamadas "Anónimas". Marque (*) 77 para activar y espere el tono de confirmación; de este modo, todas las llamadas no identificadas serán rechazadas. Debe marcar (*) 87 para desactivar esta función.

NOTA: Los suscriptores de correo de voz que activan esta función junto con el bloqueo de identificación de llamadas (*) 67 deben usar su número de acceso al correo de voz (en lugar del número de teléfono de su hogar) para tener acceso al sistema de correo de voz desde su hogar.

Bloqueo de cargos adicionales (ACB)

El bloqueo de cargos adicionales (ACB) le brinda la posibilidad de bloquear TODAS las llamadas salientes que podrían ocasionar cargos adicionales por servicios de Teléfono del Hogar (como las llamadas a la operadora marcando el "0", las llamadas a los números 900 ó 976, al 411 y las internacionales). No se cobra cargo alguno por activar o desactivar este servicio. Si está interesado en activar el servicio ACB, comuníquese con el Servicio al Cliente.

NOTA: Si el servicio ACB está activado, no podrá comunicarse con la operadora cuando marque "0"; en cambio, podrá marcar 9-1-1 para solicitar ayuda en una emergencia.

Restablecer identificación de llamadas *82

Si usted tiene bloqueado el identificador de llamadas salientes, la restauración de identificación de llamada permite anular el estado de privacidad de su identificador de llamadas. Marque (*) 82 antes de marcar un número de teléfono para permitir que la persona a la que llama vea su información de identificación

Acceso rápido a correo de voz *98

Si está suscrito a correo de voz, puede usar *98 para tener acceso rápido.

Servicio 9-1-1 mejorado

En caso de emergencia, es difícil recordar algo más que "9-1-1". El servicio 9-1-1 mejorado transmite automáticamente la información de su domicilio y número de teléfono al personal del servicio de emergencia.

- El módem de cable para servicios de voz de Teléfono del Hogar funciona con electricidad, y en el caso de producirse un corte de energía o una falla en la red de Time Warner, el Servicio de Teléfono del Hogar (incluida la posibilidad de acceso al servicio 9-1-1 mejorado) no estará disponible.
- Los Términos del Servicio de Teléfono del Hogar le prohíben trasladar su módem de cable para servicios de voz a un nuevo domicilio. Si traslada su módem a otra dirección, los servicios de emergencia 9-1-1 mejorados no funcionarán debidamente porque los operadores del 9-1-1 no podrán identificar con exactitud la ubicación de la persona que llama en una emergencia. Si desea establecer el servicio en una nueva ubicación, llame a Time Warner Cable.

Correo de voz

Instrucciones

Las siguientes instrucciones están destinadas a los clientes de Teléfono del Hogar de Time Warner Cable que están suscritos al correo de voz. Puede agregar correo de voz por un cargo mensual adicional.

Configuración de su cuenta de correo de voz

Para poder recibir mensajes, primero deberá configurar su correo de voz. Las indicaciones de correo de voz están disponibles en inglés o en español.

Personalización del correo de voz

1. Ingrese el número de su Teléfono del Hogar.
2. El sistema de correo de voz le pedirá su número de identificación personal (PIN) temporal, que está formado por los últimos cuatro dígitos del número de su Teléfono del Hogar.
3. Luego, el sistema de correo de voz le pedirá que seleccione un número de identificación personal (PIN) de cuatro dígitos y que presione la tecla (#). Seleccione un PIN que sea fácil de recordar, pero difícil de adivinar para otra persona. Tenga en cuenta que su PIN no puede contener los signos (#) o (*). El sistema de correo de voz le pedirá que verifique su PIN ingresándolo por segunda vez y presionando la tecla (#).

Nota: El Servicio de Teléfono del Hogar le permite la opción de acceso a su correo de voz sin utilizar su PIN. Esta opción, "PIN SKIP" (OMITIR PIN), se activa automáticamente cuando ingresa al sistema de correo de voz desde su hogar. Si desea desactivar PIN SKIP, simplemente ingrese al sistema de correo de voz y marque 4-3-2-2. En el caso de que desee volver a activar esta función, también deberá marcar 4-3-2-2. El sistema siempre le indicará el estado de PIN SKIP y usted podrá decidir si desea activar esta función o desactivarla.

4. El sistema de correo de voz le pedirá que indique su nombre y presione la tecla (#). Si varias personas usan el Servicio de Teléfono del Hogar, deberá recordar un nombre que

represente a todos los integrantes de su hogar. Por ejemplo, "Sam y Rebecca" o "Familia Smith".

Una vez que complete este procedimiento, usted puede:

- Presionar la tecla "1" para usar la grabación de su nombre.
 - Presionar la tecla "2" para escuchar la grabación de su nombre.
 - Presionar la tecla "3" para grabar su nombre otra vez.
5. El sistema de correo de voz le pedirá que grabe un saludo y a continuación, que presione la tecla (#). Este saludo será el que oirán las personas que llaman cuando usted no pueda atender el teléfono.
 - Presione la tecla "1" para usar la grabación de su saludo estándar.
 - Presione la tecla "2" para escuchar la grabación de su saludo estándar.
 - Presione la tecla "3" para grabar su saludo estándar otra vez.

6. Una vez que la cuenta de correo de voz esté configurada por completo, puede escuchar el menú principal o simplemente, colgar para salir. También puede salir presionando (*) 9.

Correo de voz | CONTINUACIÓN

Recuperar mensajes de correo de voz *98

Las siguientes instrucciones lo guiarán a través del proceso de recuperación de los mensajes del correo de voz. Puede ingresar a su correo de voz de tres formas: marcando (*) 98, su propio número de Teléfono del Hogar o a través del número de acceso al correo de voz 1-888-657-4572. Puede recuperar mensajes de su Teléfono del Hogar desde su hogar o, si se encuentra en otro lugar, desde cualquier teléfono de tonos.

Desde su hogar con el Servicio de Teléfono del Hogar

1. Levante el auricular de su teléfono.
2. Un tono entrecortado significa que tiene un correo de voz.
3. Marque (*) 98 o el número de teléfono de 7 ó 10 dígitos de su hogar. y espere hasta que responda el correo de voz.
4. El sistema de correo de voz le avisará cuántos mensajes tiene.
5. Presione la tecla "1" para escuchar sus mensajes.

Nota: Los clientes ya no necesitan ingresar el PIN de cuatro dígitos para recuperar mensajes desde el teléfono de su hogar. Si bien la función PIN SKIP le permite ahorrar tiempo, también reduce significativamente la protección de privacidad y la seguridad de su correo de voz. Si desea desactivar PIN SKIP, simplemente ingrese al sistema de correo de voz y marque "4322", y siga las indicaciones.

Desde otro teléfono fuera de su hogar

(Marcando el número de teléfono de su hogar).

1. Marque el número de teléfono de 7 ó 10 dígitos de su Teléfono del Hogar.
2. Espere a que su llamada ingrese al sistema de correo de voz; oírá su propio saludo de correo de voz.
3. Presione la tecla (*).
4. Ingrese su PIN y a continuación, la tecla (#).
5. El sistema de correo de voz le avisará cuántos mensajes de correo de voz nuevos tiene.
6. Presione la tecla "1" para escuchar sus mensajes.

Desde otro teléfono fuera de su hogar

(Marcando el número de acceso a su correo de voz).

1. Marque el número de acceso al correo de voz: 1-888-657-4572.
2. Ingrese el número de 10 dígitos del Teléfono del Hogar y presione la tecla (#).
3. Ingrese su PIN y a continuación, la tecla (#).
4. El sistema de correo de voz le avisará cuántos mensajes de correo de voz nuevos tiene.
5. Presione la tecla "1" para escuchar sus mensajes.

Administración de los mensajes del correo de voz

Cuando haya terminado de escuchar sus mensajes de correo de voz, tiene varias

opciones de administración de mensajes. Las siguientes instrucciones describen estas opciones.

Guardar un mensaje de correo de voz

Una vez que haya escuchado un mensaje, tiene la opción de guardarlo.

1. Si desea guardar el mensaje, presione la tecla (#) inmediatamente al finalizar el mensaje.
2. El sistema de correo de voz guardará el mensaje y comenzará a reproducir el siguiente mensaje.

Repetir un mensaje de correo de voz

Una vez que haya escuchado un mensaje, tiene la opción de repetirlo.

1. Para repetir un mensaje, presione la tecla "1" en cualquier momento durante el mensaje.
2. El sistema de correo de voz repetirá el mensaje

Marcar un mensaje de correo de voz como nuevo

Una vez que haya escuchado un mensaje, tiene la opción de marcarlo como nuevo. También puede marcar los mensajes previamente guardados como nuevos.

Correo de voz | CONTINUACIÓN

1. Para marcar un mensaje como nuevo, presione la tecla "6" inmediatamente después de escuchar el mensaje.
2. La próxima vez que ingrese al correo de voz, el mensaje aparecerá como si fuera un mensaje nuevo. También puede marcar como nuevos los mensajes previamente guardados.

Rebobinar un mensaje de correo de voz

Mientras escucha un mensaje, puede rebobinarlo varios segundos.

1. Para rebobinar un mensaje, presione la tecla "7" en cualquier momento durante la reproducción del mensaje.
2. El mensaje se rebobinará varios segundos y comenzará a reproducirse de nuevo. Presione la tecla "7" continuamente o simplemente presione la tecla "1" para rebobinar el mensaje por completo.

Avanzar un mensaje de correo de voz

Mientras escucha un mensaje, puede avanzar varios segundos.

1. Para avanzar un mensaje, presione la tecla "9" en cualquier momento durante la reproducción del mensaje.
2. El mensaje se avanzará varios segundos y comenzará a reproducirse de nuevo.
3. Presione la tecla (#) para avanzar hasta el final y guardar el mensaje.

4. Presione la tecla "3" para avanzar hasta el final y eliminar el mensaje.
5. Presione la tecla "6" para avanzar hasta el final y guardar el mensaje como nuevo.

Eliminar un mensaje de correo de voz

Una vez que haya escuchado un mensaje, tiene la opción de eliminarlo.

1. Para eliminar un mensaje, presione la tecla "3" en cualquier momento durante el mensaje.
2. El mensaje será borrado.

Recuperar los mensajes de correo de voz eliminados

1. Si por accidente eliminó un mensaje de correo de voz, presione asterisco (*) 7 inmediatamente para recuperar el mensaje eliminado.
2. Si decidió eliminar un mensaje, ese mensaje se guardará temporalmente en los mensajes guardados hasta que finalice la sesión y cuelgue el teléfono.

Preguntas frecuentes

P: ¿Puedo conectar todos los teléfonos de mi hogar al Servicio de Teléfono del Hogar?

R: Sí, todos los teléfonos de su hogar pueden estar conectados al Servicio de Teléfono del Hogar.

P: ¿Puedo obtener descuentos con el Servicio de Teléfono del Hogar?

R: Sí. Llame al 1-888-TW-CABLE para obtener importantes ahorros si combina servicios.

P: ¿Puedo desconectar mi servicio telefónico actual una vez que esté instalado el Servicio de Teléfono del Hogar?

R: Sí. Si conserva su número de teléfono actual, no es necesario que se comunique con su actual proveedor del servicio telefónico. Seguirá recibiendo el servicio de su proveedor telefónico actual hasta que finalicemos la instalación del Servicio de Teléfono del Hogar. Una vez finalizada la instalación de su Servicio de Teléfono del Hogar y que se haya transferido correctamente su número de teléfono, nos comunicaremos con su actual proveedor del servicio telefónico para asegurarnos de que su servicio telefónico anterior sea desconectado.

Si recibe un nuevo número de teléfono de Time Warner Cable, y ya no necesita el servicio telefónico de su actual proveedor del servicio telefónico, entonces sí deberá comunicarse con él para desconectar su servicio actual. Le recomendamos desconectar su servicio telefónico actual una vez que se finalice la instalación del Servicio de Teléfono del Hogar, para no quedarse sin servicio telefónico.

P: ¿Por qué todavía recibo las facturas de la compañía telefónica anterior?

R: Es posible que usted haya cambiado de servicio telefónico durante la mitad del ciclo de facturación de la compañía telefónica anterior.

Entonces, el proveedor le enviará una factura por los últimos días que le prestó el servicio.

Si recibió un nuevo número de teléfono de Time Warner Cable, debe llamar a su compañía telefónica anterior para cancelar el servicio telefónico anterior. Si NO llamó a su compañía telefónica anterior para cancelar el servicio telefónico, es posible que siga recibiendo facturas de esa compañía porque todavía lo consideran como un cliente activo. Llame a la compañía telefónica anterior para cancelar su servicio.

P: ¿Mi sistema de seguridad monitoreado funcionará con el Servicio de Teléfono del Hogar?

R: El Servicio de Teléfono del Hogar funcionará con la mayoría de los sistemas de seguridad monitoreados. En el caso en que Time Warner Cable instale y configure el Servicio de Teléfono del Hogar con el sistema de seguridad de su hogar, le recomendamos que verifique debidamente todos los aspectos de funcionamiento y comunicación del sistema de alarmas, antes y después de la instalación del Servicio de Teléfono del Hogar.

El Servicio de Teléfono para el Hogar no incluye una fuente de energía de reserva. En caso de que se produzca un corte de energía, y tal como sucede con los teléfonos inalámbricos en el hogar, no se dispondrá del Servicio de Teléfono del Hogar (incluida la posibilidad de acceso a los servicios de 9-1-1). Existen cargos adicionales por concepto de impuestos, tarifas, servicio de información telefónica, servicio de operadora y llamadas internacionales. Oferta válida para clientes residenciales en las áreas de Servicio de Teléfono del Hogar.

P: ¿Puedo agregar una segunda línea telefónica al servicio de Teléfono del Hogar/Teléfono del Hogar sin Límite de California?

R: Sí. Con el servicio de segunda línea de Teléfono del Hogar, puede agregar fácilmente una línea telefónica y un número de teléfono separados. Si tiene el Servicio de Teléfono del Hogar estándar en la línea principal, puede obtener el mismo servicio en su segunda línea por sólo \$29.95 adicionales por mes. Si tiene Servicio de Teléfono del Hogar/Teléfono del Hogar sin Límite de California en la línea principal, puede obtener el servicio de Teléfono del Hogar sin Límite de California en la segunda línea por sólo \$24.95 adicionales por mes.

NOTA: El servicio de Teléfono del Hogar estándar no está disponible como opción de segunda línea si usted tiene Teléfono del Hogar sin Límite de California en la línea principal.

P: ¿Debo conservar el módem de Teléfono del Hogar en una ubicación específica?

R: Si es cliente actual de Internet de alta velocidad, entonces la instalación exigirá la desconexión del módem de alta velocidad existente y su reemplazo por un módem de Teléfono del Hogar. El módem permanecerá junto a su computadora para que pueda usarlo para ingresar también a Internet de alta velocidad. Se necesita una salida para teléfono instalada cerca del equipo para completar una instalación típica.

P: ¿Puedo usar el servicio de Teléfono del Hogar/Teléfono del Hogar sin Límite de California para mi empresa?

R: No. Los servicios de Teléfono del Hogar y Teléfono del Hogar sin Límite de California son servicios telefónicos residenciales.

Preguntas frecuentes | CONTINUACIÓN

P: ¿Cómo realizo una llamada de larga distancia con el servicio de Teléfono del Hogar/Teléfono del Hogar sin Límite de California?

R: No debe hacer nada diferente cuando realiza llamadas con Teléfono del Hogar y Teléfono del Hogar sin Límite de California. Simplemente marque el número de teléfono como lo haría normalmente.

P: ¿Mi servicio de Internet con acceso telefónico funcionará con el Servicio de Teléfono del Hogar?

R: En este momento, el Servicio de Teléfono del Hogar no admite las llamadas para conectarse a Internet. Sin embargo, Time Warner Cable suministra una variedad de opciones de conexión de datos para adaptarse a sus necesidades. Para obtener más información, llame al Servicio al Cliente al 611 desde el teléfono de su hogar. Time Warner Cable instala, brinda asistencia y servicio a los productos de nuestros socios de Internet de alta velocidad: Internet de alta velocidad Road Runner y Earthlink.

P: ¿Cuándo puedo cambiar al Servicio de Teléfono del Hogar?

R: Si está suscrito al servicio DSL y desea tener el Servicio de Teléfono del Hogar en todos los enchufes de teléfono de su hogar, entonces deberá comunicarse con su proveedor de DSL para desconectar su servicio DSL antes de instalar el servicio de Teléfono del Hogar. Si desea conservar el servicio DSL, entonces no podemos proveerle el servicio de Teléfono del Hogar con cableado en todo el hogar, salvo que usted mantenga una línea telefónica analógica separada específicamente para el servicio DSL. Time Warner Cable le recomienda reemplazar su servicio DSL con el servicio de Internet de alta

velocidad de uno de nuestros socios de Internet de alta velocidad (Road Runner o EarthLink).

P: ¿Puedo utilizar mi módem de alta velocidad para tener acceso a Internet y hablar por teléfono al mismo tiempo?

R: Sí. Su módem de alta velocidad le permitirá ingresar a Internet y hablar por teléfono al mismo tiempo, porque cada función de su módem es independiente.

P: ¿Funcionará el Servicio de Teléfono del Hogar con las redes hogareñas?

R: Sí. El Servicio de Teléfono del Hogar no debería tener ningún impacto en las redes hogareñas.

P: ¿Funcionará mi máquina de fax con el Servicio de Teléfono del Hogar?

R: Sí, las máquinas de fax funcionan con el servicio de Teléfono del Hogar. Si tiene problemas para enviar o recibir faxes con Teléfono del Hogar, comuníquese con Servicio al Cliente de Time Warner Cable de su localidad.

P: ¿Funcionará mi contestador automático con el Servicio de Teléfono del Hogar?

R: Sí. Los contestadores automáticos funcionarán con su servicio, pero le recomendamos el correo de voz de Teléfono del Hogar para que las personas que llamen puedan dejarle un correo de voz cuando usted esté hablando por teléfono o decida no atender el teléfono. El correo de voz está disponible por un cargo mínimo mensual adicional.

P: ¿Puedo llamar al 9-1-1 con el Servicio de Teléfono del Hogar?

R: Sí, sin duda. La seguridad es un factor importante y el Servicio de Teléfono del Hogar presta el servicio 9-1-1 mejorado automáticamente con su

suscripción. El servicio 9-1-1 mejorado transmite su domicilio y número de teléfono a los servicios de emergencia, en el caso de que necesite marcar el 9-1-1 desde el teléfono de su hogar. Tenga en cuenta que el servicio de Teléfono del Hogar no incluye una fuente de energía de reserva y, tal como sucede con los teléfonos inalámbricos, si se produce un corte de energía no se dispondrá del servicio de Teléfono del Hogar, incluida la capacidad de acceder al 9-1-1, hasta que se restablezca la energía.

P: ¿Obtendré un desglose detallado de la actividad de llamadas con el Servicio de Teléfono del Hogar?

R: Sí. Encontrará un desglose detallado de la actividad de llamadas de su Teléfono del Hogar (excepto las llamadas locales) en www.timewarnercable.com/socal haciendo clic en 'Mi Cuenta'.

P: ¿Puedo elegir mi propio operador de larga distancia?

R: Al suscribirse al Servicio de Teléfono del Hogar, elige a Time Warner Cable como su operador de larga distancia y podrá hacer llamadas de larga distancia sin límite a cualquier parte de Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico, además de llamadas locales y dentro del mismo estado sin límite por tan sólo un precio bajo.

P: ¿Cómo realizo una llamada de larga distancia con el Servicio de Teléfono del Hogar?

R: Tiene que proceder igual que antes para hacer una llamada de larga distancia con el Servicio de Teléfono del Hogar. Simplemente marque el número de teléfono como lo haría normalmente. Por supuesto, tiene llamadas de larga distancia sin límite y por lo tanto, puede llamar a cualquier lugar de Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico

Preguntas frecuentes | CONTINUACIÓN

en cualquier momento del día o de la noche sin preocuparse por cargos adicionales por las llamadas.

P: ¿Están incluidas las llamadas a los Territorios de Estados Unidos en el Servicio de llamadas de larga distancia Sin límite de Teléfono del Hogar?

R: Las llamadas a los siguientes Territorios de Estados Unidos están incluidas en las llamadas de larga distancia sin límite del Servicio de Teléfono del Hogar: Guam, Puerto Rico, Islas Marianas del Norte e Islas Vírgenes Americanas.

Las llamadas a los siguientes Territorios de Estados Unidos NO están incluidas en las llamadas de larga distancia sin límite del Servicio de Teléfono del Hogar: Samoa Americana, Bahía de Guantánamo e Islas Marshall. Las tarifas para las llamadas a esas áreas son competitivas con respecto a las de los otros proveedores de servicios de larga distancia más importantes. Las llamadas internacionales a dispositivos móviles tienen cargos adicionales.

P: ¿Puedo realizar llamadas internacionales con el Servicio de Teléfono del Hogar?

R: Sí. Puede hacer llamadas internacionales con el Servicio de Teléfono del Hogar y obtener nuestras tarifas más bajas sin tener que pagar cargos adicionales. Las llamadas internacionales se facturan a tarifas competitivas con respecto a las de los otros proveedores importantes. Nuestro Servicio de Teléfono del Hogar no supone cambios en cuanto a la forma en que hace las llamadas internacionales. Simplemente marque el número de teléfono como lo haría normalmente (por ejemplo: 011 + código de país + código de ciudad + el número de la persona o empresa a la que desea llamar). Las llamadas

internacionales a dispositivos móviles tienen cargos adicionales.

Consulte nuestras tarifas internacionales bajas en www.timewarnercable.com/socal. Después del primer minuto, nuestras tarifas internacionales bajas se facturan cada seis segundos (con la excepción de las llamadas a México que se redondean al minuto siguiente); en lugar de facturar un minuto completo cuando sólo usa unos pocos segundos, como cobran la mayoría de las compañías telefónicas. Y no hay cargos mensuales por tener acceso a llamadas internacionales, usted sólo paga cuando hace una llamada internacional.

Si realiza llamadas internacionales de manera frecuente, ahora dispone del **Plan de llamadas internacionales International OnePrice®**. Visite www.timewarnercable.com/socal para obtener más información y pedir el plan de llamadas internacionales International OnePrice®.

P: ¿Notaré alguna diferencia en mis llamadas de larga distancia con el Servicio de Teléfono del Hogar?

R: No. Aunque algunos clientes nos han comentado que reciben una conexión más nítida con el Servicio de Teléfono del Hogar, usted debería obtener la misma calidad para las llamadas locales, dentro del mismo estado y de larga distancia.

P: ¿Puedo usar mi tarjeta telefónica para llamadas de larga distancia con el Servicio de Teléfono del Hogar?

R: Sí, pero es posible que no deba usar más las tarjetas de llamadas. El plan de llamadas de Teléfono del Hogar incluye llamadas de larga distancia sin límite en Estados Unidos, Canadá y

Puerto Rico por un precio mínimo mensual, por lo tanto ahora sólo puede necesitar las tarjetas de llamadas cuando esté fuera de su hogar.

P: ¿Recibiré una factura separada para el Servicio de Teléfono del Hogar?

R: No. El Servicio de Teléfono del Hogar aparecerá en un rubro de su resumen de cuenta mensual de Time Warner Cable.

Los cargos adicionales por las llamadas internacionales realizadas, el servicio de información telefónica y los servicios de operadora figurarán en otros rubros de la misma factura.

P: ¿Puedo recibir llamadas de cobro revertido con el Servicio de Teléfono del Hogar?

R: Sí, puede recibir llamadas de cobro revertido como lo haría normalmente, con excepción de las llamadas realizadas desde instituciones penitenciarias. Los cargos por las llamadas de cobro revertido figurarán en una suma global en la factura mensual, en un rubro denominado Servicio de información telefónica y servicios de operadora. Puede ver su detalle de llamadas en www.timewarnercable.com/socal al hacer clic en "Mi cuenta".

P: ¿Time Warner Cable ofrece asistencia técnica para el Servicio de Teléfono del Hogar?

R: Sí. Un beneficio importante que le brinda Time Warner Cable es que usted obtiene asistencia completa para todos nuestros servicios con sólo comunicarse con nosotros. Comuníquese llamándonos al 1-888-TW-CABLE o marcando 611 desde su Servicio de Teléfono del Hogar.

Preguntas frecuentes | CONTINUACIÓN

También puede comunicarse enviándonos un mensaje de correo electrónico a phonesupport@twcla.com.

P: ¿Qué puedo hacer si tengo un problema?

R: Si tiene problemas con su factura o servicio, llame a Time Warner Cable al 1-888-TW-CABLE. Si no obtiene una solución, pida hablar con un supervisor. Si aun así no queda satisfecho, comuníquese con la línea directa para el consumidor de la PUC de California (Comisión de Servicios Públicos) o a la FCC (Comisión Federal de Comunicaciones). El personal de la línea directa analizará las normas con usted, lo aconsejará sobre sus derechos y si fuera necesario, trabajará con usted y la compañía para tratar de solucionar el problema. Para comunicarse con la PUC de California, llame al 800-649-7570 o visite www.cpuc.ca.gov. Para comunicarse con la FCC, llame al 1-888-225-5322 o visite www.fcc.gov.

P: ¿Qué debo hacer si mi servicio se modifica sin mi autorización?

R: El cambio no autorizado de proveedor de servicio se denomina "preasignación fraudulenta" (slamming, en inglés) y es ilegal. Si su servicio de llamadas locales, dentro del estado o de larga distancia se cambia sin su autorización, comuníquese con Time Warner Cable al 1-888-TW-CABLE, la PUC de California al 800-649-7570 o 213-576-7000, o llame a la FCC al 1-888-225-5322, o ingrese en www.fcc.gov.

P: ¿Existe algún número de teléfono al que pueda llamar o un sitio web que pueda visitar para obtener más información sobre el Servicio de Teléfono del Hogar?

R: Puede llamar al 1-888-TW-CABLE o visitar el sitio web de Time Warner Cable en www.timewarnercable.com/socal.

P: ¿Cómo puedo referir a otras personas al Servicio de Teléfono del Hogar?

R: Recomiende a otros clientes que visiten el sitio web de Time Warner Cable en www.timewarnercable.com/socal. Los clientes también tienen la opción de suscribirse en línea al servicio de Teléfono del Hogar.

Para obtener más información y las últimas novedades de nuestro servicio, visite nuestro sitio web en www.timewarnercable.com/socal.

SERVICIO AL CLIENTE

Procedimientos de servicio	45-47
Explicación del resumen de cuenta	48
Opciones de pago de facturas	49
Guía de equipos para clientes	50-51
Notificación de privacidad	51-52
Términos del servicio de teléfono del hogar	53
Contrato de suscripción	54-58