

**GUÍA DE PRECIOS DEL SERVICIO SPECTRUM VOICE® RESIDENCIAL**  
**(EN VIGENCIA A PARTIR DEL: 15 DE JUNIO DE 2017)**

Esta Guía de precios contiene los precios y las descripciones de los servicios de comunicaciones Spectrum Voice ("Servicio de voz") que suministran las compañías de Charter a clientes residenciales del servicio de voz ("Abonado(s)"). Las tarifas, los términos y las condiciones que se incluyen en esta Guía de precios están incorporados en el Acuerdo de servicios residenciales publicado en <http://brighthouse.com/policies.html>. Comuníquese al 1-855-222-0102 para obtener información adicional en cuanto a los siguientes servicios.

Los servicios de Spectrum Voice se ofrecen en los siguientes estados: Alabama, California, Florida, Georgia, Indiana y Michigan. La Compañía de Charter específica que le presta servicio puede encontrarse al dorso de su factura. Es posible que los servicios de voz y/o ciertas funciones no estén disponibles en todas las áreas.

**Índice**

1. Servicio básico .....	2
2. Servicio de larga distancia .....	2
3. Paquetes y planes de voz que se ofrecen.....	2
4. Paquete Spectrum Voice: .....	2
5. Paquete Spectrum Voice - Línea adicional .....	2
6. Servicio básico (sólo California) .....	2
7. Plan básico de larga distancia.....	2
8. Paquete y planes de llamadas internacionales que se ofrecen .....	3
9. Spectrum Voice Internacional .....	3
10. Spectrum Voice Internacional – Línea adicional: .....	3
11. Plan internacional de marcación directa:.....	3
12. Correo de voz.....	3
13. Servicios y cargos adicionales.....	3
14. Cargos por servicios y mantenimiento .....	4
15. Servicios de voz que ya no se ofrecen a clientes nuevos (áreas del anterior Bright House Networks) .....	4

**GUÍA DE PRECIOS DEL SERVICIO SPECTRUM VOICE® RESIDENCIAL**  
(EN VIGENCIA A PARTIR DEL: 15 DE JUNIO DE 2017)

**Servicio básico:** El servicio básico ofrece servicios de comunicaciones de voz bidireccionales en tiempo real, que permiten a los usuarios recibir las llamadas realizadas desde la red telefónica pública conmutada, a la vez que hacer llamadas en la red telefónica pública conmutada. Se ofrecerá el Servicio básico con servicio de emergencia E911<sup>1</sup>, acceso a servicios de operadora<sup>2</sup>, asistencia de directorio telefónico<sup>3</sup>, servicio de número privado (el número no se publica ni se puede acceder a él mediante asistencia de directorio telefónico), servicios al abonado y de reparación, servicio de interceptación de líneas, Servicios de retransmisión telefónica (TRS)<sup>4</sup>, llamadas de larga distancia y llamadas locales ilimitadas dentro del área de servicio local<sup>5</sup>. El servicio básico está incluido en los paquetes de Voz de la Compañía que se enumeran a continuación. Se puede facturar mensualmente al Abonado un cargo por acceso de línea, cargos de Servicio Universal, otros recargos, impuestos y tarifas.

**Servicio de larga distancia:** Los términos establecidos en esta Guía de precios, así como los del Acuerdo de Spectrum de servicios residenciales, se aplican a los servicios de larga distancia extendida que ofrece la Compañía para llamadas no locales dentro de Estados Unidos y a ubicaciones internacionales específicas tal y como se hace referencia en los paquetes descritos abajo. La Compañía ofrece dichos servicios de larga distancia, incluyendo servicios de marcado directo, a los Abonados que se suscriban al servicio local de la Compañía. El Abonado debe elegir a la Compañía como su proveedor de servicio en todas las llamadas de larga distancia, para poder suscribirse a un servicio de paquete. No se permiten sustituciones en paquetes de servicios. Las tarifas (por paquete o por minuto) para llamadas de larga distancia incluyen solo llamadas de marcado directo (1+). Las llamadas asistidas por operadora (0+) quedan excluidas del mencionado paquete. La compañía se reserva el derecho de evaluar el uso de cualquier servicio de larga distancia (servicios de paquete o por minuto) y de discontinuar o bloquear los servicios de larga distancia sin previo aviso, si el abonado utiliza el servicio con fines diferentes a los de una residencia o si excede el uso de dicho servicio más allá de lo aceptable. La duración de las llamadas se mide en incrementos de sesenta (60) segundos. Todas las llamadas menores de un incremento medido se redondearán al próximo minuto completo. El tiempo de llamadas completadas comienza a contar desde el momento en que responden la llamada. La contestación se determina por medio de un hardware de supervisión de respuesta en todos los casos en que la señal sea suministrada por el operador local de conexión y cualquier operador intermediario. La medición de la duración para todas las llamadas termina cuando una de las partes cuelga o cuando la red de la compañía reciba una señal de culminación del operador local de conexión. El servicio le ofrece a los Abonados de la Compañía la posibilidad de realizar llamadas a todas las demás estaciones de la red de telefonía pública conmutada, incurriendo en los costos designados por las oficinas centrales de tarifas que estén fuera del área de llamada local del Abonado. Ver también <http://brighthouse.com/shop/phone/calling-rates.html>.

1 La compañía proporcionará la información de la ubicación 911 para todas las líneas de la misma cuenta y no permite múltiples ubicaciones.

2 Ofrece asistencia a los Abonados mediante operadores o un sistema automatizado interactivo de voz. Ver también <http://www.charter.net/support/voice/placing-domestic-and-international-calls/>

3 La compañía publicará los números de teléfono de sus abonados a través de proveedores de directorios telefónicos, excepto para números privados. Ver también <http://www.charter.net/support/voice/spectrum-voice-phone-service/>

4 Ver <http://www.charter.net/support/voice/spectrum-voice-phone-service/>

5 Área de servicio local según lo determine la Compañía.

<b>Paquetes y planes de voz que se ofrecen</b>	<b>Tarifa mensual</b>
<b>Paquete Spectrum Voice</b> <sup>6</sup> : Incluye el servicio básico de Spectrum Voice, minutos de llamadas de larga distancia ilimitadas (ULD) de Spectrum Voice (intraestatales e interestatales) y funciones de llamadas de Spectrum Voice tal como se enumeran en la línea principal del Abonado: rechazo de llamadas anónimas, identificador de llamadas, devolución de llamadas, llamada en espera, identificador de llamadas en espera, bloqueo de llamadas internacionales, repetición de discado, bloqueo de llamadas selectivo, desvío de llamadas selectivo, marcado rápido, desvío de llamadas incondicional y llamada de 3 vías. La disponibilidad de las funciones puede variar según el área de servicio. Las llamadas de larga distancia ilimitadas incluyen llamadas dentro de los cincuenta (50) estados de los Estados Unidos y Canadá, Guam, México, Puerto Rico, las Islas Marianas del Norte y las Islas Vírgenes de los EE. UU. (las «Zonas incluidas»). También incluye asistencia de directorio telefónico, Nomorobo (bloquea llamadas no deseadas de vendedores y llamadas robotizadas) y correo de voz. La compañía puede ofrecer este paquete a Abonados residenciales de los servicios de Spectrum TV™ y/o de Spectrum Internet™ a una tarifa mensual con descuento como oferta de adquisición y/o retención. Se pueden comprar los servicios adicionales que se especifican debajo a tarifas estándar. Es posible que algunos servicios no estén disponibles en todas las áreas. Se incluyen impuestos y cargos. Se pueden consultar las descripciones de las funciones en <a href="http://support.brighthouse.com/Category/Home-Phone/">http://support.brighthouse.com/Category/Home-Phone/</a>	\$29.99 individual \$19.99 con TV o Internet \$29.99 (año 1) con TV e Internet \$19.99 (después del año 1) con TV e Internet
<b>Paquete Spectrum Voice - Línea adicional</b> <sup>6</sup> : La oferta para las líneas adicionales es la misma que la oferta para la línea principal que se describe arriba. El Abonado debe suscribirse al paquete Spectrum Voice para la línea principal a la tarifa de línea principal. Límite de una oferta.	\$19.99
<b>Servicio básico (solo California)</b> <sup>6</sup> : Ver descripción anterior.	\$19.99
<b>Plan básico de larga distancia:</b> Para los abonados del servicio básico que elijan a la compañía como su proveedor de larga distancia. Las tarifas por minuto de uso dentro del estado se aplican por línea únicamente a las llamadas con prefijo 1+ (es decir, de marcado directo) y los cargos deben pagarse una vez que el servicio ha sido suministrado.	\$0.07 por minuto

6 Los clientes de California que deseen el servicio **LifeLine** podrían obtener el servicio y estarían sujetos a los términos y condiciones de la tarifa de los servicios de la empresa operadora local Bright House Networks, LLC.

**GUÍA DE PRECIOS DEL SERVICIO SPECTRUM VOICE® RESIDENCIAL**  
(EN VIGENCIA A PARTIR DEL: 15 DE JUNIO DE 2017)

<b>Paquete y planes de llamadas internacionales que se ofrecen</b>	
<b>Spectrum Voice Internacional:</b> Incluye el paquete Spectrum Voice descrito anteriormente más llamadas ilimitadas a 70 países. Consultar <a href="http://www.Spectrum.net/support">http://www.Spectrum.net/support</a> para obtener más detalles.	\$34.99 individual \$24.99 con TV o Internet \$34.99 (año 1) con TV e Internet \$24.99 (después del año 1) con TV e Internet
<b>Spectrum Voice Internacional - Línea adicional:</b> Incluye el paquete Spectrum Voice descrito anteriormente más llamadas ilimitadas a 70 países. Límite de una oferta.	\$24.99
<b>Plan internacional de marcación directa:</b> Un servicio pospago de marcación de larga distancia que el Abonado paga según el uso por minuto. Las tarifas varían según el destino internacional (el plan es compatible con llamadas internacionales a teléfonos celulares). Ver también <a href="http://brighthouse.com/shop/phone/calling-rates.html">http://brighthouse.com/shop/phone/calling-rates.html</a>	Las tarifas varían

**Correo de voz:** El Abonado puede escuchar mensajes guardados que hayan resultado de llamadas entrantes. El Abonado puede cambiar las configuraciones/funciones del correo de voz y recibir los detalles de las llamadas, como por ejemplo, el número de teléfono de la persona que llama, el nombre, el día y la fecha de cada correo de voz. Se pueden convertir los mensajes del correo de voz en mensajes electrónicos escritos. El Abonado acepta, según todas las legislaciones y regulaciones aplicables, proporcionar mensajes de Voz a texto al proveedor de Charter, así pues dicho proveedor tendrá autorización para procesar esos archivos de voz y para utilizar los mensajes de voz, porciones de estos y/o archivos de registros y otros datos asociados, para ajustar, mejorar y optimizar los servicios, incluyendo, entre otros, la mejora de las tecnologías de reconocimiento de voz. Consultar también <http://support.brighthouse.com/Category/Voicemail/>.

**Servicios y cargos adicionales**

<b>Servicio</b>	<b>Tarifa</b>
Pago asistido por un agente	\$5.00
Copia de la factura	\$1.99
Asistencia de directorio telefónico <sup>7</sup>	\$2.00 por llamada
Cargo por pago atrasado	\$4.75 - \$8.95
Fondos insuficientes	\$25.00
Servicios de operador	Varía
Servicio de temporada, <sup>8</sup>	
Básico de temporada - Línea individual de negocios	\$21.00 no recurrentes
Básico de temporada - Dos líneas de negocios	\$28.00 no recurrentes
Básico de temporada - Tres líneas de negocios	\$34.00 no recurrentes
Plus de temporada - Línea individual de negocios (cargo básico de temporada no recurrente más cargo mensual)	\$15.00 mensual
Plus de temporada - Dos líneas de negocios (cargo básico de temporada no recurrente más cargo mensual)	\$15.00 mensual
Plus de temporada - Tres líneas de negocios (cargo básico de temporada no recurrente más cargo mensual)	\$15.00 mensual
Construcción especial <sup>9</sup>	Ver nota
Cambio de número de voz	\$19.95

<sup>7</sup> Este servicio es sin cargo para las primeras 1000 llamadas al mes, para los Abonados de los paquetes de servicio de Larga distancia ilimitada de Spectrum Voice.

<sup>8</sup> El Abonado puede solicitar la suspensión temporaria del servicio por períodos de ausencia necesarios (por ejemplo, vacaciones, etc.). El servicio no debe utilizarse para una residencia habitada regularmente.

<sup>9</sup> La compañía puede ofrecerla a solicitud del Abonado, pero será a entera discreción de la compañía. Los cargos de construcción establecidos como cargos de instalación, los cargos mensuales o ambos, pueden aplicarse además de los cargos normales de servicio y las tarifas mensuales. Los cargos de construcción incluirán materiales, servicios de contratación y mano de obra. Se requiere que el Abonado asuma los costos de mantenimiento inusuales para la construcción especial. La compañía proporcionará un estimado de los cargos reales para el abonado antes del comienzo de la construcción. Es posible que el solicitante requiera el pago por adelantado.

**GUÍA DE PRECIOS DEL SERVICIO SPECTRUM VOICE® RESIDENCIAL**  
(EN VIGENCIA A PARTIR DEL: 15 DE JUNIO DE 2017)

**Cargos por servicios y mantenimiento**

Descripción del servicio - Cargo único por conexión o cambio del servicio	Tarifa
Instalación - Traslado del servicio técnico para la conexión del servicio. (Hasta 2 líneas, se incluye 1 toma por línea.)	\$49.99
Transferencia - Reubicación del equipo de Charter a solicitud del Abonado.	\$49.99
Reconexión - Restauración del servicio con el traslado del servicio técnico después de la desconexión	\$49.99
Reconexión - Restauración del servicio sin el traslado del servicio técnico	\$4.99
Cargo por envío/traslado del servicio técnico - Envío para solucionar el problema más allá del punto de demarcación.	\$49.99
Trabajo personalizado - Cargo de servicio por hora	\$49.99

**Servicios de voz que ya no se ofrecen a clientes nuevos (áreas del anterior Bright House Networks)**

Plan	Tarifa mensual
<b>Servicio de telefonía residencial - Línea principal:</b> Permite realizar llamadas locales, intraestatales, interestatales e internacionales ilimitadas. Se incluyen funciones de llamadas personalizadas sin cargo adicional: llamada en espera, identificador de llamadas, desvío de llamadas, marcado rápido y llamada de 3 vías.	\$49.95
<b>Servicio de telefonía residencial - Línea adicional:</b> Permite realizar llamadas locales, intraestatales, interestatales e internacionales ilimitadas. Se incluyen funciones de llamadas personalizadas sin cargo adicional: llamada en espera, identificador de llamadas, desvío de llamadas, marcado rápido y llamada de 3 vías.	\$29.95
<b>Segunda línea independiente</b>	\$10.00
<b>Planes de llamadas internacionales</b>	
<b>Asia Pacífico:</b> Incluye 100 minutos para llamadas internacionales a una tarifa mensual y por minuto.	\$5.00 y \$0.05 por minuto más de 100 minutos
<b>Mi México:</b> Incluye 100 minutos para llamadas internacionales a una tarifa mensual y por minuto.	\$5.00 y \$0.05 por minuto más de 100 minutos
<b>Europa:</b> Incluye 100 minutos para llamadas internacionales a una tarifa mensual y por minuto.	\$5.00 y \$0.05 por minuto más de 100 minutos
<b>Asia del Sur:</b> Incluye 100 minutos para llamadas internacionales a una tarifa mensual y por minuto.	\$10.00 y \$0.10 por minuto más de 100 minutos
<b>América Latina:</b> Incluye 100 minutos para llamadas internacionales a una tarifa mensual y por minuto.	\$10.00 y \$0.10 por minuto más de 100 minutos
<b>Otros servicios</b>	
Asistencia para el directorio telefónico	\$2.00 por llamada completada
Asistencia mejorada para el directorio telefónico	\$2.00 por llamada
Asistencia ilimitada para el directorio telefónico	\$4.95 por mes
Asistencia mediante operador, de persona a persona	\$15.00/llamada + \$1.40/minuto
Asistencia mediante operador, de estación a estación	\$7.95/llamada + \$1.40/minuto
Solicitudes varias de asistencia mediante operador	\$0.50 por llamada
Correo de voz	\$2.95