

THE PHONE BOOK

KATY/SOUTHERN FORT BEND AREA CODES 281/346/621/713/832

EMERGENCY



FIRE
Bomberos



POLICE
Policia



AMBULANCE
Ambulancia

911

Other Important Numbers

Brookshire Fire Department
Fire Station 71 **936.372.8084**

Brookshire Police Department..... **281.375.5000**

Bureau of Alcohol, Tobacco, Firearms & Explosives..... **800.800.3855**

Katy Police Department.. **281.391.4848**

Katy Volunteer Fire Department..... **281.391.3500**

West I-10 Volunteer Fire Department..... **281.675.3600**

For additional non-emergency numbers refer to the white pages - ambulance, fire & police.

National Hot-lines

Centers for Disease Control & Prevention (CDC)
..... **1-800-CDC-INFO (232-4636)**

Domestic Violence
..... **1.800.799.SAFE (7233)**

Mental Health (NAMI)
..... **1.800.950.NAMI (6264)**

Missing & Exploited Children
..... **1.800.THE.LOST (843.5678)**

Poison Control Center
..... **1.800.222.1222**

Suicide Prevention Lifeline... (Nat'l) 988

Table of Contents

How to Reach Us.....	2
Telecommunications Relay Service.....	3
Repair Service & Troubleshooting.....	4
Local Calling Service	5
Local Calling Scope	6-7
Long Distance Information	8-10
Area Codes & Map.....	11-12
Do Not Call List Information	13
Special Assistance Programs.....	14
About Your Phone Bill.....	15-16
Your Rights As A Customer.....	17-24
Customer Information.....	25-26
Newcomer's Guide.....	27-28
Government Offices-State.....	29-30
Government Offices-Federal	31-34
Paginas de Informacion.....	35-55

How To Reach Us

Consolidated Services **1.844.968.7224**

Customer Service

Residential Hours: Mon-Fri (7am-7pm); Sat (7am-5:30pm)

Business Hours: Mon-Fri (7am-7pm)

Repair Service Hours: 24 Hours a Day/7 Days a Week

Internet Technical Support Hours: 24 Hours a Day/7 Days a Week

Website **consolidated.com**

Buried Cable Information:

Call Before You Dig **811**

Directory Assistance **411**

..... or 1.Area Code.555.1212
For Katy local & long distance listings.

NOTE: All rates within this directory are subject to change.

MANDATORY 10-DIGIT DIALING

Telecommunications Relay Service (TRS)

Texas Relay Service - Dial 7-1-1



What is the Relay Texas?

Relay Texas is a free, completely confidential 24-hour-public service that makes the use of the telephone possible and a better experience for many thousands of citizens and visitors of the state who are deaf, hard of hearing, deaf/blind, speech-disabled, and hearing.

How does Relay Texas work?

Simply dial 711 or the appropriate toll-free number provided to connect with Texas Relay. A qualified communication assistant (CA) will ask for the area code and number of the person you wish to call and begin the relay call. Generally, the CA will voice the typed message from the text telephone (TTY) user to you. The CA relays your voiced message by typing it to the TTY user.

Specialized Services

Relay Texas offers specialized services for individuals who have difficulty speaking and for Spanish speaking residents. Specially trained CAs are on hand to assist in these types of calls by dialing the associated number provided. Since Relay Texas offers a variety of services please refer to the website listed or call Texas Relay Customer Care for more detailed instruction on how a particular call is processed.

Captioned Telephone Service (CapTel®):

CapTel® is also available and ideal for individuals with hearing loss who are able to speak for themselves. A captioned telephone works like any other telephonenwith an essential difference. It allows users to listen to their phone conversations while reading word-for-word captions of what's said to them.

Access to Services:

Both 711 and the 800 numbers are toll-free calls and provide access to the same relay services. If you are experiencing trouble dialing 711 to reach Texas Relay, please call Texas Relay Customer Care.

All services are available 24 hours a day, seven days a week. Consumers may place relay calls to English and Spanish speaking persons within Texas, across the United States and even internationally. By law, each conversation is handled with strict confidentiality. There is no charge to access Texas Relay.

TRS is supported by surcharge: A few cents per telephone bill surcharge makes Texas Relay services possible for the citizens of Texas. Currently, T-Mobile is the provider of the relay services for Texas.

To place a call using Texas Relay, dial 711* or one of the toll-free numbers below:

TTY / HCO: 1.800.735.2989
Voice: 1.800.735.2988
ASCII to Voice: 1.800.735.2991
Voice Carry Over (VCO): 1.877.826.1789
Telebraille: 1.877.826.9348
Speech-to-Speech (STS):..... 1.877.826.6607
Spanish / Español: 1.800.662.4954

**Some buildings with a PBX telephone system (often in hotels and offices that have extension number) make reaching 7-1-1 not possible. The above 800 numbers can be dialed when not able to get through to 7-1-1.*

Customer Care Information:

TTY/Voice/HCO/ASCII: 1.800.676.3777
Spanish / Español: 1.800.676.4290

Texas Relay Website: www.relaytexas.com

T-Mobile TTY Operator Service:..... 1.877.296.1018

Captioned Telephone (CapTel®):

To call a CapTel® user, dial: ... 711 or 1.877.243.2823
Customer Service:..... 1.888.269.7477
Spanish / Español: 1.866.670.9134

Special points of interest:

Specialized Telecommunications Assistance Program (STAP):

The Specialized Telecommunications Assistance Program (STAP) helps people who have a disability that interferes with their access to telephone networks purchase basic specialized assistive equipment or services.

STAP typically covers the cost of most phones included in our voucher categories. For more information, visit <https://hhs.texas.gov/services/disability/deaf-hard-hearing/specialized-telecommunications-assistance-program-stap>

Emergency Calls:

Please note that 711 is only to be used to reach Texas-Relay. In an EMERGENCY you should continue to use 911. For emergencies, call or text 911 (where available) or call your local emergency service TTY number directly, without using relay. The Americans with Disabilities Act (ADA) requires that 911 centers have a TTY and be prepared to handle emergency calls placed in this manner. Texas Relay will make every effort to assist you in an emergency. However, it is important to understand that relay centers are not 911 centers and do not assume responsibility for emergency calls.

Repair Service and Troubleshooting

REPAIR SERVICE AND TROUBLESHOOTING

Customers may call 611 at no charge to reach Consolidated Communications' 24-hour repair center. Our repair technicians are dispatched Monday through Saturday during normal business hours. In case of an emergency, we have an on-call repair technician available 24 hours a day. If a repair call is received after 5 p.m., we will work with the customer by telephone to isolate the problem. If a premises visit is required and there is not an emergency, we will dispatch a repair technician the next working day.

Why Won't My Phone Work?

Problems with your telephone service can be caused by our lines or switching equipment—or there may be something wrong with one or more of your telephones. The source of the problem can make an important difference to you. (See diagram.)

When you call our Repair Service with a service problem, we'll do our best to locate and clear the trouble. If it's found to be in our lines or switching equipment we will take quick action to correct the problem at no charge. If you determine that the source of the problem is the telephone that you own, please follow the warranty instructions with your telephone manufacturer.

We now apply a Premises Trip Charge whenever our repair technician is dispatched to your house or office, by your request, and finds that the service related issue is with your customer-owned equipment, inside wiring or jacks. The Premises Trip Charge is a charge for travel costs; it is not a repair charge. Repair of your equipment or wiring is available for time and material charges.

Our Wire Care Plan is also available at a reasonable monthly rate. Our Wire Care Plan is available to mobile homes and apartments.

Troubleshooting

These tests can help you determine why your phone isn't working:

1. Check to see if all of your telephones are hung up.
2. Perform a visual inspection of all exposed wiring and connections for damage or loose connections.
3. When there is more than one outlet, check each instrument at each outlet to determine if proper operation can be obtained from any outlet. If proper operation is not obtained from any outlet, the trouble has been isolated to an instrument or house wiring.
4. In order to isolate jack or house wiring problems, simply move a working telephone to each outlet in the house to determine which location is causing the trouble.

Help Isolate The Problem

We can test your line. In some cases, we won't know what's wrong without sending a repair technician to your home or office. There may be a charge for this repair visit. Troubleshooting described above may help you isolate the problem yourself and save you time and money.

If The Problem Is In Your Own Telephone Set:

Follow the instructions on your warranty or contact your equipment retailer. Consolidated Communications cannot repair your owned telephone equipment.

If The Problem Is In Your Jack Or The Wire That Runs Through Your Home or Office:

You have three (3) options:

1. You can call Consolidated Communications if you subscribe to our optional Wire Care plan for a minimum of one year, we will repair your jack or inside wiring at no charge. If you don't subscribe, we will be happy to repair the problem; however, we will charge you a premises trip charge and charges for labor and materials.
2. You are welcome to hire an independent contractor or home repair expert to repair your jack or inside wiring.
3. You can repair the problem yourself.

If The Problem Is In Consolidated Communications' Outside Lines or Switching Equipment:

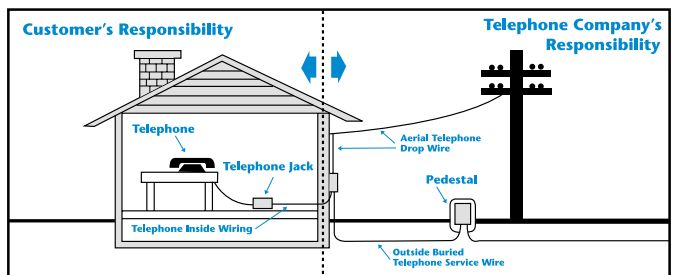
Call the repair service number at 611.

Consolidated Communications Can Repair:

The outside lines and switching equipment we use to provide you with service, at no charge to you (unless damage is due to negligence on your part). We can also repair the wiring that runs inside your home or office. There is a charge for this service unless you subscribe to our Wire Care Plan.

Consolidated Communications Cannot Repair:

Customer-owned telephone equipment.



Local Calling Service

Basic Monthly Telephone Service

The flat rated service allows unlimited direct-dial calling for residential customers to your own exchange and to certain other nearby exchanges. The monthly rate for this service is \$23.90 for Katy, \$22.75 for Brookshire and \$22.05 for Beasley, Damon and Needville.

These rates exclude surcharges, taxes, local and long distance calls and any supplemental feature charges.

All rates and listings shown in this directory are correct as of March 2025.

There are also package offerings that may be available in your area. Call your Consolidated Communications Residential Service Representative listed in this directory or visit www.consolidated.com for additional information. Rates and package offerings are subject to change.

NEW Area Code Overlay 281/346/621/713/832

The 621 area code was added as an overlay to the region currently served by area codes 281/346/713/832 to ensure a continuing supply of telephone numbers for the area. An overlay is the addition of another area code (621) to the same geographic region served by existing area codes (281/346/713/832). Beginning January 23, 2025, new telephone lines or services may be assigned numbers using the new 621 area code.

Mandatory 10-digit Dialing

All local calls made within the Texas 281/346/621/713/832 Area Codes must be placed using the 10-digit telephone number (area code + the 7-digit telephone number).

10-digit dialing does NOT affect three digit codes to reach 711 (Relay Services), 911 (Emergency Services) or any other community codes that may be available in your area.

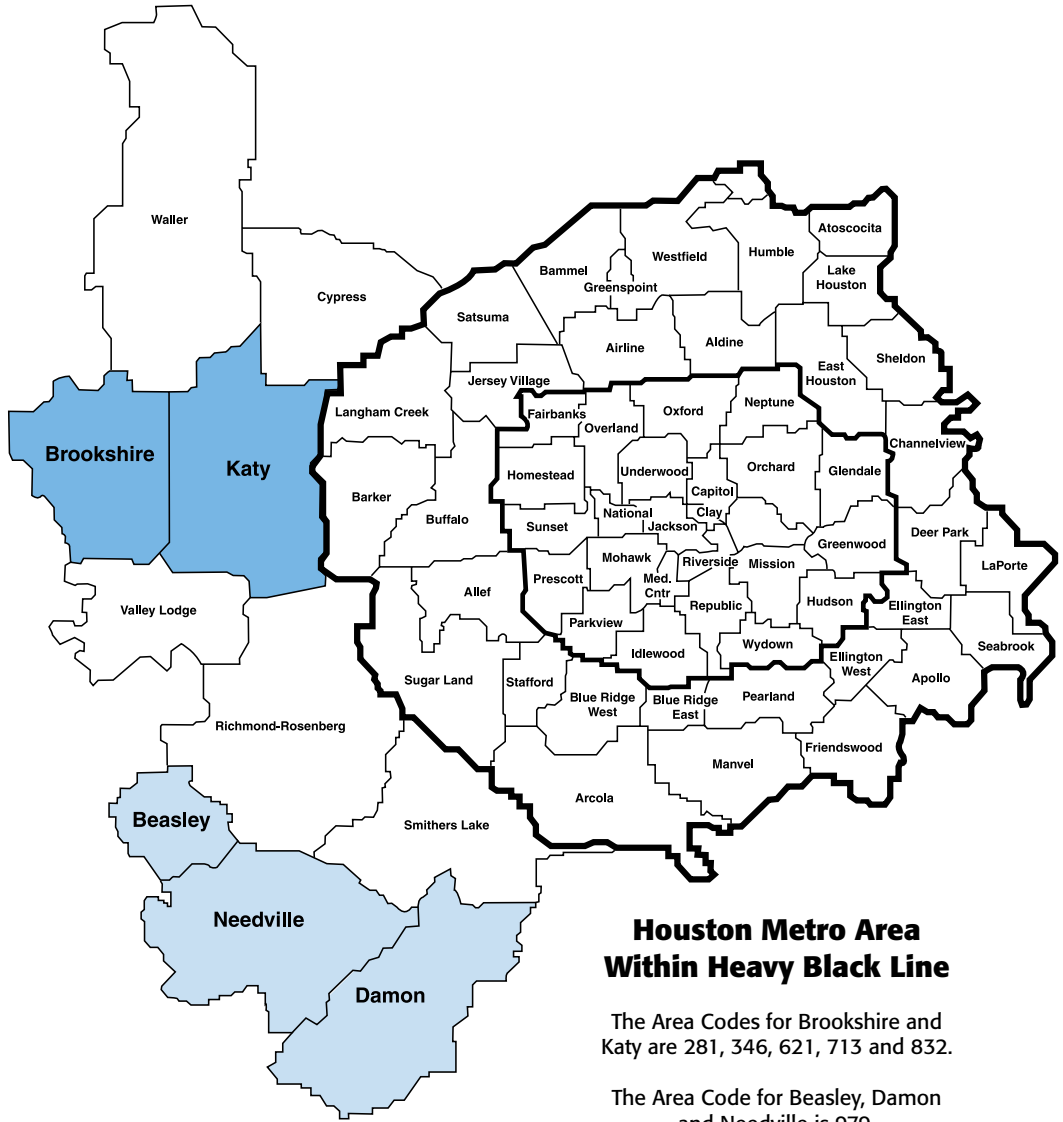
NEW Way To Reach National Suicide Prevention Lifeline By Dialing 988

On July 16, 2020, the FCC adopted an Order (FCC 20-100) approving "988" as the 3-digit abbreviated dialing code to reach the National Suicide Prevention Lifeline, starting July 16, 2022.

Beginning July 16, 2022, dialing "988" will route your call to the National Suicide Prevention Lifeline.

Local Calling Scope

All of Brookshire and Katy EMS Local Calling Scope is shown on map. Only a small part of Beasley, Damon and Needville Local Calling Scope is shown. See following page for list of exchanges included in Local Calling Scopes.



- Consolidated Communications exchanges with calling scopes that include the Metro area
- Consolidated Communications exchanges with calling scopes that include Extended Local Calling

Local Calling Scope

Consolidated Communications has five local exchanges. Two of our exchanges, Brookshire and Katy, are adjacent to The Houston Metro Area. Three of our exchanges, Beasley, Damon and Needville, have extended local calling. A description of the local calling scope for each follows:

Two Local Calling Options for The 281/346/621/713/832 Area Code Exchanges of Brookshire and Katy.

1. Local Numbers (adjacent exchange calling, sometimes referred to as the EAS option) and
2. Metro Numbers which include Houston Calling (sometimes referred to as the EMS option.)

Local Numbers

EAS calling includes adjacent exchanges only:

BROOKSHIRE*

Katy (all codes)
Valley Lodge (all codes)
Waller EMS code

KATY*

Brookshire (all codes)
Beasley (all codes) #
Barker (all codes)
Cypress (all codes)
Langham Creek (all codes)
Richmond-Rosenberg (all codes)
Valley Lodge (all codes)
Waller (all EMS codes)

Metro Numbers

EMS calling includes EAS codes plus most of Houston:

BROOKSHIRE*

All Brookshire EAS Codes
Valley Lodge (all codes)
Waller (all codes)
All Houston Central Zone and First and Second Tier office codes (the area within the heavy black line) ##

KATY*

All Katy EAS Codes
Valley Lodge (all codes)
Waller (all codes)
All Houston Central Zone and First and Second Tier office codes (the area within the heavy black line) ##

- # Not adjacent but granted by PUC when petitioned by Beasley citizens.
See map on opposite page. Central Zone, First & Second Tier offices are all within the heavy black line.

How To Dial Local Calls:

Within your Local Calling Area (LCA) and same Area Code: Dial the Area Code + 7 digit number (10-Digit Dial);
Within your LCA but in a different Area Code: Dial 1 + Area Code + 7 digit number (10-digit dial)
Within your LCA but different LATA: Dial 1 + Area Code + 7 digit number (10-digit dial)

* All local calling scopes are subject to Consolidated Communications having an interconnection agreement with the communication company providing the service at the distant end.

** Denotes exchanges not shown on map on adjacent page.

The Local Calling Area for 979 Area Code Exchanges of Beasley, Damon and Needville.

Beasley, Damon and Needville all have different local calling scopes. No metropolitan Houston Central Zone or First and Second Tier offices are included in these local calling scopes.

BEASLEY*

East Bernard**
Katy
Needville
Richmond-Rosenberg
Wallis**
Wharton**

DAMON*

Alvin**
Angleton**
Bay City**
Boling-New Gulf**
Brazoria**
Clute-Lake Jackson**
Freeport**
Needville
Richmond-Rosenberg
Rosharon**
Smithers Lake
Sweeney-Old Ocean**
West Columbia**
Wharton**

NEEDVILLE*

Beasley
Boling-New Gulf**
East Bernard**
Damon
Richmond-Rosenberg
Smithers Lake
Valley Lodge
Wallis**
West Columbia**
Wharton**

Long Distance Information

Direct Dial Long Distance

1+ Area Code +7-Digit Number

Operator-Assisted Calls

Long-Distance calls

For third number, Collect call, Conference call, Mobile, Marine, Person to Person, Time and Charges or Calling Card.

0+ Area Code + 7-Digit Number

Directory Assistance for Long-Distance Numbers

411 For National Directory or dial

1+ Area Code +555.1212

If you reach a wrong number or need assistance on a long distance call, dial 0.

Long-Distance Calling

Charges for long-distance directory assistance. Check with your preferred long distance company for the services provided and the dialing instructions.

Long-Distance Rates

Check with your preferred long-distance company for long-distance and international rates.

International Calls

To place an international call you will need the following information:

- Dial the international access code 011
- Dial the country code
- Dial the city code
- Dial the local number

See page 8 for calling codes.

For operator-assisted calls to another country:

- Dial 01
- Dial the country code
- Dial the city code
- Dial the local number

Advise the operator of the type of call you are making.

Calls to Canada, Puerto Rico, the U.S. Virgin Islands and most dial points in the Caribbean/Atlantic Region can be dialed the same way as you dial other long-distance calls within the Continental United States. Contact your preferred long-distance company for instructions on how to use their service to dial international calls that are direct-dial, person-to-person, collect, etc.

Operator-Assisted Calls Assistance in Dialing

If you need assistance, contact the operator or customer service number of your long-distance company - or dial "0" Operator.

Poor Connections or Wrong Numbers

Each long-distance company has different procedures for providing you with credit for a poor connection or a cut off. Contact your long distance company for assistance.

Special Rates

If you or someone in your household is hearing or speech impaired and uses a TDD, your home phone service may be eligible for special rates on long-distance calls that you dial yourself.

N11 Service Codes*

011 - Enables International Dialing

211 - Community Info. and Referral Services

311 - Non-Emergency Governmental Services

411 - Directory Assistance

511 - Traffic and Transportation Information

611 - Repair Service

711 - Telecommunications Relay Service

811 - One call notification system / Dig Safe

911 - Emergency Services

** All codes may not be available in your area.*

For more information, email: FCC_info@fcc.gov or call: 1.888.225.5322.

Toll-Free Area Codes*

The following exchanges have been set aside for use as toll-free numbers:

800, 822, 833, 844, 855, 866, 877, and 888.

To use: Dial 1-8XX + 7-digit number.

** All codes may not be available in your area.*

Long Distance Company

If you are unsure which long distance company currently serves your line, dial the following numbers from your telephone. No charge applies. To identify your regional carrier 700.4141. To identify your out of region carrier 1.700.555.4141.

Long Distance Information

INTERNATIONAL CODES

American Samoa	684	Hong Kong	852	Scotland	44
Argentina	54	Hong Kong	5	Singapore	65
Buenos Aires	11	Kowloon	3	Spain	34
Cordoba	351	Hungary	36	Barcelona	93
Aruba	297	India	91	Las Palmas	928
All points	8	Bombay	22	Madrid	91
Australia	61	Calcutta	33	Seville	954
Melbourne	3	Iran	98	Sweden	46
Sydney	2	Tehran	21	Goteburg	31
Bahamas	242	Iraq	964	Stockholm	8
Belgium	32	Baghdad	1	Taiwan	886
Antwerp	3	Ireland, Republic of	353	Tainan	6
Brussels	2	Dublin	1	Taipei	22
Ghent	9	Galway	91	Tahiti	689
Brazil	55	Italy	39	Thailand	66
Brasilia	61	Florence	055	Bangkok	2
Rio de Janeiro	31 & 21	Naples	081	United Kingdom	44
Sao Paulo	11	Rome	06	Belfast	2890
Chile	56	Venice	041	Cardiff	2920
Santiago	2	Jamaica	876	Edinburgh	131
Valparaiso	32	Japan	81	Glasgow	141
China	86	Hiroshima	82	Liverpool	151
Cook Islands	682	Tokyo	3	London	
Denmark	45	Yokohama	45	(Central)	207
El Salvador	503	Jordan	962	(Outer)	208
Egypt	20	Liechtenstein	423	U.S. Virgin Islands	340
Cairo	2	All points	75	Vietnam, Socialist	
Fiji Islands	679	Mexico	52	Rep. of	84
Finland	358	Mexico City	5		
France	33	Tijuana	66		
Bordeaux	556	Panama	507		
Marseille	491	Philippines	63		
Nice	493	Manila	2		
Paris	1	Poland	48		
Germany	49	Gdansk	58		
Berlin	30	Krakow	12		
Frankfurt	69	Warsaw	8+22 or 8+23		
Munich	89	Puerto Rico	787		
Greece	30	Russia	7		
Athens	1	Moscow	095		
Rhodes	241	Saudi Arabia	966		
Helsinki	9	Riyadh	1		

Area Codes

This is a partial list of area codes. Please see the area code map on Page 11 or dial the Operator for more information.

ALABAMA (AL)	Miami.....305/786	MASSACHUSETTS (MA)	Long Island	TEXAS (TX)	NORTHWEST TERRITORY (NT)867
Birmingham.....205/659	Orlando.....321/407/689	Boston	Nassau	Austin.....512/737	ONTARIO (ON)
Huntsville.....256/938	St. Petersburg.....727	Metro.....617/857	County.....363/516	Brownsville.....956	London.....
Mobile.....251	Sarasota.....941	Suburbs.....339/781	Suffolk	Bryan.....979	226/582/519/548
Montgomery.....334	Tallahassee...448/850	Lowell.....351/978	County.....631/934	Corpus Christi.....361	Mississauga.....
ALASKA (AK)907	Tampa.....813	Springfield.....413	Poughkeepsie.....	Dallas.....	289/365/742/905
ARIZONA (AZ)	West Palm Beach...561	Worcester.....508/774	329/845	214/469/945/972	Ottawa...343/613/753
Flagstaff.....928	GEORGIA (GA)	MICHIGAN (MI)	Niagara Falls...624/716	Del Rio.....830	249/683/705
Phoenix...480/602/623	Albany.....229	Ann Arbor.....278/734	Rochester.....585	Denton.....940	Thunder Bay.....807
Scottsdale.....480	Atlanta.....404/470	Detroit.....313	Syracuse.....315/680	El Paso.....915	Toronto...416/437/647
Tucson.....520	678/770	Flint.....810	White Plains.....914	Fort Worth.....682/817	PRINCE EDWARD IS (PEI)
ARKANSAS (AR)	Columbus.....706/762	Grand Rapids.....616	Yonkers.....914	Houston.....281/346	Charlottetown.....
Ft. Smith.....479	Macon.....478	Kalamazoo.....269	NORTH CAROLINA (NC)	621/713/832	782/902
Little Rock.....501	Marietta.....678/770	Lansing.....517	Asheville.....828	Huntsville.....936	QUEBEC (PQ)
Pine Bluff.....870	Savannah.....912	Muskegon.....231	Charlotte.....704/980	Lubbock.....806	Montreal
CALIFORNIA (CA)	HAWAII (HI)808	Pontiac.....248/947	Fayetteville.....910	San Antonio...210/726	Metro.....
Anaheim.....657/714	IDAHO (ID)208/986	Saginaw.....989	Greensboro...336/743	Tyler.....430/903	263/438/514
Bakersfield.....661	ILLINOIS (IL)	Sault Ste. Marie...906	Raleigh.....919/984	Waco.....254	Suburbs.....
Burbank.....747/818	Chicago	Warren.....586	Rocky Mount...252	UTAH (UT)	354/450/579
Concord.....925	Metro...312/773/872	MINNESOTA (MN)	NORTH DAKOTA (ND)701	Logan.....435	Quebec City.....
Fresno.....559	NW Suburbs.....	Bloomington.....952	OHIO (OH)	Salt Lake City...385/801	367/418/581
Irvine.....949	331/660	Brooklyn Park...763	Akron.....234/330	VERMONT (VT)802	Sherbrooke.....
La Jolla.....858	O'Hare Area.....	Duluth.....218/952	Cincinnati.....513	VIRGINIA (VA)	468/819/873
Long Beach.....562	773/872	Minneapolis.....612	Cleveland.....216	Arlington.....571/703	S. Quebec.....
Los Angeles...213/310	464/708	Rochester.....507/924	Columbus.....308/614	Bristol.....276	354/450/579
323/424/747/818	East St. Louis.....	St. Cloud.....320	Dayton.....326/937	Charlottesville...434	SASKATCHEWAN (SK)
Modesto.....209	618/730	St. Paul.....651	Lorain.....440	Harrisburg.....540	Regina.....306/474/639
Monterey.....831	Elk Grove	MISSISSIPPI (MS)	Marion.....220/740	Norfolk.....757	CARIBBEAN & VIRGIN ISLANDS & US TERRITORIES
Oakland.....341/510	Village.....224/847	Biloxi.....228	Toledo.....419/567	Richmond.....804	AMERICAN SAMOA684
Palm Springs.....	Peoria.....309/861	Greenville.....662	OKLAHOMA (OK)	Washington.....425/564	ANGUILLA264
442/760	Rockford.....779/815	Jackson.....601/769	Lawton.....580	Bellevue.....425/564	ANTIGUA & BARBUDA268
Pasadena.....626	Springfield...217/447	MISSOURI (MO)	Oklahoma City...405/572	Olympia.....360/564	BAHAMAS242
Redding.....530	INDIANA (IN)	Columbia.....573	Tulsa.....539/918	Seattle.....206/564	BARBADOS246
Riverside.....951	Evansville.....812/930	Jefferson City...573	OREGON (OR)	Spokane.....509	BERMUDA441
Sacramento...279/916	Fort Wayne.....260	Kansas City.....816/975	Astoria.....503/971	Tacoma.....253/564	BRITISH VIRGIN IS284
San Bernardino...840/909	Gary.....219/260/574	St. Charles.....636	Eugene.....458/541	Vancouver...360/564	CAYMAN IS.345
San Diego.....619/858	Indianapolis...317/463	St. Louis.....314/557	Portland.....503/971	WEST VIRGINIA (WV)304/681	DOMINICA767
San Francisco...415/628	Lafayette.....765	Sedalia.....660	Salem.....503/971	WISCONSIN (WI)	DOMINICAN REPUBLIC
840/909	South Bend.....574	Springfield.....417	PENNSYLVANIA (PA)	Green Bay.....920	809/829/849
San Jose.....408/669	IOWA (IA)	MONTANA (MT)406	Allentown.....	Madison.....353/608	GRENADA473
San Mateo.....650	Cedar Rapids...319	NEBRASKA (NE)	484/610/835	Milwaukee.....414	GUAM671
Santa Barbara...805/820	Des Moines.....515	Carson City.....775	NEVADA (NV)	Waukesha.....262	JAMAICA658/876
Santa Monica...310/424	Dubuque.....563	Las Vegas.....702/725	NEW HAMPSHIRE (NH)603	WYOMING (WY)307	MARIANA IS670
Santa Rosa.....707	Marshalltown...641	Reno.....775	NEW JERSEY (NJ)	CANADA	MONTSERRAT664
COLORADO (CO)	Sioux City.....712	NEW HAMPSHIRE (NH)603	Atlantic City...609/640	ALBERTA (AB)	N. MARIANA IS670
Boulder.....303/720	KANSAS (KS)	NEW JERSEY (NJ)	Camden.....856	Calgary.....368/403	PUERTO RICO787/939
Colorado	Dodge City.....620	Atlantic City...609/640	Elizabeth.....908	587/780/825	ST. KITTS & NEVIS869
Spring.....719	Kansas City.....913	Camden.....856	Jersey City...201/551	BRITISH COLUMBIA (BC)	ST. LUCIA758
Denver.....303/720	Topeka.....785	Elizabeth.....908	New Brunswick...732/848	Edmonton...587/780	ST. VINCENT & THE GRENADINES784
Ft. Collins.....970	Wichita.....316	Jersey City...201/551	Newark.....862/973	Vancouver...236/250	SINT MAARTEN721
CONNECTICUT (CT)	KENTUCKY (KY)	New Brunswick...732/848	NEW MEXICO (NM)	257/604/672/778	TRINIDAD & TOBAGO868
Hartford.....860/959	Ashland.....606	Scranton.....272/570	Albuquerque.....505	Victoria.....236/250	TURKS & CAICOS IS649
New Haven.....203/475	Frankfort.....502	RHODE ISLAND (RI)401	Roswell.....575	257/672/778	U.S. VIRGIN IS340
DELAWARE (DE)302	Lexington.....859	SOUTH CAROLINA (SC)	Santa FE.....505	MANITOBA (MB)	** National Capital
DISTRICT OF COLUMBIA (DC)	Louisville.....502	Charleston.....843/854	NEW YORK (NY)	Winnipeg.....	Revised: 03/31/25
Washington, DC**.....202/771	Owensboro...270/364	Columbia.....803/839	Albany.....518/838	204/431/584	
FLORIDA (FL)	LOUISIANA (LA)	Greenville.....864	Binghamton...607	NEW BRUNSWICK (NB)	
Daytona Beach...386	Baton Rouge...225	SOUTH DAKOTA (SD)605	Buffalo.....716/624	Fredericton...428/506	
Ft. Lauderdale...754/954	Hammond/ Houma.....985	TENNESSEE (TN)	New York City	Jackson.....731	
Ft. Myers.....239	Lafayette.....337	Chattanooga...423	Bronx/Queens, Brooklyn/Staten Island.....347/718/929	Knoxville.....865	
Gainesville.....352	New Orleans...504	Clarksville.....931	5 Boroughs.....917	Memphis.....901	
Jacksonville...324/904	Shreveport...318	Jackson.....731	Manhattan.....212/332/646/917	Nashville.....615/629	
Key West.....305/645/786	MAINE (ME)207	NEW YORK (NY)			
Lakeland.....863	MARYLAND (MD)	Albany.....518/838			
Melbourne.....321	Annapolis.....410/443/667	Binghamton...607			
	Baltimore.....410/443/667	Buffalo.....716/624			
	Silver Spring...240/301	New York City			

TEXAS STATEWIDE Do Not Call List

Residential customers may add their name, address and a residential or wireless telephone number to a state-sponsored no-call list that is intended to limit the number of telemarketing calls received. There is no charge for adding phone numbers to this list. Your registered telephone number(s) will remain on this list for three years following registration. Business telephone numbers cannot be registered for this list. All telemarketers operating in Texas must use this list.

EXCEPTIONS TO THE RULES FOR TELEMARKETERS

Telemarketers may contact customers:

- With whom they have an established business relationship.
- If the customer requests contact.
- To collect a debt.
- If the telemarketer is a state licensee (for example---insurance or real estate agent, etc.) and:
 - The call is not made by an automated device.
 - The solicited transaction is completed with a face-to-face presentation to finalize a sales transaction and make payment.
 - The consumer has not previously told the licensee that the consumer does not wish to be called.

Customers may register by one of the following methods:

- The website www.texasnocall.com is available 24 hours a day, 7 days a week, 365 days a year.
- For an application or to register by phone, call toll-free 1.888.309.0600
- Request an application in writing:
TEXAS NO CALL,
100 Summer Street, Suite 800
Boston, MA 02110

The Statewide No Call Lists are updated quarterly on the first day of each quarter. Within 60 days of the date your number appears on a published list, you should stop receiving telemarketing calls.

“National Do Not Call Registry: Consumers in Texas can also register for the National Do Not Call List by visiting www.donotcall.gov or by calling toll-free at 1.888.382.1222 (TTY 1.866.290.4236).”

Special Assistance Program

Federal Lifeline Program

Consolidated Communications offers a Lifeline Program for eligible low income residential subscribers at their primary residence. The Lifeline Program is a government benefit program.

Eligible subscribers can apply a monthly federal Lifeline Program discount to a voice service or a qualifying Internet service. If applicable, there is a Federal Tribal Lifeline Program which provides additional discounts on local voice service or a qualifying Internet service. In some states, an additional monthly voice discount is also available.

To qualify for Lifeline Program support, residential customers must receive benefits from qualified assistance programs. Alternatively, customers with household income meeting specific Federal Poverty Guidelines may also qualify for Lifeline Program support. Eligible subscribers who apply the Federal Lifeline Program discount to their voice service may also qualify for free toll blocking to help control long distance usage.

Only one Lifeline Program discount is available per household on either a wireless or wireline qualifying service. Under the Lifeline Program, a household is defined as any individual or group of individuals who live together at the same address and share income and expenses. The Lifeline Program benefit is non-transferable. Consumers who willfully make false statements in order to obtain the discount can be punished by fine or imprisonment or can be barred from the Lifeline Program.

For more information on the Federal Lifeline Program, please visit the Universal Service Administrative Co. website at www.lifeline-support.org or call 800.234.9473. You may also call Consolidated Communications at 1.844.YOUR.CCI (1.844.968.7224).

Texas Lifeline Program

The Texas Lifeline program is designed to help qualified low-income individuals pay the monthly cost of basic telephone service. This program provides a credit off basic monthly telephone service rates.

If no one claims the customer as a dependent on their federal income tax (unless they are 60 or older), the customer can qualify for Lifeline if their annual household income is at or below 135% of the federal poverty guidelines; or the customer, one or more of the customer's dependents, or the customer's household receives benefits from one of the following federal assistance programs:

- Medicaid
- Low-Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP)
- Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP)
- National School Free Lunch Program
- Supplemental Security Income (SSI)
- Temporary Assistance for Needy Families (TANF)
- Federal Public Housing Assistance (Section 8)
- Healthy benefits coverage from the Child Health Plan under Chapter 62, Health and Safety Code (CHIP)
- Veterans Pension or Survivors Pension Benefit

In addition, a customer must not already be receiving a Lifeline service discount, and there must not be anyone else in the household subscribed to a Lifeline service. Each qualifying household may only claim one discount from a single service provider. Lifeline service is non-transferable and other service restrictions may apply.

The reduced rate will apply only to basic telephone service. You may have optional telephone services such as Call Waiting or Caller ID. However, the reduced rate does not apply to these services or any other charges, such as installation, long distance, equipment, etc. Other service restrictions may apply.

For more information or to apply for the Texas Lifeline, please call the Low Income Discount Administrator directly at 1.866.454.8387 or liteuptexasupport@solixinc.com.

About Your Phone Bill

Paying Your Bill

There are several options available to customers to pay their Consolidated Communications telephone bill.

E-Billing

Consolidated Communications believes in making things easier for you. Now you can sign up for e-Billing. To enroll visit our website at: www.mycci.net.

One-Time Online Bill Payment Option

Here's your chance to stop writing checks-pay your bill online! To make a one-time online bill payment visit our website at: www.consolidated.com

Direct Pay

Save time and postage by having your payment to Consolidated Communications automatically withdrawn from your checking or savings account. The total amount you owe is deducted from your checking/savings on the due date listed on your invoice. You will continue to receive your Consolidated invoice in the mail.

It's easy to sign up for Direct Pay. Just visit our website at: www.consolidated.com for the enrollment/change/discontinue form. Or call our friendly Consolidated representative 7A.M.-7P.M. M-F, and Saturday 7A.M.-5:30P.M. at 1.844.968.7224 to request one. Then mail or fax back the completed form along with a blank "voided" check to the address below. All cancellations must be done in writing or by form.

Consolidated Communications
ATTN: Remittance
2116 S 17th Street
Mattoon IL 61938
FAX 1.217.235.3500

By Phone

Pay your invoice 24 hours, 7 days a week with a credit card or checking account. Simply call 1.844.968.7224 to make a payment. Please be sure to have your credit card (Mastercard, Discover or Visa accepted) or bank routing and account number, along with your Consolidated account number and four-digit security PIN. A convenience fee may apply.

By Mail

If you choose to receive your monthly invoice through the US Mail, a return envelope is provided. Please allow 5 business days for your payment to reach us. Please include the payment stub and make check or money order payable to CCI. Write your Consolidated account number on the payment. If you do not have your payment stub, please address your payment to:

Consolidated Communications
PO Box 66523
St. Louis, MO, 63166-6523

About Your Phone Bill

Important Information About Your Bill

Need help understanding your bill? Below is a guide that walks you through it. If you have any questions, please call our customer service representatives toll-free at:
Residential & Commercial: 1.844.968.7224



P.O. Box 7001 Mattoon, IL 61938

Address Service Requested

Check Here for Direct Pay (see reverse for details)

JOE SAMPLE
123 ANYWHERE
KATY, TX 77449

Remittance Information

Account Number: 281-234-1111
Billing Date: 08/21/25
Due Date: 09/14/25
Amount Due: \$ 704.64
Total Amount Enclosed: **Direct Pay - Thank You!**

Make checks payable to CCL.

CONSOLIDATED COMMUNICATIONS
P.O. BOX 66523
ST. LOUIS, MO 63166-6523

0121723436190602210000212410

1

Remittance Slip
To be returned
with your payment.

Please detach and return above portion with your payment.



Invoice Information

Account Number: 281-234-1111
Billing Date: 08/21/25
Due Date: 09/14/25
Amount Due: \$ 704.64

Account Summary

Past Charges and Credits

Previous Bill	\$	223.10
Payment Received 08/12/25		-223.10
Adjustments		0.00
Balance Before New Charges	\$	0.00

New Consolidated Charges

Monthly Charges	\$	126.05
Nonrecurring and Prorated Charges		33.79
Toll Charges		128.28
Taxes and Surcharges		189.33
Total New Consolidated Charges	\$	477.45

Other Carrier Charges

Toll Charges	\$	137.18
Taxes and Surcharges		90.01
Total Other Carrier Charges	\$	227.19
Total Amount Due	\$	704.64

*** Direct Pay - Do Not Remit ***

IntraLATA Carrier: NOT DESIGNATED²

InterLATA Carrier: CONSOLIDATED COMMUNICATIONS²

Consumer Information Summary

¹ Prevent Disconnect ² LD Provider Change
For more information, please see page 2.

To avoid a late payment charge, payment must be received by September 18, 2025. Please allow four days if paying by mail.

For phone payment, call 1-844-968-7224

For on-line payment www.consolidated.com

Page 1

2

Bill Summary
This section shows everything you are being charged. The pages that follow show the details.

Important Messages
Get important information about your service and current promotional offers.

4

If a late fee was charged to your account, it will be included in the "New Consolidated Charges" section.

5

Important information and contact numbers.

3



For questions contact:
Customer Service
¿Preguntas? Llame a:
Repair Service
Technical Support
Buried Cable Information

1-844-968-7224
1-844-968-7224
1-844-968-7224
811

Your Rights As A Customer

CUSTOMER SERVICE

For bill inquires, change of service or order new service, please call 1.844.968.7224

Phone-in Hours:

Business:

7:00AM-7:00PM (M-F)

Residential:

7:00AM-7:00PM (M-F)

7:00AM-5:30PM (SAT)

Need to make a payment after hours? It's available 24/7. Call 1.844.968.7224 to check your account balance, make a payment or schedule a payment extension. Or pay online at www.consolidated.com.

Customers may call 1.844.968.7224 at no charge to reach the telephone company's 24-hour repair center.

DISPUTED BILLS

In the event of a billing dispute an investigation shall be made and the results will be reported to you. Services shall not be subject to discontinuance for non-payment of that portion of a bill under dispute pending the completion of the determination of the dispute, but in no event to exceed 60 days. You are obligated to pay any billings not disputed.

PAYMENT FOR SERVICES

All accounts are due 21 days from the date of bill or the next working day following the 16th day. Notices of impending termination are mailed on the next working day following the 16th day from the receipt of original bill. Payments are due within 10 days of that date. Payments can be made at any of the Customer Service offices listed in this directory. You are responsible for all long-distance calls placed from your telephone. The holder of a credit card is responsible for all authorized charges made to that number. If your credit card is lost or stolen, or if you suspect unauthorized use of your credit card, you should report this to the company that issued the card immediately.

SERVICE WITHOUT DISCRIMINATION

In compliance with Article 23:41, Section A-5-N, of the Texas Public Utility Commission Substantive Rules, Consolidated

Communications Telephone provides the following information. Utility services are provided without discrimination as to a customer's race, nationality, color, religion, sex, marital status, income level, source of income, or geographic location.

APPLICANT AND CUSTOMER DEPOSIT

Consolidated Communications may require a residential applicant for service to satisfactorily establish credit, but such establishment of credit shall not relieve the customer from complying with rules for prompt payment of bills. Credit history shall be applied equally for a reasonable period of time to a spouse or former spouse who shared the service. Credit history maintained by one must be applied equally to the other without modification and without additional qualifications not required of the other. For purposes of this section, an applicant is to be defined as a person who applied for service for the first time or reapplies at a new or existing location after discontinuance of service. A customer is defined as someone who currently is receiving service. A residential applicant will not be required to pay an initial deposit in the establishment of new service if:

- You have been determined to be a victim of family violence as defined in Texas Family Code 71.004, by a family violence center or by treating medical personnel; or
- You have been a customer of a telephone company for the same kind of service within the last two years, you are not delinquent in payment of such service account, during the last twelve consecutive months of service did not have more than one occasion in which a bill for such service was paid after becoming delinquent, and never had service disconnected for non-payment; or
- You can demonstrate a satisfactory credit rating by appropriate means, including, but not limited to, the production of generally acceptable credit cards, letters

of credit reference, the names of credit references which may be quickly and inexpensively contacted by us, or ownership of substantial equity; or

- If you furnish in writing a satisfactory guarantee to secure payment of bills for the service provided;
- The guarantor must be a customer of Consolidated Telephone Company who has established satisfactory credit of their own.
- Unless otherwise agreed to by the guarantor, the guarantee shall be for the amount of deposit being requested. The amount of the guarantee will be clearly stated on the letter of guarantee signed by the guarantor.
- When you have paid bills for service for twelve consecutive billings without having service disconnected for nonpayment and without having more than two occasions in which a bill was delinquent, and are not delinquent in payment of the current billing, we will void and return the letter of guaranty to the guarantor.
- If you are 65 years of age or older and do not have an outstanding account balance with any telephone company which accrued within the last two years.

The required deposit shall not exceed an amount equivalent to one-sixth of the estimated annual billings.

During the first 12 months of service, if actual usage is three times estimated usage (or three times average usage of most recent three bills) and current usage exceeds \$150 and 150% of the security held, a new deposit requirement may be calculated and an additional deposit may be required. Such deposits are required to be made within 10 days of request, or in lieu of requested deposit, you may elect to pay the current bill within 10 days after issuance of written notice of termination and requested deposit.

Your Rights As A Customer

An initial deposit may be required from residential customers if the customer has more than one occasion during the last 12 consecutive months of service in which a bill for telephone service was paid after becoming delinquent or if the customer's service was disconnected for non-payment. Such deposit may be required to be made within 10 days after issuance of written termination notice and requested deposit. In lieu of the initial deposit requirement the customer may elect to pay the current bill by the due date of the bill, provided he has not exercised this option within the previous twelve months.

If actual billings of a commercial customer are at least twice the amount of the estimated billings, and a suspension notice has been issued on a bill within the previous 12-month period, a new deposit may be required to be made within 15 days after issuance of written notice of termination and requested additional deposit. If actual billings of a residential customer are at least twice the amount of the estimated billings after two billing periods, and a suspension notice has been issued on a bill within the previous 12-month period, a new deposit may be required to be made within 15 days after issuance of written notice of termination and requested additional deposit. In lieu of additional deposit, customer may elect to pay the current bill by the due date of the bill, provided he has not exercised this option in the previous 12 months. Interest on deposits shall be paid retroactive to the date of the deposit if the deposit is retained more than 30 days. If refund of deposit is made within 30 days of receipt of deposit, no interest payment is required. The rate of interest for each calendar year shall be established by the Public Utility Commission of Texas on December 1 of the preceding year. The deposit shall cease to draw interest on the date it is returned or credited to your account. Payment of interest shall be annually, or at the time the

deposit is returned or credited to your account.

If service is not connected, or after disconnection of service, your deposit plus accrued interest will automatically be refunded or the balance, if any in excess of the unpaid bills for service furnished. When you have paid bills for service for twelve consecutive residential billings or for twenty-four consecutive commercial billings without having service disconnected for non-payment of bill and without having more than two occasions in which a bill was delinquent, and when you are not delinquent in the payment of the current bills, the deposit plus accrued interest will be refunded in the form of cash or credit to your account.

YOUR RIGHTS CONCERNING CUSTOMER PROPRIETARY NETWORK INFORMATION

Working with the Public Utility Commission of Texas (PUC) and in compliance with the Commission's Substantive Rule 23.57, Consolidated Communications is providing this notice to advise you of your rights concerning your customer-specific Customer Proprietary Network Information (CPNI).

In the normal course of providing your telephone service, Consolidated Communications maintains certain information about your account. This information, when matched to your name, address, and calling or originating billing telephone number, is known as your customer-specific "Customer Proprietary Network Information," or CPNI for short. Examples of your CPNI include the type of line you have, technical characteristics (like touch-tone or rotary service), class of service (business or residential), current telephone charges, usage data, and calling patterns.

The PUC has adopted a rule which states that, upon your request, we may not use your customer-specific CPNI to market certain telephone services or features to you. In other words, if you request that your CPNI be considered "restricted",

Consolidated Communications would be prohibited from using your CPNI to market to you certain telephone services or features that may be available to you from other sources. The only exception to the above prohibition is if you, the customer, initiate contact with us and inquire about these services or features.

It is important to note that restricting your customer-specific CPNI will not eliminate all of our marketing communications with you. We may continue to use your customer-specific CPNI to contact you regarding telephone services and features we offer that are not available to you from another source. We may also continue our marketing contacts that are not based on your customer-specific CPNI.

CUSTOMER NOTIFICATION REGARDING CUSTOMER PROPRIETARY NETWORK INFORMATION (CPNI)

Important Customer Notice

Federal law protects your privacy rights as a customer of Consolidated Communications. These rights are in addition to the existing safeguards that Consolidated Communications already has in place to assure you of your privacy rights. The Federal Communications Commission (FCC) requires Consolidated Communications to notify all subscribers of their additional rights to restrict the use of their Customer Proprietary Network Information (CPNI).

What is Customer Proprietary network Information (CPNI)?

CPNI is simply defined as a customer's personal information that relates to the quantity, technical configuration, type, destination and amount of use of your telecommunications service, including the information contained in your bill. CPNI does not include your published directory information or any information that is in the public domain, such as your name, address or telephone number.

Your Rights As A Customer

Examples of CPNI include information about the services to which you subscribe, the amount of your long distance bill or a list of phone numbers you have called. These are examples of the kind of information Consolidated Communications possesses because we require that information to serve you.

Under federal law, Consolidated Communications has a duty to protect the confidentiality of your CPNI. We will be happy to provide you with the complete FCC rules upon request.

Permitted Use of CPNI by Consolidated Communications Without Your Permission

CPNI can be used for certain purposes without your permission. CPNI may be used to offer you new or enhanced services, such as speed dialing, call forwarding or caller ID, that are related to the services to which you currently subscribe or to respond to your inquiry regarding services to which you currently use. CPNI may also be used for company functions related to billing and collection, repair and maintenance, installation of inside wiring, to protect the property of the company and to prevent fraud.

Information that comes from the sale of customer premises equipment or information services is NOT considered CPNI, and as such, the information may be used to market any service the company offers. Random marketing activity that is marketing services without using customer profiles gathered from CPNI is also permitted.

Prohibited Use of CPNI Unless Authorized by You

Unless you specifically authorize its use, Consolidated Communications may not use CPNI to market services unrelated to those to which you presently subscribe. Unless authorized to do so, we may not use your CPNI to offer you new or different customer premises equipment or information services as part of a bundled plan. Consolidated Communications may NOT share CPNI with any other company.

We can share information with our affiliated companies ONLY if you also subscribe to the service the affiliate offers or you authorize Consolidated Communications to share the information with our affiliate.

Notification Process

If you would like to receive information on new services and products that we will be able to best market to you using your CPNI, you must authorize Consolidated Communications to do so. To authorize the company to use your CPNI for marketing our full range of services, you must sign and return the CPNI Customer Authorization Form or call Consolidated Communications and request authorization. You may request that Consolidated Communications restrict the use of your CPNI, the time period that your approval remains valid, and the types of information that may be used.

Additional Information About Your CPNI Rights

You have the right to disapprove of the use of and to deny or withdraw access to CPNI at any time at no charge. You may do this in writing, orally or by electronic means.

Your approval or denial of approval will remain in effect until you revoke it.

A denial of your approval or a restriction on the use of your CPNI will not affect the provision of any services to which you subscribe now or in the future. You may give Consolidated Communications instructions to disclose CPNI to unaffiliated third parties upon submission of a written, oral or electronic request.

While this new regulation required Consolidated Communications to send this information, it is important that you understand Consolidated Communications has never provided this type of information to anyone other than you, the customer.

Consolidated Communication's policy has always been that customer information is to be given out ONLY with permission of the Customer.

If you wish to have your customer-specific CPNI considered "restricted", please call our Customer Service Team toll-free at 1.844.968.7224 and talk to one of our service representatives during our normal business hours. Simply tell us that you wish to restrict the use of your customer-specific CPNI. There will be **no charge** for restricting your customer information, and the restriction will remain in effect until you notify us otherwise.

YOUR RIGHT TO INSPECT OR OBTAIN A COPY OF THE APPLICABLE TARIFFS AND SERVICE RULES

The services provided by the Company are public utility services subject to the Rules, Regulations and Charges, set forth in its Tariffs; which shall at all times control the provisions of such communication services. In the event of a conflict between such Tariffs and the information contained in this notice, the Tariffs shall prevail. The Tariffs are subject to change and can be viewed via the internet at www.consolidated.com/regulatory. The Company shall provide copies of any such portion of the tariffs at a reasonable cost to reproduce such Tariff for a requesting party. Additionally, one may find their local Tariffs online at www.consolidated.com/regulatory.

Upon application for residential service, you will be informed of the lowest-priced service alternatives available. We will explain the alternatives at your location, giving full consideration to equipment options and installation charges, if any, that apply.

GROUND FOR REFUSAL TO SERVE

The Company may decline to serve an applicant until such applicant has complied with the approved rules and regulations of the Company on file with the Commission governing the service applied for, or for the following reasons:

Your Rights As A Customer

1. If the applicant's installation or equipment is known to be hazardous or of such character that satisfactory service cannot be given.
2. If the applicant is indebted to any telephone company for the same kind of service as that applied for; provided however, that in the event the indebtedness of the applicant for service is in dispute, the applicant shall be served upon complying with the deposit requirement as provided in the Company's tariff.
3. For refusal to make deposit if applicant is required to make a deposit as provided in Consolidated's tariff.

Applicant's Recourse

If a Telco has refused to serve a residential applicant, the Telco must send the applicant notice in writing within five work days of the determination to refuse service:

1. Providing the reason or reasons for its refusal;
2. That the applicant will be eligible for service if the applicant remedies the reason or reasons for refusal and complies with the Telco tariffs and terms and conditions of service.

DEPOSITS FOR WEEKEND RESIDENCES, TEMPORARY OR SEASONAL SERVICES

The Company may require a deposit sufficient to reasonably protect it against the assumed risk for weekend residences, temporary or seasonal service. These deposits shall be returned according to guidelines set out below in Requirements for Return of Your Deposit.

RIGHTS TO A SUPERVISORY REVIEW

Customer Service Supervisors are available to answer your questions and resolve your problems. You have the right, under the customer service rules of the Public Utility Commission relating to Customer Service and Protection, to dispute

any action or determination of the telephone company and shall be given an opportunity for a supervisory review by the telephone company. The review will be conducted within 10 days of receipt of request for a review. Service shall not be disconnected pending completion of the review. If requested, the results of the supervisory review will be provided to you in writing within 10 days of the review.

If you choose not to participate in such review or to make arrangements for such review to take place within five days after requesting it, your telephone service may be disconnected, providing notice has been issued under standard disconnect procedures. If you are dissatisfied with the review by the telephone company, you have the right to file a complaint and/or request a hearing before the Public Utility Commission, which regulates Consolidated Communications Company in Texas.

YOUR RIGHT TO REGISTER A COMPLAINT WITH THE PUBLIC UTILITY COMMISSION OF TEXAS

You have the right to file a formal complaint or pursue any matter with the Public Utility Commission of Texas at this address below:

INFORMATION OF PUBLIC UTILITY COMMISSION OF TEXAS

Public Utility Commission of Texas
 P.O. Box 13326
 1701 N. Congress Ave
 Austin, TX 78711-3326
 Main 512.936.7000
 Fax 512.936.7003
 Customer Protection... 512.936.7120
 or (Toll-Free)..... 1.888.782.8477
 Email customer@puc.texas.gov
 Website www.puc.texas.gov
 Texas Relay..... 711

OVERBILLING AND UNDERBILLING BY THE COMPANY

If billings for utility service are found to differ from the company's lawful rates for the services being purchased by the customer, or if Consolidated fails to bill the customer for such service, a billing adjustment shall be calculated by Consolidated. If the customer is due a refund, an adjustment shall be made for the entire period of the overcharges. If an overcharge is adjusted by Consolidated within three billing cycles of the bill in error, interest shall not accrue. Unless provided in this section, if an overcharge is not adjusted by Consolidated within three billing cycles of the bill in error, interest shall be applied to the amount of the overcharge at the rate set by the commission annually for a calendar year. That rate shall be based on an average of prime commercial paper rates for the previous 12-month period. Interest on overcharges that are not adjusted by Consolidated within three billing cycles of the bill in error shall accrue from the date of payment unless Consolidated chooses to provide interest to all of its affected customers from the date of the bill in error.

If the customer was undercharged, Consolidated may backbill the customer for the account that was underbilled. The backbilling is not to exceed six months unless the Company can produce records to identify and justify the additional amount of back billing.

However, Consolidated may not disconnect service if the customer fails to pay charges arising from an underbilling more than six months prior to the date Consolidated initially notified the customer of the amount of the undercharge and the total additional amount due. If the underbilling is \$25 or more, Consolidated shall offer the customer a deferred payment plan option for the same length of time as that of the underbilling.

Your Rights As A Customer

TERMINATION OF SERVICE

In the event of failure by the customer or those otherwise responsible to pay any regular bill for basic local service, Consolidated may discontinue service if the bill has not been paid or a deferred payment agreement entered into within twenty-six (26) days from the date of issuance if proper notice has been given. Proper notice shall consist of a separate mailing or hand delivery at least ten (10) days prior to a stated date of disconnection. If mailed, the cutoff day may not fall on a holiday or weekend but shall fall on the next work day after the tenth day.

Consolidated may disconnect telephone service after giving ten (10) days written notice to the customer for:

1. Failure to pay a delinquent account for basic local services or failure to comply with the terms of a deferred payment agreement.
2. Avoidance of toll blocking by incurring long distance charges after toll blocking has been applied.
3. Violation of Consolidated's rules as pertaining to the use of service in a manner that interferes with the service of others, or the operation of nonstandard equipment if a reasonable attempt has been made to notify the customer and the customer is provided with a reasonable opportunity to remedy the situation.
4. Failure to comply with deposit or guarantee arrangements where required.
5. Failure to pay the account of another customer as guarantor or thereof if the customer has signed a guarantee as a precedent to service.

Utility service may be disconnected without notice where a dangerous condition exists for as long as the condition exists or where service is connected without authority by a person who has not made application for service or who has reconnected service without

authority following termination of service for nonpayment or in instances of tampering with Consolidated's equipment.

Unless a dangerous condition exists, or unless the customer requests disconnection, service shall not be disconnected on a day, or immediately preceding a day, when personnel of Consolidated are not available to the public for the purpose of making collections and reconnecting service.

Consolidated may disconnect, without advance notice, the telephone service used by a customer in connection with a plan or contrivance to secure a large volume of telephone calls to be directed to such customer or the telephone of any designated customer at or about the same time resulting in preventing, obstructing or delaying phone service of others.

Consolidated may suspend or terminate telephone service to any persons, firms or corporation who over the facilities furnished by Consolidated, uses or permits to be used foul, abusive, obscene, or profane language, or impersonates or permits others to impersonate any other individual with fraudulent or malicious intent, or uses or permits their telephone to be used to make nuisance calls.

Services and facilities will not be furnished or, if being furnished by Consolidated, will be discontinued to any person, firm, or corporation, if any law enforcement agency, acting within its jurisdiction, advises that such service is being or will be used in violation of the law.

Customers must be told exactly what portion of their bill should be paid to maintain local service. As long as telephone customers continue to pay the local service portion of their bill, they are entitled to local service, including 9-1-1 and other emergency and protective services. Disconnect notices from local phone companies that bill for long distance service no longer may

state that the bill must be paid in full to avoid disconnection. Disconnect notices must inform customers they are entitled to keep their local service as long as they pay the amount due for local service, which must be shown on the notice.

SUSPENSION OR DISCONNECTION FOR ILL AND DISABLED

No telephone company may suspend or disconnect service at the permanent residence of a delinquent customer if that customer establishes that such action will prevent the customer from summoning emergency medical help for someone who is seriously ill residing at that residence.

(A) Each time a customer seeks to avoid suspension or disconnection of service under this subsection, the customer before the date of suspension or disconnection shall:

- (I) have the person's attending physician (for purposes of this subsection, the term "physician" shall mean any public health official, including, but not limited to, medical doctors, doctors of osteopathy, nurse practitioners, registered nurses, and any other similar public health official) contact the Telephone Company by the stated date of disconnection;
- (II) have the person's attending physician submit a written statement to the Telephone Company; and
- (III) enter into a deferred payment plan.

(B) The prohibition against suspension or disconnection provided by this subsection shall last 63 days from the issuance of the Telephone bill or a shorter period agreed upon by the Telephone Company and the customer or physician.

Your Rights As A Customer

TOLL BLOCKING

A long distance carrier may request a toll block be placed on a customer's residential service due to non-payment of long distance charges. A local phone company must notify a customer within 24 hours that a toll block has been placed on their service. The notice must tell the customer how to contact the long distance carrier placing the toll block. If the long distance carrier wishes to notify the customer directly, that notice should include contact information for the long distance carrier.

Local service may be disconnected if a residential customer evades a toll block or engages in fraudulent activities. Customers who incur toll charges despite having a toll block on their line may have their local service disconnected.

YOUR RIGHTS CONCERNING COLLECT CALLS

Local telephone customers are sometimes the targets of fraudulent billing practices initiated by unscrupulous third parties. Consumers typically see this type of fraud through either unauthorized collect calls appearing on their telephone bill or collect calls from pay telephones that are exorbitantly priced. If you discover that there are charges for collect calls on your bill that were not authorized, please let us know immediately and we will take steps to investigate the calls. Services are not subject to discontinuance for non-payment of that portion of the bill under dispute pending the completion of the determination of the dispute, but in no event to exceed 60 days. You are obligated to pay any billings not disputed.

RECONNECTION OF SERVICE FOLLOWING TERMINATION

Service will not be restored unless/or until all amounts due on the due date are paid in full, including restoration of service charges or a deferred payment plan entered into. Consolidated may request the customer to submit cash, money order, or

cashier's check in payment of bill and reconnection charges and not accept a personal check or moneys not guaranteed when the history of a customer account warrants such action.

No allowance will be made for loss of service during the period service is disconnected for nonpayment, if payment is made and service reconnected before the completion of an order to terminate the service. Your basic local service can not be terminated as long as full payment of the local service has been paid.

INFORMATION ON ALTERNATIVE PAYMENT PLANS

If you are unable to pay your bill or if you need assistance with payment of your bill, you have the right to contact our representatives listed under Paying Your Bill to discuss an alternative payment program or payment assistance. Arrangements may be made to pay by MasterCard, Visa, Discover or other deferred payment plans.

A deferred payment plan shall be offered if you have not received more than two disconnection notices during the past 12 months. Under the terms of a deferred payment plan, your service will not be disconnected if you pay current bills and a reasonable amount of the outstanding bill and the balance in reasonable installments until the bill is paid. When entering into a deferred payment plan, you will not be required to make payments of more than one-third of the total deferred amount. If you do not fulfill the terms of a deferred payment plan, your service may be disconnected after the proper written notice.

Consolidated Communications is not required to enter into a deferred payment plan with any customer who has had telephone service for three months or less if that customer is lacking sufficient credit or a satisfactory history of payment for previous service.

Call your local telephone company for qualifications.

SELECTING A TELECOMMUNICATIONS CARRIER - YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

The Public Utility Commission of Texas has directed each telecommunications utility to provide this notice to customers regarding your rights when selecting a telecommunications utility.

Selecting a Telecommunications Carrier-Your Rights as a Customer

Telephone companies are prohibited by law from switching you from one telephone service provider to another without your permission, a practice commonly known as "slamming".

If you are slammed, Texas law requires the telephone company that slammed you to do the following:

1. Pay all charges associated with returning you to your original telephone company within five business days of your request.
2. Provide all billing records to your original telephone company within ten business days of your request.
3. Pay your original telephone company the amount you would have paid if you had not been slammed.
4. Refund to you within 30 business days any amount you paid for charges during the first 30 days after the slam and any amount more than what you would have paid your original telephone company for charges after the first 30 days following the slam.

Your original telephone company must reinstate the subscriber in any premium program in which that subscriber was enrolled prior to the unauthorized change, if the subscriber's participation in the program was terminated because of the unauthorized change. If the subscriber has paid charges to the unauthorized carrier, the properly authorized carrier shall also provide or restore to the subscriber any premiums to which the subscriber would have been entitled had the unauthorized change not occurred.

Your Rights As A Customer

If you have been slammed, you can change your service immediately back to your original provider by calling your local telephone company. You should also report the slam by writing or calling the PUC.

Public Utility Commission
of Texas,
PO Box 13326
Austin, Texas 78711- 3326
1.512.936.7120 or
Texas only (toll-free)
1.888.782.8477
fax: 1.512.936.7003
Texas Relay: 711
e-mail address:
consumer@puc.texas.gov.

You can prevent slamming by requesting a preferred telephone company freeze from your local telephone company. With a freeze in place, you must give formal consent to "lift" the freeze before your phone service can be changed. A freeze may apply to local toll service, long distance service, or both. The Public Utility Commission of Texas can give you more information about freezes and your rights as a customer.

Be advised that you may have additional rights under state and federal law. Please contact the Public Utility Commission if you would like further information about these additional rights.

CHARGES ON YOUR TELEPHONE BILL FOR PRODUCTS AND SERVICES

Placing charges on your phone bill for products or services without your authorization is known as "cramming" and is prohibited by law. Your telephone company may be providing billing services for other companies, so other companies' charges may appear on your telephone bill. If you believe you were "crammed," you should contact the telephone company that bills you for your telephone service and request that it take corrective action. The Public Utility Commission of Texas requires the

billing telephone company to do the following within 45 days after it learns of the unauthorized charge:

- Notify the service provider to cease charging you for the unauthorized product or service.
- Remove any unauthorized charge from your bill.
- Refund or credit all money to you that you have paid for an unauthorized charge.
- On your request, provide you with all billing records related to any unauthorized charge within 15 business days after the charge is removed from your telephone bill.

If Consolidated fails to resolve your request, or if you would like to file a complaint, please write or call the PUC.

Public Utility Commission
of Texas,
PO Box 13326
Austin, Texas 78711- 3326
1.512.936.7120 or
Texas only (toll-free)
1.888.782.8477
fax: 1.512.936.7003
Texas Relay: 711
e-mail address:
consumer@puc.texas.gov.

Your phone service cannot be disconnected for disputing or refusing to pay unauthorized charges.

You may have additional rights under state and federal law. Please contact the Federal Communications Commission, the Attorney General of Texas, or the Public Utility Commission of Texas if you would like more information about possible additional rights.

PREPAID LOCAL TELEPHONE SERVICE (PLTS)

Consolidated Communications offers Prepaid Local Telephone Service, or PLTS, which gives eligible customers an opportunity to manage outstanding telephone balances. PLTS is available as

a one-time option for eligible customers. If you are a residential customer whose service has been suspended or disconnected for non-payment of charges, and you have never received PLTS from Consolidated Communications, you can subscribe to PLTS.

PLTS customers receive flat rate basic local telephone service with touch tone, access to 911, access to Consolidated's repair and business services offices, a white pages directory listing or non-published service if requested, and toll/usage sensitive blocking. The charges for these services will be at Consolidated's tariffed rates. Applicable surcharges or fees must also be paid. Normal service connection and restoral fees may apply. PLTS customers must make an advance payment for up to two months of PLTS service and any applicable service charges. Subsequent payments are billed one month in advance, and must be paid by the due date.

PLTS does not include long distance calling, collect calling, access to directory assistance, or access to usage sensitive services such as call return, call trace, and auto redial. Other services provided by Consolidated are not available to PLTS customers.

PLTS service will be disconnected immediately without notice for violation of the PLTS requirements and the customer will not be eligible for PLTS service again with the Company.

A PLTS customer can return to basic local telephone service when the customer has a zero balance on the PLTS account and has paid all outstanding debt owed to the Consolidated Communications, including toll charges.

Your Rights As A Customer

You as the customer, have the right to receive basic local telephone service without entering PLTS if you do not owe for basic local telephone service charges.

Eligible customers may subscribe to PLTS or obtain further information by contacting Consolidated Communications Customer Service Center listed in this directory during normal business hours.

TELEPHONE SOLICITATION

Texas law provides certain protections for a person who receives a telephone solicitation at a residence. A telephone solicitor must:

- Identify himself or herself by name.
- Identify the business on whose behalf he or she is calling.
- Identify the purpose of the call.
- Identify the telephone number at which the person, company, or organization making the call may be reached.

A telephone solicitor may not call a residence before 9 a.m. or after 9 p.m. on a weekday or Saturday or before noon or after 9 p.m. on Sunday. If a telephone solicitor uses an automatic dialing/announcing device, the machine must disconnect from your line within 30 seconds after termination of the call. Exceptions: The requirements above do not apply to telephone solicitations made at your request, or solicitations made in connection with an existing debt or contract, or calls from telephone solicitor with whom you have a prior or existing business relationship. If you use a credit card to purchase goods or service from a telephone solicitor other than a public charity (an organization exempt from federal income tax under the Internal Revenue Code, 501 (c)(3)), the seller must:

- Offer a full refund for the return of undamaged and unused goods within seven days after you receive the goods or services (the seller must process the refund within 30 days after you return the merchandise or cancel your order for undelivered goods or services); or
- Provide you with a written contract fully describing the goods or services being offered, the total price charged, the name, address, and business phone of the seller, and any terms and conditions affecting the sale.

“Be advised that you may have additional rights under federal law. Please contact the Federal Trade Commission or the Federal Communications Commission for further information on these additional rights.”

COMPLAINTS

The Texas Attorney General investigates complaints relating to a violation of this law, which is found at the Business and Commerce Code, Chapter 37. If you have a complaint about a telephone solicitor whom you believe has violated this law, contact:

Consumer Protection Division
Office of the Attorney General
of Texas
PO Box 12548
Austin, Texas 78711-2548
1.800.621.0508

Another law, found at Texas Civil Statutes Article 1446c, sec. 119 and sec. 120, requires a telephone solicitor to make every effort not to call a consumer who asks not to be called again. Complaints relating to a violation of this law are investigated by the Public Utility Commission of Texas. If you have a complaint about repeated solicitation from a telephone solicitor you have asked not to call you again, contact:

Consumer Affairs
Public Utility Commission
of Texas
P.O. Box 13326
Austin, Texas 78711-3326
or 1701 N. Congress Ave.
Austin, Texas 78701
1.888.782.8477 or 711 TTY

Customer Information

TELEPHONE SAFETY

The telephone is one of the safest appliances in your home or office. However, there are a few situations where a telephone user needs to be cautious.

Use of the Telephone Near Water

The telephone should not be used while you are in a bathtub, shower or pool. Immersion of the telephone or handset in water could cause an electrical shock.

Use of the Telephone During an Electrical Storm

You should avoid using a telephone during an electrical storm in your immediate area; calls of an urgent nature should be brief. Although Consolidated Communications uses protective measures to limit abnormal electrical surges from entering your home, absolute protection is impossible. There is a remote risk of a dangerous electrical shock from lightning when using the telephone during a nearby electrical storm.

Use of the Telephone to Report a Gas Leak

If you think you've found a gas leak, you should not use a telephone in the vicinity of the leak until the leak is repaired. The telephone contains electrical contacts that could generate a tiny spark when you lift the handset and dial. While unlikely, it may be possible for this spark to trigger an explosion if the gas concentration is high enough.

INTERRUPTIONS TO SERVICE

In the event a customer's service is interrupted other than by a disaster or by the negligence or willful act of the customer, and it remains out of order for eight normal working hours or longer after access to the premises is made available after being reported to be out of order, appropriate adjustments shall be made to the customer. In the event the customer's service is interrupted by natural or other disaster beyond the control of Consolidated, adjustments shall be made to customers affected

if service is not restored within twenty-four hours after access to the premises is made available. The amount of adjustment shall be determined on the basis of the known period of interruption, generally beginning from the time the service interruption is first reported. The adjustment to the customer shall be the pro-rated part of the month's charges for the period of days and that portion of the service and facilities rendered useless or inoperative. The adjustment may be accomplished by a credit on a subsequent bill for telephone service. No other liability shall attach to Consolidated in consideration of such service interruption.

OWNERSHIP OF TELEPHONE NUMBERS

The ownership of all telephone numbers is vested in the Telephone Company and the Telephone Company reserves the right to change the telephone number or numbers of the customer's telephone station or stations, or the central office name associated with such number or numbers, or both, as the operation of the business may require. Thirty days notice shall be given to all customers so affected even though the addition or changes may be coincident with a directory issue.

900/976 INFORMATION DELIVERY SERVICES

• Calls to 900/976 Numbers Will Result In A Charge Per Call.

A number of entertainment and information programs offered by information providers are available on telephone numbers that begin with 900/976. There is a charge for such calls. The amount of the charge for each call to a 900/976 service is determined by the information provider and can vary among individual 900/976 programs. The charge for a 900/976 program must be clearly stated as part of the 900/976 message. Any advertisement promoting 900/976 services must clearly state the charge for the call.

The content of 900/976 programs is developed by the information service provider and not by **Consolidated Communications Telephone.**

• 900/976 Call Blocking Option

Customers can request call blocking for all 900 and 976 numbers free of charge. For more details call your Consolidated Communications Telephone Business Office.

Billing Rights for Interstate Pay-Per-Call Services

For 900 billing disputes or inquiries, please call **Consolidated Customer Service** toll-free at 1.844.968.7224. Your local and long distance service cannot be disconnected for non-payment of 900 charges. After investigation, if it is determined that the disputed charges are legitimate, the interexchange carrier may proceed with outside collections against your account for non-payment of these charges.

- You have sixty (60) days from the date of a bill to dispute a 900 billing error.
- You have the right to withhold payment of the disputed 900 charges during the billing error review.
- Failure to pay legitimate 900 charges may result in involuntary blocking of your access to 900 services.
- Voluntary blocking of access to 900 services is available upon request from **Consolidated Communications.**
- You should not be billed for pay-per-call services not offered in compliance with federal laws and regulations.
- These consumer rights are provided under the Federal Telephone Disclosure and Dispute Resolution Act.
- If you orally communicate an allegation of a billing error via the toll-free number on the 900 bill page, it will be considered sufficient notice to initiate a billing review.

Customer Information

AUTOMATIC NUMBER IDENTIFICATION NOTICE

When an 800 or 900 number is dialed from your telephone, your telephone number may be transmitted to Consolidated you have called and may be available to that company's service representative before your call is answered. The 800 or 900 subscriber is:

- Permitted use of your number and billing information for billing and collection, routing, screening, and completion of your call.
- Prohibited from reusing or selling your number or billing information without first notifying you and obtaining the affirmative consent.
- Prohibited from disclosing, except as permitted above, any information derived from the automatic number identification (ANI) for any purpose other than performing the services that are the subject of your call, ensuring network performance security, effective call delivery, compiling, using and disclosing aggregate information, and complying with applicable law or legal process.

These requirements do not prevent the company subscribing to 800 or 900 service from using your number or billing information and any other information derived from the ANI to offer a product or service that is directly related to the products or services previously acquired by you.

EMPLOYEE ID

For your protection, every employee who visits customer homes carries an official identification card that includes their name and photograph. If you have a question or doubt about a person who claims to be representing the telephone company, ask to see the person's identification card.

* To verify rates call CCCS customer service toll-free at 1.844.496.1617

NONPUBLISHED TELEPHONE SERVICE

This service provides for the exclusion of name, address, and telephone number from telephone directories and Directory Assistance upon your request.

ERRORS IN DIRECTORY

CCI makes every effort to ensure directory listings are accurate. However, CCI assumes no liability for changes arising from directory errors or omissions. CCI has tariff rules approved by the Texas Public Utilities Commission dealing with the limitations of its liability in connection with errors and omissions. If you are aware of an error or problem, please contact CCI at 1.844.968.7224.

USE OF RESIDENCE TELEPHONES FOR BUSINESS PURPOSES

Residence telephones are installed with the understanding that they will be used for normal social or domestic purposes. A residence telephone will be changed to business service if used primarily or substantially for business purposes or if the residence telephone number is advertised in connection with the sale of products or services.

BILLING NAME AND ADDRESS DISCLOSURE

The Federal Communications Commission (FCC) requires that local telephone companies disclose a customer's billing name and address information to interstate service providers whenever that customer accepts a collect call or bills a long-distance call to a third telephone number. Customers with an unlisted/unpublished telephone number may choose not to have their billing name and address information released. Call your Consolidated Communications Telephone Customer Service for more information.

HARASSMENT BY TELEPHONE

It is a crime under both state and federal laws for anyone to make obscene or harassing telephone

calls. These laws have penalties of imprisonment and/or a fine.

What To do About Obscene Or Harassing Phone Calls

1. Hang up immediately. What this caller wants is an audience - don't be that audience.
2. If calls continue, call the Consolidated Communications Telephone Business Office, 1.844.968.7224.
3. If any threat is made, call the police.
4. Other helpful safety tips for you:
 - Do not identify yourself to unfamiliar callers, and do not tell them you are alone.
 - Do not give your number if some one calls you by mistake.
 - Teach children to be cautious with unknown callers.
 - Teach children how to use the telephone in case of emergency.

Section 42.07 of the Penal Code of the State of Texas makes it unlawful for any person (1) to use vulgar, profane, obscene, or indecent language in a communication by telephone, (2) by telephone, to threaten to take unlawful action against anyone, or (3) to place telephone calls anonymously at unreasonable hours in an offensive or repetitious manner, if in doing any of these acts the person intentionally, knowingly, or recklessly annoys or alarms, or intends to annoy or alarm, the recipient. Violation of this law is punishable by a fine up to \$1,500, or confinement up to 180 days in jail, or both.

LOCAL DIRECTORY ASSISTANCE CALLS

All Directory Assistance calls are charged at \$1.25* per call. If an impairment makes it impossible for you to look up numbers in the phone book, call your local business office to see if you qualify for exemption from charges for calls to the local Directory Assistance Operator.

Newcomer's Guide

CABLE

Brookshire

Comcast
Houston
Toll-Free..... 800-776-9993

Comcast

595 South Mason Rd... 281-774-7222

CHAMBERS OF COMMERCE

Katy

Chamber of Commerce
23501 Cinco Ranch Blvd
Suite B-206 281-391-KATY (5289)

Rosenberg-Richmond

Chamber of Commerce
4120 Avenue H 281-342-5464

West I-10

Chamber of Commerce
907 Baines St
Brookshire 281-375-8100

CITY OFFICES

Brookshire

4029 Fifth St.....281-375-5050
Or281-375-5048

Katy Municipal Offices

910 Avenue C.....281-391-4800

Pattison

3410 First St..... 281-934-3715

CONSOLIDATED COMMUNICATIONS

Customer Care

Center 844-968-7224

ELECTRIC SERVICE

For electrical service, Retail Electric Providers compete to sell electricity to your home or business.

For contact information regarding electric bills, rates, payments and start-up/cancellation of services, go to TexasElectricChoice.com or PowerToChoose.org

..... 866-797-4839

HOSPITALS & MEDICAL FACILITIES

Ben Taub General Hospital

1504 Taub Loop
Houston..... 713-873-2000

St Joseph's Medical Center

1401 St Joseph Prwy
Houston.....713-757-1000

Christus St. Catherine

701 S Fry Rd
Katy.....281-599-5700

Spring Branch Medical Center

8850 Long Point
Houston..... 713-467-6555

Woman's Hospital of Texas w/ HCA Network

7600 Fannin
Houston..... 713-790-1234

Cypress Fairbanks Medical Center Hospital

10655 Steepletop Dr.
Houston..... 281-890-4285

Gulf Coast Medical Center

10141 US 59 Road
Wharton 979-532-2500

Harris County Hospital District Appointment Center

1504 Taub Loop
Houston..... 713-526-4243

Houston Northwest Medical Center, Inc.

710 FM 1960 W
Houston.....281-440-1000

The Institute for Rehabilitation & Research (TIIR)

1333 Moursund
Houston..... 713-799-5000

Jefferson Davis Hospital

(See Harris County Hospital District)

Jennie Sealy Hospital

John Sealy Hospital
(See University of Texas Medical
Branch)

MD Anderson Hospital

1515 Holcombe Blvd.
Houston..... 713-792-8750

Memorial Hermann City Hospital

921 Gessner
Houston..... 713-242-3000

Memorial Hermann Hospital

6411 Fannin St.
Houston..... 713-704-4000

Memorial Hermann Katy Hospital

23900 Katy Frwy
Katy..... 281-644-7000

Memorial Hermann Northwest

1635 North Loop West
Houston..... 713-867-2000

Memorial Hermann Southeast

11800 Astoria Blvd.
Houston..... 281-929-6100

Memorial Hermann Southwest

7600 Beechnut
Houston..... 713-456-5000

Methodist Hospital

6565 Fannin St.
Houston.....713-790-3311

Oak Bend Medical Center

1705 Jackson St.
Richmond.....281-341-3000

Park Plaza Hospital

1313 Hermann Dr.
Houston..... 713-527-5000

Riverside General Hospital

3204 Ennis
Houston..... 713-526-2441

Shriner's Hospital for Children

6977 Main St.
Houston..... 713-797-1616

St. Luke's Episcopal Hospital

6720 Bertner
Houston..... 832-355-1000

Texas Children's Hospital

6621 Fannin St.
Houston..... 832-824-1000

University of Texas Medical Branch

Child Health Center

Jennie Sealy Hospital

John Sealy Hospital

Mary Moody Northern Pavilion

R. Waverly Smith Pavilion

Texas Department

of Criminal Justice

301 University Blvd.
Galveston..... 409-772-1011

Newcomer's Guide

HOSPITALS & MEDICAL FACILITIES (cont.)

**Michael E DeBakey
VA Medical Center**
2002 Holcombe
Houston.....713-794-7814

West Houston Medical Center
12141 Richmond Ave.
Houston..... 281-558-3444
Or 800-637-9462

LIBRARIES

Katy
Cinco Ranch Branch Library
2620 Commercial Center Blvd.
..... 281-395-1311

Harris County Library
5414 Franz Rd281-391-3509

Maude Smith Marks Library
1815 Westgreen Blvd281-492-8592

Pattison-Brookshire Library
3815 6th St
Brookshire281-375-5550

Sugar Land Branch Library
550 Eldridge
Sugar Land..... 281-238-2140

Ft Bend County Library
1001 Golfview Dr
Richmond 281-342-4455

LICENSE/REGISTRATION

Drivers License Information
6202 6th St #7 (George Bush Dr.)
Katy.....281-391-4874
Or512-424-2600

Texas Department of Transportation
7600 Washington Ave.
Houston..... 713-802-5000

NATURAL GAS

**Center Point Energy
Customer Service**
Toll-Free..... 800-332-7143
TDD 713-654-5656

SCHOOLS

Brookshire-Pattison Royal I.S.D.
2500 Durkin Rd.
Brookshire 281-934-2248
Or281-375-5931

Houston Community College
3100 Main St.
Houston.....713-718-2000

Katy I.S.D.
6301 S Stadium Ln.
Katy..... 281-396-6000

STATE OFFICE

Texas Department of Public Safety
6202 George Bush Dr #7
Katy.....281-391-4874
5505 Ave N Rosenberg
..... 281-633-5400

WATER SERVICE

Brookshire-Pattison
City of Brookshire.....281-375-5050

Municipal
Water District..... 281-375-5010

Fort Bend County
MUD #37281-633-7500

Harris County
MUD #81 281-392-8112

Katy
City of Katy281-391-4800

West Memorial
MUD 281-392-2290



Government Offices - State

Abuse Hotline for the Elderly, Disabled, Spouse/Partner or Children for the Texas Department of Protective and Regulatory Services.....800-252-5400

Aging, Department on
Information and Referral...800-252-9240
Ombudsman Hotline..... 800-252-2412

Agriculture, Department of
.....800-835-5832

Alcohol & Drug Abuse, Commission on800-832-9623

Alcoholic Beverage, Commission on281-239-2607

Arts, Commission on the.....800-252-9415

Attorney General..... 800-252-8011
Child Support Payment Inquiry Only..... 800-252-8014
Consumer Protection 800-621-0508
County Affairs..... 512-463-0760
Crime Victims 800-983-9933
Information Regarding a Child Support Case..... 800-252-8011
Intergovernmental Relations..... 800-252-8011

Burke Center800-392-8343

Child Abuse Hotline for the Texas Department of Protective and Regulatory Services
Austin.....800-252-5400

Comptroller of Public Accounts
Agency Assistance800-252-5555
Business Information 800-252-1386
Cash Management Programs (TEXNET) 800-531-5441
Forms Request800-252-1389
Franchise Tax 800-252-1381
Fuels Tax.....800-252-1383
Hearing Impaired..... 800-248-4099
Hotel/Amusement/
Inheritance Tax 800-252-1385
Human Resources..... 800-531-5441
Insurance Tax..... 800-252-1387
Minerals Tax.....800-252-1384
Motor Vehicle Sales Tax 800-252-1382
Property Tax.....800-252-9121
Sales Tax.....800-252-5555

Status on Unclaimed Property Claims.....800-654-3463
Tax Practitioners..... 800-248-4093
Texas Performance Review 800-252-5555, ext. 33993
Tobacco Tax800-862-2260
Unclaimed Property 800-321-2274
Window on State Government/BBS 800-531-5441

Criminal Justice, Department of
Offender Status800-535-0283
Victim Information..... 800-848-4284

Deaf, School for the800-332-3873

Education Agency
Education for Homeless Children Office 800-446-3142
Parents of Special Education Students.....800-252-9668

Employees Retirement System
Flexible Benefits Information..... 877-275-4377
Insurance Information 877-275-4377
Retirement Benefits Information..... 877-275-4377

Ethics Commission.....800-325-8506

Forest Service.....713-688-8931

General Land Office
Adopt-A-Beach
Clean Up Information877- TX-COAST (892-6278)

Alternative Fuels Information..... 800-998-4GLO (4456)

Coastal Management Activities..... 800-998-4GLO (4456)

Oil Spill Reporting.....800-832-8224
Recycling Programs 800-998-4GLO (4456)

Veterans Land Board.....800-252-8387

Governor, Office of the
Citizen's Assistance Hotline.....800-843-5789
Crime Stoppers Hotline.....800-252-8477
Crime Victim Clearinghouse Hotline..... 800-848-4284

Health
AIDS Information800-299-2437
TDD for the Deaf..... 800-252-8012
Alzheimer's Program.....800-242-3399
Cancer Registry Division.....800-252-8059
Children With Special Health Care Needs.....800-252-8023
Family Health Services Information & Referral Hotline800-422-2956
Hazard Communication..... 800-452-2791
Health Facility Licensure & Certification.....888-973-0022
HIV/STD Medication.....800-255-1090
Hotline for Reportable Occupational Diseases800-588-1248
Immunization 800-252-9152
Indoor Air Quality-
OCC. HEA..... 800-572-5548
Infectious Disease800-252-8239
Kidney Health.....800-222-3986
Medicaid Hotline.....800-252-8263
Medical Transportation 877-633-8747
Professional Licensing & Certification.....800-942-5540
Rabies Notification Line Laboratory 800-252-8163
Seafood Safety800-685-0361
Social Worker Licensing..... 800-232-3162
Tobacco Prevention Helpline.....800-345-8647
WIC Program, Participant..... 800-WIC-FOR-U (942-3678)

Higher Education Coordinating Board
Student Loan Status.....800-242-3062

Historical Commission
Historical Preservation..... 512-463-6100

House of Representatives
Cecil Bell Jr.
District 3 281-259-3700

Gina Calanni
District 132 281-492-0684

Gary Gates
District 28..... 512-463-0657

Phil Stephenson
District 85..... 281-232-7900

Government Offices - State

Human Services,

Department of..... 281-342-8651
 Adopt-A-Nursing Home 800-889-8595
 AVR–Automated Voice Response Unit
 Food Stamp Information800-448-3927
 Credentialing (Long-Term Care Nurses
 Aid Registry/Information).... 800-452-3934
 Disaster Assistance.....800-582-5233
 Income Assistance Complaint
 Hotline.....800-252-9330
 Long-Term Care Complaint & Information
 Hotline..... 800-252-8016
 Or.....800-458-9858
 Long-Term Care Regulatory
 Hotline.....800-252-8016
 Nutrition Claims Line800-264-5732
 Nutrition Education/
 Training Line.....800-982-3261
 Rehabilitation Commission .800-628-5115
 SSI/Food Stamp 800-248-1078

Insurance

Agency.....800-578-4677
 Consumer Complaint Line 800-252-3439
 Consumer Rate Guides800-599-7467
 Human Resources/
 Job Line800-952-7099

Juvenile Probation Commission, Texas

Abuse, Neglect & Exploitation
 Reporting Hotline..... 877-786-7263

Library

Talking Book Program.....800-252-9605

Licensing & Regulation

Information Line &
 Complaint Hotline..... 800-803-9202

Lottery Commission

Charitable Bingo 800-BINGO-77
 (246-4677)
 Lottery Operations.....800-37-LOTTO
 (375-6886)

TDD (Telecommunications
 Device for the Deaf) 800-248-4099

Medical Examiners

Consumer Complaint
 Hotline.....800-201-9353
 Physician Disciplinary
 Hotline..... 800-248-4062

Mental Health & Mental Retardation

Directory Of Service 800-252-8154

Parks & Wildlife Department

Boat Information System...800-262-8755
 General Public
 Information.....800-792-1112
 Magazine Subscriptions.....800-937-9393
 Operation Game Thief800-792-GAME
 (4263)

Plumbing Examiners,

Board of 800-845-6584

Public Safety,

Department Of281-391-4874

Secretary of State

Elections Division800-252-8683
 Telephone Solicitation
 Hotline..... 800-648-9642

Senate, Texas

District 18
 Lois W. Kolkhorst.....281-394-5610
 District 17
 Joan Huffman.....281-980-3500

State Bar of Texas

Main Office Number.....800-204-2222

Teacher Retirement System

Teacher Pension Fund800-223-TRST
 (8778)

TDD (Telecommunications
 Device for the Deaf)800-841-4497

Texas Bond Review

Board.....800- 732-6637

Texas State Crime Stoppers

Hotline800-252-8477

Texas Workers' Compensation Commission

Injured Workers' Hotline ... 800-252-7031
 Workers' Health & Safety
 Hotline.....800-452-9595

Texas Workforce Commission

Career Information
 Hotline.....800-822-7526
 For Employers Only.....800-832-9394
 Labor Law 800- 832-9243
 TDD (Telecommunications
 Device for the Deaf)800-735-2989
 Tax Department.....281-419-6800
 Unemployment Insurance
 Hotline.....800-558-8321

Transportation,

Department Of 713-802-5000

Government Offices - Federal

Federal Citizen Information Center

<http://www.usa.gov>

Main Number800-FED-INFO
.....(800-333-4636)

Adoption

General Information..... 800-862-3678

Aging, Administration On

<http://aao.gov>

Eldercare Locator 800-677-1116

Aids And Sexually Transmitted Disease Information

General Information.....800-232-4636

Air Force, Dept Of

Recruiting - see listing under Recruiting

Alcohol And Drug Treatment Referrals

General Information..... 800-662-HELP
.....(800-662-4357)

Alcohol, Tobacco, Firearms And Explosives, Bureau Of

<http://www.atf.gov>

Houston Field Division..... 281-716-8200

Industry Operations 281-716-8330

Recruitment and Hiring

Center..... 202-648-9100

Tips Line..... 888-283-8477

Army, Dept Of

Recruiting - see listing under Recruiting

Bureau Of Land Management

<http://www.blm.gov>

Cancer Information Service, NCI

<http://www.cancer.gov>

Main Number800-4-CANCER

.....(800-422-6237)

<http://www.smokefree.gov>

Smoking Quitline877-44U-QUIT

.....(877-448-7848)

Centers For Disease Control And Prevention

<http://www.cdc.gov>

General Information..... 404-639-3311

Disease, Safety and Health

Risk Information. 800-232-4636

Child Abuse And Neglect

General Information.....800-422-4453

Child Health Insurance Program

General Information..... 877-543-7669

Coast Guard

Boating Safety Information

<http://www.uscgboating.org>

Commerce, Dept Of

Minority Business Development Agency

Dallas Business Center

8828 Stemmons Fwy, Ste 550

Dallas, TX 75247.....214-920-2436

US Export Assistance Center

1919 Smith St, Ste 10079

Houston, TX 77002 281-228-5650

Congress

Senators

Cornyn, John

<http://cornyn.senate.gov>

Houston District Office..... 713-572-3337

Washington, DC Office..... 202-224-2934

Cruz, Ted

<http://cruz.senate.gov>

Houston District Office..... 713-718-3057

Washington, DC Office..... 202-224-5922

Representatives

Fletcher, Lizzie

<http://fletcher.house.gov>

Houston District Office..... 713-353-8680

Washington, DC Office..... 202-225-2571

Hunt, Wesley

<http://hunt.house.gov>

Houston District Office..... 832-357-0555

Washington, DC Office..... 202-225-5646

Luttrell, Morgan

<http://luttrell.house.gov>

Magnolia District Office... 281-305-7890

Washington, DC Office..... 202-225-4901

McCaul, Michael

<http://mccaul.house.gov>

College Station District

Office 979-431-6480

Washington, DC Office..... 202-225-2401

Nehls, Troy

<http://nehls.house.gov>

Fulshear District Office..... 346-762-6600

Washington, DC Office..... 202-225-5951

Weber, Randy

<http://weber.house.gov>

League City District Office... 281-316-0231

Washington, DC Office..... 202-225-2831

Consumer Hotlines

Air Travel Consumer Complaints

Airfare, lost luggage, food sales,

charter operations..... 202-366-2220

Auto Safety Hotline

Report safety defects and obtain

information on child safety seats,

motorcycle helmets, tires and

equipment, crash test results, vehicle

safety recalls and traffic safety

information..... 800-424-9393

Aviation Safety Hotline

Report violations of federal aviation

regulations..... 800-255-1111

Hazardous Materials Spills or Pipeline

Leaks

National Response Center

24 hours a day 800-424-8802

Consumer Product Safety Commission

<http://www.cpsc.gov>

Consumer Hotline - call to obtain product

safety information, report unsafe products

and obtain other agency

information..... 800-638-2772

TTY..... 800-638-8270

Customs And Border Protection

<http://www.cbp.gov>

Criminal Violations - Drug Smuggling,

Illegal Imports/Exports and

Counterfeit Merchandise... 800-BE-ALERT

.....(800-232-5378)

General Information..... 877-227-5511

Deaf, Hard Of Hearing And Speech Disabled

Federal Relay Service

<http://www.gsa.gov/frs>

TTY/Voice/ASCII/Spanish

To Initiate Calls 800-877-8339

Defense, Dept Of

Defense Finance and Accounting

Service Information

Line 888-332-7411

Disasters/Emergencies

Geological Survey, US

<http://www.usgs.gov>

Domestic Violence Hotline

General Information..... 800-799-7233

Earth Science

<http://www.usgs.gov>

USGS Science Information and Library

Services 888-ASK-USGS

.....(888-275-8747)

Government Offices - Federal

Education, Dept Of

<http://www.ed.gov>
 General Information.....800-872-5327
 Borrowers Who Owe Defaulted Student
 Loans.....800-621-3115

Environment

Environmental Protection Agency,
 Region 6
<http://www.epa.gov>
 Houston Lab, 10625 Fallstone Rd
281-983-2100
 Water, Biology, Geology
 and Geography888-ASK-USGS
(888-275-8747)
<http://www.usgs.gov>

Equal Employment Opportunity

Commission - EEOC
 General Information.....800-669-4000

Federal Communications Commission

<http://www.fcc.gov>
 445 12th St SW, Washington, DC 20554
 Consumer Information
 Center.....888-225-5322
 Forms Distribution
 Center.....800-418-3676

Federal Deposit Insurance Corporation

550 17th St NW
 Washington, DC.....877-275-3342

Federal Emergency Management Agency - FEMA

*National Flood Insurance Program - see
 listing under Flood*

Fish And Wildlife Service

<http://www.fws.gov>
 National Programs Guide
 Refuges, endangered species,
 information for teachers, migratory
 birds, volunteers, Duck Stamp,
 fisheries conservation...800-344-9453

Flood

National Flood
 Insurance Program.....877-336-2627

Food And Drug Administration

General Information and
 Consumer Complaints....888-463-6332

General Services Administration - GSA

<http://www.gsa.gov>
 Greater Southwest
 Region817-978-2321
 Human Resources202-501-0398
 Inspector General
 Fraud, Waste and
 Abuse800-424-5210
 Public Buildings Service...817-235-6240
 Regional Counsel.....817-978-0207
 Small Business
 Utilization.....817-978-2828

Geological Survey, U.S.

See USGS listing under Natural Resources

Health And Human Services, Dept Of

<http://hhs.gov>
<http://healthfinder.gov>
 HHS Information.....877-696-6775
 Discrimination
 Complaints800-368-1019
<http://hhs.gov/ocr>
 TTY.....800-537-7697
 Inspector General
 Fraud, Waste and
 Abuse800-447-8477
 TTY800-377-4950

Health Care Information For Health Care Professionals And Consumers

Information and
 Publications800-358-9295

Horses

Wild Horse and
 Burro Adoption.....866-468-7826

Housing

Housing and Urban Development,
 Dept Of
<http://www.hud.gov>
 Houston Regional Office
 1301 Fannin St, Ste 2200
 Houston, TX 77002713-718-3199
 Housing/FHA
 FHA Resource Center for FHA
 Mortgages and HUD
 Homes.....800-CALLFHA
(800-225-5342)
hud@custhelp.com
 Housing Discrimination
 Hotline.....800-669-9777
 Public and Assisted Housing - contact
 the local Public Housing Authority

Immunizations And Influenza - Flu

General Information.....800-232-4636

Indian Programs And Services, American Indian Affairs, Bureau Of

<http://www.doi.gov/bureau-indian-affairs.html>
 Indian Health Service.....405-951-3820
<http://www.ihs.gov>

Interior, Dept Of

<http://www.doi.gov>
 The Nation's Principal Conservation
 Agency Responsible for Most Nationally
 Owned Public Land and Natural
 Resources
 1849 C St NW, Washington, DC 20240
 General Information
 and Locator202-208-3100
 Inspector General
 Fraud, Waste and
 Abuse800-424-5081

Internal Revenue Service

<http://www.irs.gov>
 Need A Tax Form800-829-3676
 24 Hr/day Recorded
 Tax Information.....800-829-4477
 24 Hr/day Refund Status -
 Self Serve800-829-4477
 Tax Help Line-
 Individuals800-829-1040
 Business/Specialty Tax
 Line.....800-829-4933
 Refund Hotline800-829-1954
 Report Tax Fraud
 Violations800-829-0433
 Tax Exempt/
 Govt Entities877-829-5500
 Local Area Office281-721-7021
 Taxpayer Advocate Service
<http://www.irs.gov/advocate>
 National Taxpayer Advocate
 Intake Line877-777-4778
 Local Taxpayer
 Advocate713-209-3660

Government Offices - Federal

Labor, Dept Of

<http://www.dol.gov>

General Information.....866-4USADOL

.....(866-487-2365)

TTY.....(877-889-5627)

For Job Training and Employment

Information.....877-US2-JOBS

.....(877-872-5627)

Fraud, Waste and

Abuse800-347-3756

Employee Benefits Security

Administration - EBSA Health Benefits,

COBRA, Pensions, Retirement

Savings866-444-3272

Wage and Hour

Division866-4US-WAGE

.....(866-487-9243)

Maps

USGS Science Information and Library

Services888-ASK-USGS

.....(888-275-8747)

Marine Corps

Recruiting - see listing under Recruiting

Maternal And Child Health

General Information.....301-443-2170

Medicare

General Information.....800-633-4227

Eligibility and Medicare Card Issue or

Replacement.....800-772-1213

Mental Health

General Information.....866-615-6464

Mineral Resources

Minerals Management Service

<http://www.mms.gov>

Office of Surface Mining Reclamation

and Enforcement

<http://www.osmre.gov>

USGS Minerals

Information.....888-ASK-USGS

.....(888-275-8747)

National Archives And Records

Administration

<http://www.archives.gov>

General Information

Recording.....866-272-6272

National Health Services Corps

Application Information...800-221-9393

National Institutes Of Health

<http://www.nih.gov>

9000 Rockville Pike, Bethesda, MD 20814

General Information.....301-496-4000

Public Information

Office301-496-5787

National Labor Relations Board

<http://www.nlrb.gov>

1919 Smith St, Ste 1545

Houston281-228-5600

General Information.....844-762-6572

National Park Service

<http://www.nps.gov>

National Practitioner Data Bank

Application Information...800-767-6732

Natural Resources

Geological Survey, U.S...888-ASK-USGS

.....(888-275-8747)

<http://www.usgs.gov>

Navy, Dept Of

Recruiting - see listing under Recruiting

Nuclear Regulatory Commission

<http://www.nrc.gov>

Region IV.....800-952-9677

Occupational Safety And Health -

NIOSH

General Information.....800-CDC-INFO

.....(800-232-4636)

Passports

<http://travel.state.gov>

Detailed Information.....877-487-2778

TTY.....888-874-7793

Peace Corps

Information.....855-855-1961

Inspector General

Fraud, Waste and

Abuse800-233-5874

Permits

Alcohol - Federal Permit

Requirements.....877-882-3277

Tobacco Manufacturing

and Exporting.....877-882-3277

See also listing under Alcohol, Tobacco,

Firearms and Explosives, Bureau Of

Postal Service

<http://www.usps.com>

General Information and Services

ZIP Codes, Postage Rates, Locations

and Hours, Change of Address,

Redelivery, Vacation Hold Mail,

Service Issues and Consumer

Affairs800-ASK-USPS

.....(800-275-8777)

TTY - Hearing Impaired

Only877-889-2457

Express Mail Tracking, International

Inquiries and Claims Status, Signature and

Delivery Confirmation.....800-222-1811

Postal Inspection

Service.....877-876-2455

Stamps by Phone.....800-STAMP24

.....(800-782-6724)

Recruiting

Air Force/Space Force.....800-423-8723

Army.....800-872-2769

Marine Corps800-MARINES

.....(800-627-4637)

Navy800-872-6289

Naval Reserve800-USA-USNR

.....(800-872-8767)

Runaways

National Switchboard800-621-4000

Rural Development

<http://www.rurdev.usda.gov>

Cooperative services, loans and grants

for rural housing, business

development, utilities and community

facilities

Science, Space And Technology

Earth Science

USGS Science Information and

Library Services.....888-ASK-USGS

.....(888-275-8747)

Small Business Administration

<http://www.sba.gov>

8701 S Gessner, Ste 1200 ...713-773-6500

General Information and

Publications800-827-5722

Loan and Program Information

Answer Desk.....800-827-5722

Government Offices - Federal

Social Security Administration

<http://www.socialsecurity.gov>
 For General Information and Services,
 Call 7am-7pm.....800-772-1213
 24-Hour Automated Services
 National TTY Only
 7am-7pm 800-325-0778

State, Dept Of

Passports - see listing under Passports

Substance Abuse And Mental Health Services Administration

General Information.....877-SAMHSA7

Taxes

Alcohol, Tobacco and Firearms
 Federal Excise Tax..... 877-882-3277
 Special Occupational Tax
 and Registration.....800-937-8864

Travelers' International Health Advisory

General Information.....800-232-4636

Vaccine Injury Compensation

Information and Claims
 Hotline.....800-338-2382

Veterans Affairs, Dept Of

<http://www.va.gov>
 Regional Office
 6900 Alameda Rd 800-827-1000
 Cemetery
 Houston National Cemetery
 10410 Veterans Memorial Dr
 281-447-8686

Medical Center
 Michael E. DeBakey VA Medical
 Center
 2002 Holcombe Blvd
 Houston 713-791-1414
 Vet Center - Veteran Counseling and
 Guidance
 Houston West Vet
 Center.....713-682-2288

Visitor Centers

Visitors Guide - National Recording
 Fish and Wildlife
 Service.....800-344-9453

Volunteer Opportunities

<http://volunteer.gov/gov>

Water Resources

Reclamation, Bureau of
<http://www.usbr.gov>

Weather

National Oceanic and Atmospheric
 Administration - NOAA
 National Weather Service Forecast
 Office
<http://www.weather.gov>
 1353 FM 646, Ste 202
 Dickinson, TX 77539281-337-5074

NOAA Weather Radio All Hazards
 Information
 162.400 MHz - Houston
 162.550 MHz - Galveston
 Certified weather records/historical
 climate data
 National Centers for Environmental
 Info 828-271-4800
<http://www.ncei.noaa.gov>

National Hurricane Center
<http://www.nhc.noaa.gov>
 Storm Prediction Center
<http://www.spc.noaa.gov>

Wildlife

See listing under Fish and Wildlife Service

THE PHONE BOOK

contenido del directorio

KATY/SOUTHERN FORT BEND CODIGOS DE ÁREA 281/346/621/713/832

Cómo Ponerse En Contacto Con Nosotros

Servicios De Consolidated **1.844.968.7224**

Servicio al Cliente

Residencial..... Horario: Lunes a Viernes (7am - 7pm) y Sabado (7am-5:30pm)

Comercial Horario: Lunes a Viernes(7am-7pm)

Servicio De Reparación.....Horario: 24 horas al día / 7 días a la semana

Soporte técnico de Internet..... Horario: 24 horas al día / 7 días a la semana

Información Sobre Cable Subterráneo:..... **811**
Llame Antes De Escavar

Asistencia de Directorio **411 o (Codigo de Área) 555.1212**
Para listados locales y de larga distancia en Katy.

Tabla de Contenido

Servicio De Telecomunicaciones	Mapa de Código de Área44
Relay (TRS)36	Programas de Asistencia
Servicio de Reparación y	Especiales45
Resolución de Problemas37	Sus Derechos Como Cliente46-52
Servicio Telefónico Mensual	Acerca de Su Factura de Teléfono ...53
Básico38	Información del Cliente54-55
Llamadas Locales39-40	
Información de Larga Distancia ... 41-43	

NOTA: Todas las tarifas dentro de este directorio están sujetas a cambios.
MARCACIÓN OBLIGATORIA DE 10 DÍGITOS

Servicio De Telecomunicaciones Relay (TRS)

Texas Relay Service - Dial 7-1-1



¿Qué es el Servicio de Relay de Texas?

Relay Texas es un servicio público gratuito y completamente confidencial las 24 horas que hace posible el uso del teléfono y una mejor experiencia para muchos miles de ciudadanos y visitantes del estado que son sordos, con problemas de audición, sordos/ciegos, discapacitados

del habla y auditivos.

¿Cómo funciona el Relay de Texas?

Simplemente marque 711 o el número de teléfono gratuito apropiado proporcionado para conectarse con Texas Relay. Un asistente de comunicación calificado (CA) le pedirá el código de área y el número de la persona a la que desea llamar y comenzará la llamada de retransmisión. Por lo general, la CA le transmitirá el mensaje escrito por el usuario del teléfono de texto (TTY). La CA transmite su mensaje de voz escribiéndolo al usuario de TTY.

Servicios Especializados

Relay Texas ofrece servicios especializados para personas que tienen dificultades para hablar y para residentes de habla hispana. Los CA especialmente capacitados están disponibles para ayudar en este tipo de llamadas marcando el número asociado proporcionado. Dado que Relay Texas ofrece una variedad de servicios, consulte el sitio web indicado o llame a Atención al cliente de Texas Relay para obtener instrucciones más detalladas sobre cómo se procesa una llamada en particular.

Servicio Telefónico Subtitulado (CapTel®):

CapTel® también está disponible y es ideal para personas con pérdida auditiva que pueden hablar por sí mismas. Un teléfono con subtítulos funciona como cualquier otro teléfono con una diferencia esencial. Permite a los usuarios escuchar sus conversaciones telefónicas mientras leen subtítulos palabra por palabra de lo que se les dice.

Acceso a los Servicios:

Los números 711 y 800 son llamadas gratuitas y brindan acceso a los mismos servicios de retransmisión. Si tiene problemas para marcar el 711 para comunicarse con Texas Relay, llame a Atención al Cliente de Texas Relay.

Todos los servicios están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana. Los consumidores pueden realizar llamadas de retransmisión a personas que hablan inglés y español dentro de Texas, en los Estados Unidos e incluso a nivel internacional. Por ley, cada conversación se maneja con estricta confidencialidad. No hay cargo para acceder a Texas Relay.

TRS está respaldado por un recargo: unos pocos centavos por recargo en la factura telefónica hacen que los servicios de Texas Relay sean posibles para los ciudadanos de Texas. Actualmente, T-Mobile es el proveedor de servicios de retransmisión para Texas.

Para realizar una llamada usando Texas Relay, marque 711* o uno de los números gratuitos a continuación:

TTY/HCO:	1.800.735.2989
Voz:	1.800.735.2988
ASCII a Voz:	1.800.735.2991
Transferencia de Voz (VCO):	1.877.826.1789
Telebraille:.....	1.877.826.9348
Voz a voz (STS):.....	1.877.826.6607
Español / Español:	1.800.662.4954

**Algunos edificios con un sistema telefónico PBX (a menudo en hoteles y oficinas que tienen un número de extensión) hacen que no sea posible comunicarse con el 7-1-1.*

Información de atención al cliente:

TTY/Voz/HCO/ASCII:	1.800.676.3777
Español / English:	1.800.676.4290

Sitio web de Texas Relay: **www.relaytexas.com**

Servicio de Operador TTY de T-Mobile:

Teléfono Subtitulado (CapTel®):

Para llamar a un usuario de CapTel®, marque:..... 711 o 1.877.243.2823

Atención al cliente:

Español / English:

Puntos Especiales de Interés:

Programa de Asistencia Especializada en Telecomunicaciones (STAP):

El Programa de Asistencia Especializada en Telecomunicaciones (STAP) ayuda a las personas que tienen una discapacidad que interfiere con su acceso a las redes telefónicas a adquirir equipos o servicios básicos de asistencia especializada.

STAP generalmente cubre el costo de la mayoría de los teléfonos incluidos en nuestras categorías de catálogos. Para obtener más información, visite <https://hhs.texas.gov/services/disability/deaf-hard-hearing/specialized-telecommunications-assistance-program-stap>

Llamadas de emergencia:

Tenga en cuenta que el 711 solo debe usarse para comunicarse con Texas—Relay. **En caso de EMERGENCIA, debe continuar usando el 911.** Para emergencias, llame o envíe un mensaje de texto al 911 (donde esté disponible) o llame al número TTY de su servicio de emergencia local directamente, sin usar el relay. La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) exige que los centros del 911 tengan un TTY y estén preparados para manejar las llamadas de emergencia realizadas de esta manera. Texas Relay hará todo lo posible para ayudarlo en una emergencia. Sin embargo, es importante comprender que los centros de retransmisión no son centros del 911 y no asumen la responsabilidad de las llamadas de emergencia.

Servicio de Reparación y Resolución de Problemas

Servicio De Reparación y Resolución de Problemas

Los clientes pueden llamar al 611 sin costo alguno para contactar la oficina de Servicio de Reparación de la compañía telefónica las 24 horas. Los técnicos laboran de lunes a sábado durante horas hábiles normales. Para casos de emergencia, un técnico de reparación está disponible 24 horas del día. Si se recibe una llamada de reparación después de las 5 p.m., trabajaremos con el cliente por teléfono hasta aislar el problema. Si requiere una visita a las instalaciones pero no es una emergencia, enviaremos un técnico de reparación el siguiente día laboral.

¿Por qué no funciona mi teléfono?

Los problemas de servicio telefónico podrían ser causados por nuestras líneas o el equipo de interconexión –o podría haber algo dañado en uno o más de sus teléfonos. La fuente del problema podría hacer una gran diferencia para usted. Consulte el diagrama.

Cuando usted llama a nuestro Servicio de Reparación con algún problema, nosotros haremos todo lo posible para ubicar y corregir el problema. Si se determina que éste es en nuestras líneas o equipo de interconexión, tomaremos acción correctiva rápida para corregir el problema y; por supuesto, no habrá cobro alguno. Si se determina que la fuente del problema es el teléfono suyo, entonces deberá seguir las instrucciones en la garantía para la reparación.

Actualmente hacemos un Cargo por Visita a sus Instalaciones, el cual es aplicado cuando ud. solicita que nuestro técnico de reparación vaya a su residencia u oficina, y encuentra que el problema con su servicio telefónico se debe a un problema con su equipo, conexiones dentro de su casa y/o alambrado interior. El Cargo de Visita a sus Instalaciones es por costos de viaje; no por reparación. La reparación de su equipo o del alambrado está disponible bajo cargos por el tiempo y materiales utilizados.

Nuestro **Plan de Mantenimiento de Alambrado** está disponible a una tarifa mensual razonable. El **Plan de Mantenimiento de Alambrado** está disponible para casas móviles y apartamentos.

Resolviendo Problemas

Estas pruebas pueden ayudarle a determinar la razón por la que su teléfono no está funcionando:

1. Véa que sus teléfonos estén debidamente colgados.
2. Haga una inspección visual de las conexiones y el alambrado a la vista para ver si encuentra daños o conexiones sueltas.
3. Cuando hay más de un enchufe, verifique cada instrumento en cada enchufe para determinar si hay funcionamiento adecuado en éstos. Si no obtiene funcionamiento adecuado de cada enchufe, el problema ha sido aislado a un instrumento o alambrado interior.
4. Para poder aislar los problemas en un enchufe o alambrado interior, simplemente conecte un teléfono funcionando en cada enchufe interior de su casa para determinar la ubicación que está causando el problema.

Nuestro Centro de Servicio de Reparación Puede Ayudar a Aislar el Problema

Nosotros podemos probar su línea. Pero en algunos casos, no sabremos cuál es el problema a menos que enviemos un técnico de reparación a su casa u oficina. Podría haber un cargo por esta visita a las instalaciones. Identificación de Problemas –descrito anteriormente– podría ayudarle a aislar el problema ud. mismo y ahorrarse tiempo y dinero.

Si El Problema Radica En Su Propio Teléfono:

Siga las instrucciones de su garantía o póngase en contacto con el vendedor de su equipo. Consolidated Communications no puede reparar equipo telefónico de su propiedad.

Si el problema está en su conector o en el cable que pasa por su casa u oficina:

Usted tiene tres (3) opciones:

1. Puede llamar a Consolidated Communications. Si se suscribe a nuestro Plan opcional de Mantenimiento de Alambrado por un mínimo de un año, repararemos su enchufe o alambrado interior sin cargos. Si no se suscribe, podemos reparar el problema, pero, le haremos un cargo de Visita a las Instalaciones además de mano de obra y materiales.
2. Usted puede contratar a un contratista independiente o experto en reparaciones en casa para reparar su enchufe ó alambrado interior.
3. Usted mismo puede reparar el problema.

Si El Problema Radica En Las Líneas Exteriores De Consolidated Communications O Equipo De Interconexión:

Llame al número de servicio de reparación al 611.

Consolidated Communications Puede Reparar:

Las líneas exteriores y equipo de interconexión que usamos para proporcionar servicio –sin costo alguno para ud. (a menos que el daño sea debido a negligencia de su parte).

También podemos reparar el alambrado instalado dentro de su casa u oficina. Hay un cargo por este servicio, a menos que usted se suscriba a nuestro **Plan de Mantenimiento de Alambrado**.

Consolidated Communications No Podrá Reparar:

Equipo telefónico que pertenezca al cliente.

Servicio Telefónico Mensual Básico

Servicio Telefónico Mensual Básico

Este servicio de tarifa plana permite a los clientes residenciales realizar llamadas directas ilimitadas a su propia central telefónica y a otras centrales telefónicas cercanas.

La tarifa mensual de este servicio es de \$23.90 para Katy, \$22.75 para Brookshire y \$22.05 para Beasley, Damon y Needville.

Estas tarifas no incluyen recargos, impuestos, llamadas locales y de larga distancia, ni cargos por funciones adicionales.

Todas las tarifas y los listados que se muestran en este directorio son correctos a marzo de 2025.

También existen paquetes disponibles en su área. Para obtener más información, llame a su representante de servicio residencial de Consolidated Communications que aparece en este directorio o visite www.consolidated.com. Las tarifas y los paquetes están sujetos a cambios.

NUEVA Superposición de Código de Área 281/346/621/713/832

El código de área 621 se añadió como superposición a la región actualmente cubierta por los códigos de área 281/346/713/832 para garantizar un suministro continuo de números de teléfono. Una superposición consiste en añadir otro código de área (621) a la misma región geográfica cubierta por los códigos de área existentes (281/346/713/832). A partir del 23 de enero de 2025, se podrán asignar números con el nuevo código de área 621 a nuevas líneas o servicios telefónicos.

Marcación obligatoria de 10 dígitos

Todas las llamadas locales realizadas dentro de los códigos de área de Texas 281/346/621/713/832 deben realizarse utilizando el número de teléfono de 10 dígitos (código de área + el número de teléfono de 7 dígitos).

La marcación de 10 dígitos NO afecta los códigos de tres dígitos para comunicarse con el 711 (Servicios de Retransmisión), el 911 (Servicios de Emergencia) ni con ningún otro código comunitario disponible en su área.

NUEVA forma de comunicarse con la Línea Nacional de Prevención del Suicidio: marcar el 988

El 16 de julio de 2020, la FCC adoptó la Orden (FCC 20-100) que aprueba el "988" como el código de marcación abreviado de 3 dígitos para comunicarse con la Línea Nacional de Prevención del Suicidio, a partir del 16 de julio de 2022.

A partir del 16 de julio de 2022, al marcar el "988", su llamada se dirigirá a la Línea Nacional de Prevención del Suicidio.

Llamadas Locales

Consolidated Communications tiene cinco intercambios telefónicas locales. Dos de nuestros intercambios telefónicas, Brookshire y Katy, están adyacentes al área Metro de Houston. Tres de nuestras centrales telefónicas, Beasley, Damon y Needville, han expandido el área de llamadas locales. A continuación tenemos una descripción del área de llamadas locales para cada una de éstas.

Das Opciones de Llamadas Locales para los Códigos de Área de 281, 346, 621, 713 y 832 las Centrales telefónicas de Brookshire y Katy.

1. Números Locales (llamadas a centrales adyacentes, algunas veces referida como la opción EAS) y
2. Números Metro los cuales incluyen Llamadas a Houston (algunas veces referida como la opción EMS)

Números Locales

Mercado EAS incluye sólo centrales telefónicas adyacentes:

BROOKSHIRE*

Katy (todos los códigos)
Valley Lodge (todos los códigos)
Código EMS de Waller

KATY*

Brookshire (todos los códigos)
Beasley (todos los códigos) #
Barker (todos los códigos)
Cypress (todos los códigos)
Langham Creek (todos los códigos)
Richmond-Rosenberg (todos los códigos)
Valley Lodge (todos los códigos)
Waller (todos los códigos EMS)

Números Metro

Las llamadas EMS incluyen códigos EAS más la mayor parte de Houston:

BROOKSHIRE*

Todos los códigos EAS de Brookshire
Valley Lodge (todos los códigos)

Waller (todos los códigos)
Toda la Zona Central de Houston

y los códigos de oficina de
Primero y Segundo Nivel
(el área dentro de la línea
negra gruesa) ##

KATY*

Todos los códigos EAS de Katy
Valley Lodge (todos los códigos)

Waller (todos los códigos)
Toda la Zona Central de Houston

y los códigos de oficina de
y Primera y Segunda Fila
(el área dentro de la línea
negra gruesa) ##

Cómo marcar llamadas locales:

Dentro de su área de llamadas locales (LCA) y el mismo código de área: marque el código de área + número de 7 dígitos (marcación de 10 dígitos).

Dentro de su LCA pero en un código de área diferente: marque 1 + código de área + número de 7 dígitos (marcación de 10 dígitos).

Dentro de su LCA pero diferente LATA: Marque 1 + Código de área + Número de 7 dígitos (marcado de 10 dígitos).

El Área de Llamadas Locales para el Área 979 de las Centrales telefónicas de Beasley, Damon y Needville.***

Beasley, Damon y Needville tienen diferentes áreas de llamadas locales. En éstas áreas de llamadas locales, no se incluyen la Zona Central metropolitana de Houston, ni los códigos de oficina de Primero y Segundo Nivel.

BEASLEY*

East Bernard**
Katy
Needville
Richmond-Rosenberg
Wallis**
Wharton**

DAMON*

Alvin**
Angleton**
Bay City**
Boling-New Gulf**
Brazoria**
Clute-Lake Jackson**
Freeport**
Needville
Richmond-Rosenberg
Rosharon**
Smithers Lake
Sweeney-Old Ocean**
West Columbia**
Wharton**

NEEDVILLE*

Beasley
Boling-New Gulf**
East Bernard**
Damon
Richmond-Rosenberg
Smithers Lake
Valley Lodge
Wallis**
West Columbia**
Wharton**

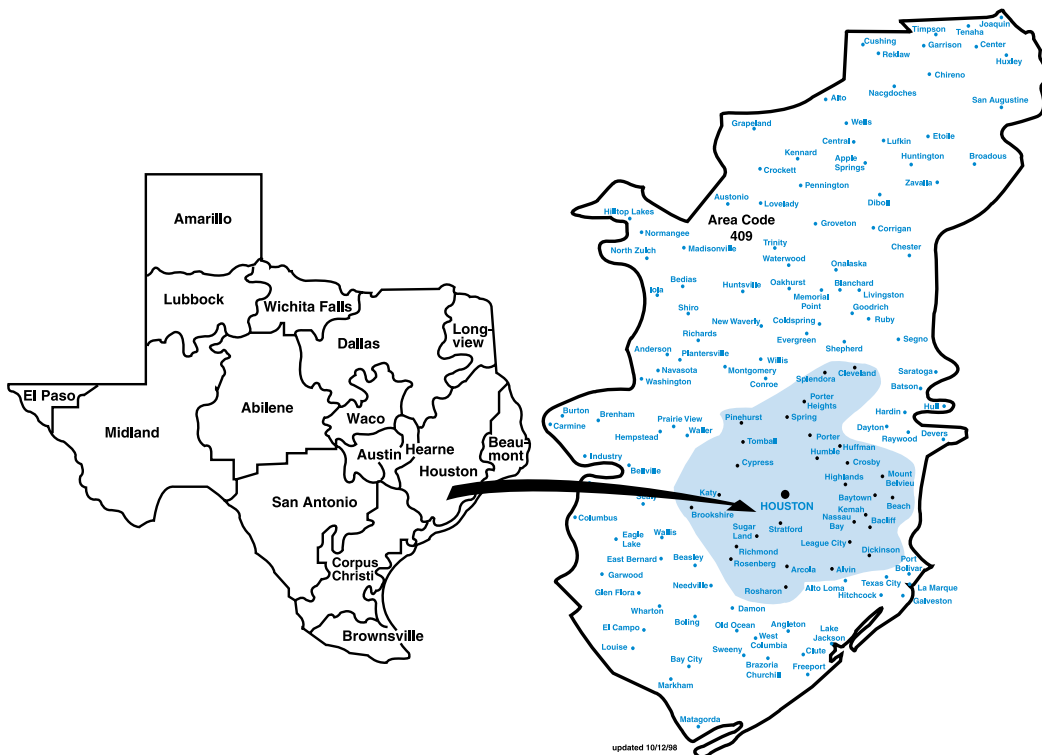
No adyacente pero concedida por PUC cuando fué solicitada por los ciudadanos de Beasley.

Ver el mapa en la página opuesta. Zona Central, las oficina del Primero y Segundo Nivel están todas dentro de la línea negra gruesa.

* Todas las áreas de llamadas locales están sujetas a que Consolidated Communications tenga un acuerdo vigente con la compañía de comunicaciones que proporcione el servicio en el otro extremo. Esto incluye Proveedores de Servicio Telefónico Inalámbrico y compañías Telefónicas Locales Competitivas.

** Denota intercambio telefónicas no mostradas en el mapa de la página adyacente.

Información de Larga Distancia



LATA de Houston

(Área de Transporte de Acceso Local)

Llamadas de larga distancia hechas a ciudades dentro o fuera de la LATA de Houston, estarán sujetas a las tarifas de larga distancia del proveedor de servicio de llamadas de larga distancia que usted haya elegido.

SUPERPOSICIONES DE CÓDIGO DE ÁREA

(281/346/621/713/832)

Las superposiciones de códigos de área estaban pensadas como una solución a largo plazo, pero la proliferación de servicios de telecomunicaciones como buscapersonas y teléfonos celulares requirió numeración adicional y el código de área 832 se superpuso en toda el área. Lo que resulto en una marcación de 10 dígitos requerida para llamadas en áreas 281/346/621/713/832, etc.

Información de Larga Distancia

Marcado de 10 Dígitos

Se requiere que todos los clientes marquen los 10 dígitos cuando hagan llamadas a 1+ y 0+ dentro de su código de área. Usted debe marcar 1+ o 0+ el código del área y el número telefónico, en todas las llamadas de larga distancia.

Marcado Directo de Larga Distancia

1 + Código del Área + Número Telefónico de 7 Dígitos

Llamadas Asistidas por la Operadora

Llamadas de Larga Distancia.

Para Números Terceros, Llamadas Por Cobrar, Llamadas de Conferencia, Móviles, Marinas, Persona a Persona, Tiempo y Cargos ó Tarjetas Telefónicas Prepagadas.

0+ Código del Área + Número Telefónico de 7 Dígitos.

Asistencia de Directorio para Números de Larga Distancia

411 para directorio nacional o marque

1+ Código del Área +555-1212

Si marcó número equivocado o necesita asistencia en una llamada de larga distancia, marque 0.

Llamadas de Larga Distancia

Cargos por asistencia de directorio en llamadas de larga distancia.

Véa a su compañía preferida de larga distancia para los servicios que ellos ofrecen y para las instrucciones de marcado.

Tarifas de Llamadas de Larga Distancia

Véa a su compañía preferida de larga distancia para tarifas de larga distancia nacionales e internacionales.

Llamadas Internacionales

Para hacer una llamada internacional necesitará la siguiente información:

- Marque el código de acceso internacional 011
- Marque el código del país
- Marque el código de la ciudad
- Marque el número local.

Ver los códigos de llamada a continuación.

Para hacer una llamada a otro país asistido por la operadora:

- Marque 01
- Marque el código del país
- Marque el código de la ciudad
- Marque el número local.

Dígale a la operadora el tipo de llamada que está haciendo.

Las llamadas a Canada, Puerto Rico, U.S. Virgin Islands y la mayoría de los puntos en la Región Atlántico/Caribeña pueden ser marcadas de la misma manera como se marcan otras llamadas de larga distancia dentro del Territorio Continental de U.S.

Véa a su compañía preferida de larga distancia para instrucciones sobre cómo utilizar el servicio para marcar llamadas internacionales directas, de persona a persona, por cobrar, etc.

Llamadas Asistidas por la Operadora con Asistencia al Marcar

Si necesita ayuda, póngase en contacto con la operadora o con el número de servicio al cliente de su compañía de larga distancia – marque "0" Operadora.

Mala Conexión o Número Equivocado

Cada compañía de larga distancia tiene diferentes procedimientos para proporcionar crédito por mala conexión o corte de la llamada. Póngase en contacto con su compañía de larga distancia para asistencia.

Tarifas Especiales

Si usted o alguien en su casa tiene minusvalidez del habla u oído y usa un TDD, el servicio telefónico de su casa podría ser elegible para tarifas especiales en llamadas de larga distancia que marque usted mismo

N11 Códigos de servicio*

011 - Habilita la marcación internacional

211 – Servicios de información y referencias comunitarias

311 – Servicios gubernamentales que no son de emergencia

411 – Asistencia de directorio

511 – Información de tráfico y transporte

611 – Servicio de reparación

711 – Servicios de retransmisión de telecomunicaciones

811 – Sistema de notificación de una llamada - escarbar con seguridad

911 – Servicios de emergencia

**Es posible que no todos los códigos estén disponibles en su área. Para obtener más información, envíe un correo electrónico a: FCCinfo@fcc.gov o llame al: 1.888.225.5322.*

Códigos de área gratuitos*

Los siguientes intercambios se han reservado para uso como números gratuitos:

800, 822, 833, 844, 855, 866, 877 y 888.

Para utilizar marque 1-8XX + 7 números dígitos.

* Es posible que no todos los códigos estén disponibles en su área.

La Compañía de Larga Distancia

Si no está seguro de qué compañía de larga distancia atiende actualmente su línea, marque los siguientes números desde su teléfono. No se aplica ningún cargo. Para identificar su proveedor regional 700.4141. Para identificar su proveedor fuera de la región 1.700.555.4141.

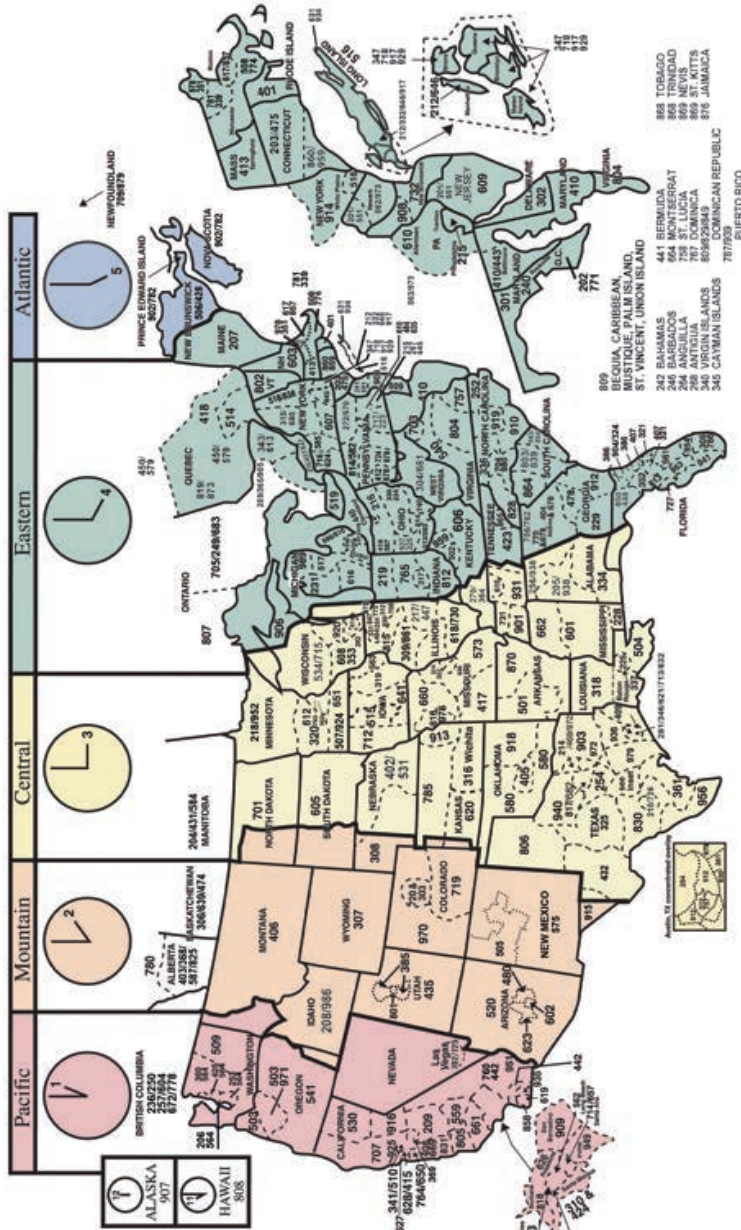
Información de Larga Distancia

CÓDIGOS INTERNACIONALES

American Samoa	684	Hungary	36	Sweden	46
Argentina	54	India	91	Goteburg	31
Buenos Aires	11	Bombay	22	Stockholm	8
Cordoba	351	Calcutta	33	Taiwan	886
Aruba	297	Iran	98	Tainan	6
Todos los puntos	8	Tehran	21	Taipei	22
Australia	61	Iraq	964	Tahiti	689
Melbourne	3	Baghdad	1	Thailand	66
Sidney	2	Ireland, Republic of	353	Bangkok	2
Bahamas	242	Dublin	1	United Kingdom	44
Belgium	32	Galway	91	Belfast	2890
Antwerp	3	Italy	39	Cardiff	2920
Brussels	2	Florence	055	Edinburgh	131
Ghent	9	Naples	081	Glasgow	141
Brazil	55	Rome	06	Liverpool	151
Brasilia	61	Venice	041	London	
Rio de Janeiro	31 & 21	Jamaica	876	(Central)	207
Sao Pablo	11	Japan	81	(Outer)	208
Chile	56	Hiroshima	82	U.S. Virgin Islands	340
Santiago	2	Tokyo	3	Vietnam, Socialist	
Valparaiso	32	Yokohama	45	Rep. of	84
China	86	Jordan	962		
Cook Islands	682	Liechtenstein	423		
Denmark	45	Todos los Puntos	75		
Egypt	20	Mexico	52		
Cairo	2	Mexico City	5		
El Salvador	503	Tijuana	66		
Fuji Islands	679	Panama	507		
Finland	358	Philippines	63		
Helsinki	9	Manila	2		
France	33	Poland	48		
Bordeaux	556	Gdansk	58		
Marseille	491	Warsaw	8+22 ó 8+23		
Nice	493	Puerto Rico	787		
Paris	1	Russia	7		
Germany	49	Moscow	095		
Berlin	30	Saudi arabia	966		
Frankfurt	69	Riyadh	1		
Munich	89	Scotland	44		
Greece	30	Singapore	65		
Athens	1	Spain	34		
Rhodes	241	Barcelona	93		
Hong Kong	852	Las Palmas	928		
Hong Kong	5	Madrid	91		
Kowloon	3	Seville	954		

Mapa de Código de Área

Información de códigos de área para los Estados Unidos. Use el código de área cuando marque todas las llamadas de larga distancia.



Revised: 03/31/25

Los Estados Unidos y Canada están divididos en más de 135 áreas telefónicas. Cada área tiene un código de 3 dígitos. Consulte el mapa para ver el código de su área. El código de área del número telefónico al que está llamando debe ser marcado o debe dársele a la operadora.

Una lista de códigos de área seleccionados es presentada en la página 11.

Programas de Asistencia Especial

LIFELINE

Consolidated Communications ofrece un programa Lifeline para suscriptores residenciales elegibles de bajos ingresos en su residencia principal. El programa Lifeline es un programa de beneficios del gobierno.

Los suscriptores elegibles pueden aplicar un descuento mensual del programa federal Lifeline a un servicio de voz o un servicio de Internet que califique. Si corresponde, existe un Programa Federal Tribal Lifeline que ofrece descuentos adicionales en el servicio de voz local o en un servicio de Internet que califique. En algunos estados, también está disponible un descuento de voz mensual adicional.

Para calificar para el apoyo del Programa Lifeline, los clientes residenciales deben recibir beneficios de programas de asistencia calificados. Alternativamente, los clientes con ingresos familiares que cumplan con las Pautas Federales de Pobreza específicas también pueden calificar para el apoyo del Programa Lifeline. Los suscriptores elegibles que aplican el descuento del Programa Federal Lifeline a su servicio de voz también pueden calificar para el bloqueo gratuito de llamadas para ayudar a controlar el uso de larga distancia.

Solo se encuentra disponible un descuento del programa Lifeline por hogar en un servicio calificado inalámbrico o fijo. Bajo el Programa Lifeline, un hogar se define como cualquier individuo o grupo de individuos que viven juntos en la misma dirección y comparten ingresos y gastos. El beneficio del Programa Lifeline no es transferible. Los consumidores que intencionalmente hagan declaraciones falsas para obtener el descuento pueden ser sancionados con una multa o prisión o pueden ser excluidos del Programa Lifeline.

Para obtener más información sobre el Programa Federal Lifeline, visite el sitio web de Universal Service Administration Co. en www.lifelinesupport.org o llame al 800.234.9473.

También puede llamar a Consolidated Communications al 1.844.YOUR.CCI (1.844.968.7224).

Programa de Conectividad Accesible

El Programa de Conectividad Accesible, también conocido como ACP, es un programa del gobierno federal que reduce la factura mensual del servicio de internet. A partir del 8 de febrero de 2024, el programa ACP ya no inscribirá a ningún participante nuevo y el programa puede expirar debido a la falta de fondos en mayo de 2024.

Para obtener más información sobre el Programa de Conectividad Accesible, visite los sitios web de la Administración de Servicios Universales en www.affordableconnectivity.gov o llame al 800.234.9473.

Para más información sobre las opciones de banda ancha disponibles para usted, favor de comunicarse con Consolidated Communications al 1.844.968.7224.

TEXAS LIFELINE PROGRAM

El Programa de Texas Lifeline es diseñado para ayudar a Individuos de bajos ingresos que califiquen a pagar el costo Mensual de servicio telefonico basico. Este programa provee un credito de \$4.80 descuento mensual de la tarifa del servicio telefonico.

Si nadie reclama al cliente como dependiente en los impuestos federales (al menos que tenga 60 años o mas), el cliente pudiera calificar para Lifeline si el ingreso anual es a o abajo de 150% de la guia federal de pobreza; o el cliente, uno o mas de los dependientes del cliente o en la vivienda del cliente se recibe beneficios de alguno de siguientes programas de asistencia federal:

- Medicaid
- Low-Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP)
- Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP)
- National School Free Lunch Program
- Supplemental Security Income (SSI)
- Temporary Assistance for Needy Families (TANF)
- Federal Public Housing Assistance (Section 8)
- Healthy benefits coverage from the Child Health Plan under Chapter 62, Health and Safety Code (CHIP)
 - Pension para Veterano
 - Beneficios para Sobrevivientes
 - Pensionados

Además, el cliente no debe ya esta recibiendo un descuento de servicio Lifeline, y no debe haber nadie mas en el hogar suscrito a un servicio Lifeline. Cada hogar calificado puede solamente pedir un descuento de un proveedor singular del servicio. El servicio Lifeline no es transferible y podrían aplicarse otras restricciones al servicio.

La tarifa reducida aplicara solo a el servicio basico telefonico. Usted pudiera tener servicios opcionales telefonicos como Identificador de Llamadas, Llamadas en espera. Pero, esta reduccion de tarifa no aplica a estos servicios o cualquier otro cargo, como ejemplo la instalacion, larga distancia, equipo, etc. Otras restricciones de servicio pudieran aplicar.

Para mas informacion o para aplicar para Texas Lifeline, por favor llame al Administrador de Descuento de Bajos Ingresos directamente al 1.866.454.8387 o liteuptexasupport@solixinc.com.

Sus Derechos Como Cliente

PARA ENCONTRAR AYUDA EN TEXAS

2-1-1 Texas, es un programa de la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas, que está comprometido a ayudar a los ciudadanos de Texas a conectarse con los servicios que necesitan. Bien sea por teléfono o por Internet, nuestra meta es presentar información precisa, bien detallada y fácil de localizar de mas de 60,000 programas de servicios de salud y servicios humanos locales.

Si usted está llamando de fuera del estado de Texas, o experimenta dificultades técnicas al marcar 2-1-1 desde su celular/móvil, *Voz Superpuesta IP*, o desde la ubicación de la oficina, por favor llame gratis a nuestro numero de acceso alternativo 1.877.541.7905. Para acceso TTY favor de marcar 1.877.833.4211. El programa 2-1-1 de Texas también se puede acceder en línea en: www.211.texas.org

SERVICIO AL CLIENTE

Para Preguntas Sobre Su Factura o para Ordenar Servicio 1.844.968.7224
Horario de Llamadas Lun-Vier de 7:00am a 7:00pm y Sabados de 7:00am a 5:00pm.

Necesita hacer un pago a cualquier hora? Es gratis y disponible 24/7. Llame al 1.844.968.7224 para revisar el balance de su cuenta, hacer un pago o pedir una extension de pago. O page en línea en www.consolidated.com

Los clientes pueden marcar 1611 sin cargo alguno para comunicarse con el centro de despachos de la compañía telefónica, 24 horas del día.

COBROS BAJO DISPUTA

En caso que haya una disputa sobre un cobro, se hará una investigación y le será dado un reporte de los resultados de ésta. Los servicios no estarán sujetos a desconexión por falta de pago de la porción del cobro en disputa, mientras esté pendiente la investigación y determinación de la disputa por la Compañía, pero en ningún caso excederá 60 días. El cliente está obligado a pagar cualquier cobro que no esté bajo disputa.

PAGO POR LOS SERVICIOS

Todos los cobros son pagaderos 21 días a partir de la fecha de la factura, o al siguiente día laboral después del 16vo. día. Avisos de desconexión son enviados por correo el siguiente día laboral que prosiga al 16vo día en que se recibió el cobro original. El pago debe recibirse dentro de 10 días a

partir de esta fecha. Los pagos pueden ser hechos en cualquiera de nuestras oficinas de Servicio al Cliente enlistadas en el directorio telefónico. Usted es responsable por todas las llamadas de larga distancia que sean hechas desde su teléfono. El dueño de una tarjeta de crédito es responsable por todas las llamadas autorizadas hechas a ese número. Si su tarjeta de crédito se pierde o la roban, o si usted sospecha que la tarjeta ha sido utilizada sin autorización, debe reportarlo inmediatamente a la compañía que emitió la tarjeta.

SERVICIO SIN DISCRIMINACIÓN

En cumplimiento con el artículo 23:41 Sección A-5-N de las Reglas Sustantivas de la Comisión de Servicios Públicos de Texas, Consolidated Communications Telephone proporciona la siguiente información. Los servicios públicos son provistos sin discriminación por raza, nacionalidad, color, religión, género, estado civil, nivel de ingresos, fuente de ingresos, ni ubicación geográfica del cliente.

DEPÓSITO DEL CLIENTE Y SOLICITANTE

Consolidated Communications podría requerir que el solicitante de servicio residencial establezca crédito satisfactorio, pero dicho establecimiento de crédito, no liberará al cliente del cumplimiento de las reglas del pago de sus cobros a tiempo. El historial de crédito será aplicado equitativamente por un período de tiempo razonable al cónyuge o excónyuge quien haya compartido el servicio. El historial de crédito mantenido por uno debe ser aplicado equitativamente al otro sin modificación, y sin requisitos adicionales no requeridos del otro. Para propósitos de esta sección, se define al solicitante como una persona que ha solicitado servicios por primera vez o que vuelve a hacer solicitud en una nueva o existente localidad después de haber discontinuado el servicio. El cliente es definido como alguien que está recibiendo servicios.

Un solicitante de servicio residencial no tendrá que pagar un depósito inicial al establecer servicio nuevo si:

- Se ha determinado que usted ha sido víctima de violencia doméstica según lo define el Código Familiar de Texas 71.004, por un centro contra violencia familiar, o por personal médico que le dió tratamiento; ó
- usted ha sido cliente de una compañía telefónica por el mismo tipo de

servicio dentro de los últimos dos años, no está atrasado en los pagos de dicha cuenta de servicio, durante los últimos 12 meses consecutivos de servicio no tuvo más de una ocasión en la cual el cobro por dichos servicios fue pagado después de la fecha de vencimiento; y nunca haya tenido el servicio desconectado por falta de pago; o

- usted demuestra tener un récord de crédito satisfactorio a través de los medios adecuados, incluyendo pero no limitán dose a: mostrar tarjetas de crédito gen eralmente aceptadas, cartas de referencia de crédito, los nombres de referencias y crédito que puedan ser rápida y económicamente verificados por nosotros, o poseer buen capital; o
- si nos presenta por escrito un fiador satisfactorio que asegure el pago de los cargos por el servicio provisto: el fiador debe ser cliente de Consolidated Telephone Company, quien haya satisfactoriamente establecido su propio crédito.
- a menos que haya otro acuerdo con el fiador, la garantía será por la cantidad de depósito requerida. La cantidad de la garantía deberá estar claramente indicada en la carta de garantía firmada por el fiador.
- cuando usted haya pagado cobros por servicio por 12 meses consecutivos sin habersele desconectado el servicio por falta de pago y sin haber tenido más de dos ocasiones en las que un cobro se pagó después de su fecha de vencimiento, y no esté atrasado con el pago de sus cobros actuales, nosotros anularemos y retornaremos la carta de garantía al fiador.
- Si usted tiene 65 años de edad o más y no tiene el saldo de una cuenta atrasado con ninguna compañía telefónica que usted haya acumulado dentro de los últimos dos años.

El depósito requerido no excederá una cantidad equivalente a un sexto del promedio de los cobros anuales.

Si durante los últimos 12 meses de servicio, el consumo actual es tres veces mayor que el consumo promedio (o tres veces mayor que el consumo promedio de los tres cobros más recientes) y el consumo actual excede \$150 y 150% del depósito recibido, una nueva cantidad de depósito podría ser calculada y un depósito adicional podría ser requerido. Se requiere

Sus Derechos Como Cliente

que dichos depósitos sean hechos dentro de 10 días de la solicitud, o en lugar del depósito solicitado, usted podría elegir pagar el cobro actual dentro de 10 días de la emisión del aviso por escrito de desconexión y solicitud de depósito.

Un depósito inicial podría ser requerido de clientes residenciales si el cliente tiene más de una ocasión durante los últimos 12 meses consecutivos de servicio en los cuales un cobro por servicios fue pagado después de la fecha de vencimiento o si el servicio al cliente fue desconectado por falta de pago. Podría requerirse que dicho depósito sea hecho dentro de 10 días de la emisión del aviso por escrito de desconexión y solicitud de depósito. En lugar del depósito inicial, el cliente podría elegir pagar el cobro actual dentro de la fecha de vencimiento del mismo, siempre y cuando no haya ejercido esta opción durante los 12 meses previos.

Si los cobros actuales de un cliente comercial son por lo menos dos veces mayores que la cantidad de los cobros estimados, y un aviso de desconexión ha sido emitido por un cobro dentro de un período previo de 12 meses, podría requerirse que un nuevo depósito sea hecho dentro de 15 días después de que se haya emitido por escrito un aviso de desconexión y solicitud de depósito adicional. Si los cobros actuales de un cliente residencial son por lo menos el doble de la cantidad del cobro estimado, después de dos períodos de facturación, y un aviso de desconexión ha sido emitido en un cobro durante los últimos 12 meses, podría requerirse que un nuevo depósito sea hecho dentro de 15 días después de la emisión del aviso de desconexión y solicitud de depósito adicional. En lugar del depósito inicial, el cliente podría elegir pagar el cobro actual dentro de la fecha de vencimiento del mismo, siempre y cuando no haya ejercido esta opción durante los 12 meses previos. Los intereses devengados por los depósitos serán pagados retroactivos a la fecha del depósito si el depósito fue retenido por más de 30 días. Si el reembolso del depósito es hecho dentro de 30 días a partir de la fecha que se recibió, no se requiere pagar intereses en éste. La tasa de interés para cada año será establecida por la Comisión de Servicios Públicos de Texas el primero de diciembre del año anterior. El depósito cesará de acumular intereses en la fecha que sea retornado o acreditado a su cuenta. El pago de los intereses se hará

anualmente, o cuando el depósito sea retornado o acreditado a su cuenta.

Si el servicio no es conectado, o después de haber sido desconectado, la Compañía automáticamente reembolsará su depósito junto con intereses acumulados o balance, si lo hay, que exceda el cobro por servicio prestado aún no pagado. Cuando ud. haya pagado por servicio residencial por 12 meses consecutivos o por 24 cobros consecutivos si el servicio es comercial o industrial, sin haber tenido el servicio desconectado por falta de pago de un cobro y sin haber tenido más de dos ocasiones en las que el cobro se pagó después de su fecha de vencimiento, y cuando no esté atrasado en el pago de cobros actuales, el depósito, más intereses acumulados, serán retornados en forma de efectivo o crédito a su factura.

SUS DERECHOS CONCERNIENTES A LA INFORMACIÓN EN LA RED TELEFÓNICA PROPIEDAD DEL CLIENTE

Trabajando en conjunto con la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUC), y en cumplimiento con la Regla Sustantiva 23.57 de la Comisión, Consolidated Communications Telephone está proporcionando este aviso para informarle de sus derechos concernientes a la información específica de cliente llamada Información en la Red Telefónica Propiedad del Cliente (CPNI).

En el curso normal de proporcionarle servicio telefónico, Consolidated Communications mantiene cierta información, acerca de su cuenta. Esta información, aunada a su nombre, domicilio, y su número telefónico o número que origina la facturación, es conocida como información específica del cliente, llamada "Información en la Red Telefónica Propiedad del Cliente" o CPNI por sus siglas. Ejemplos de su CPNI incluyen: el tipo de línea que usted tiene, características técnicas (tales como: teléfono de botones o de disco rotativo), clase de servicio (residencial o comercial), cobros telefónicos actuales, información de uso, y patrón de llamadas.

La PCU ha adoptado una regla, la cual dice que si usted lo solicita, nosotros no podremos utilizar su información de cliente específico CPNI para venderle servicios o productos telefónicos. En otras palabras, si usted pide que su CPNI sea considerado "restringido", Consolidated Communications tendrá prohibido utilizar

su CPNI para ofrecerle ciertos servicios o productos telefónicos que podrían estar disponibles para usted de otras fuentes. La única excepción a la prohibición anterior, es si usted, como cliente, inicia el contacto con nosotros y solicita información sobre esos servicios o productos.

Es importante notar que el restringir el uso de su CPNI de cliente específico no eliminará completamente nuestra comunicación de mercadeo con usted. Nosotros podríamos continuar utilizando su CPNI de cliente específico para ponernos en contacto con usted sobre servicios o productos que ofrecemos, y que no están disponibles para usted de otra fuente. También podríamos continuar nuestros contactos de mercadeo que no estén basados en su CPNI de cliente específico.

NOTIFICACIÓN AL CLIENTE SOBRE LA INFORMACIÓN EN LA RED TELEFÓNICA PROPIEDAD DEL CLIENTE (CPNI)

Aviso Importante al Cliente

La ley federal protege sus derechos de privacidad como cliente de Consolidated Communications. Estos derechos son en adición a los dispositivos de seguridad que Consolidated Communications ya tiene establecidos para asegurarle sus derechos de privacidad. La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) requiere que Consolidated Communications notifique a todos sus suscriptores sobre sus derechos adicionales para restringir el uso de la Información en la Red Propiedad del Cliente (CPNI).

¿Qué es la Información en la Red Propiedad del Cliente (CPNI)?

CPNI es simplemente definido como la información personal del cliente que se relaciona con la cantidad, configuración técnica, tipo, destino y cantidad de uso de su servicio de telecomunicaciones, incluyendo la información que aparece en su factura. CPNI no incluye su información publicada en el directorio ni cualquier información que sea del dominio público, tal como: su nombre, domicilio o número telefónico.

Ejemplos de CPNI incluyen información acerca de los servicios a los que usted se suscribe, la cantidad de su cobro de larga distancia, o una lista de los números telefónicos a los que haya llamado. Estos son ejemplos del tipo de información que Consolidated Communications

Sus Derechos Como Cliente

posee porque nosotros requerimos esta información para poder servirle.

Bajo la ley federal, Consolidated Communications tiene la obligación de proteger la confidencialidad de su CPNI. Nos dará gusto proporcionarle una copia completa de las reglas de la FCC si usted la solicita.

Uso Permitido de su CPNI por CONSOLIDATED COMMUNICATIONS Sin Su Permiso.

La CPNI puede ser utilizada para ciertos propósitos sin su permiso. La CPNI puede ser utilizada para ofrecerle servicios nuevos o mejorados, tales como: marcado rápido, pase de llamadas, o identificación de llamadas, que estén relacionadas con los servicios a los cuales usted actualmente se suscribe, o para responder a sus preguntas relacionadas con los servicios que usted actualmente use. La CPNI también podría ser usada para eventos de la compañía relacionados con facturación o colección, reparación y mantenimiento, instalación de alambreado interior, para proteger propiedad de la compañía, y para prevenir fraudes.

La información que proviene de la venta de equipo instalado en edificios del cliente o servicios de información NO es considerada CPNI; y, como tal, la información podría ser utilizada para mercadeo de cualquier servicio que la compañía ofrezca. Actividades esporádicas de mercadeo que sean servicios de mercadeo sin el uso de perfiles acumulados en el CPNI de los clientes también es permitido.

Uso Prohibido del CPNI A Menos Que Sea Autorizado Por Usted

A menos que usted específicamente autorice su uso, Consolidated Communications no podrá utilizar su CPNI para mercadeo de servicios no relacionados a los cuales usted actualmente esté suscrito. A menos que seamos autorizados para hacerlo, no podremos utilizar su CPNI para ofrecerle equipo nuevo o diferente para sus edificios, ni servicios de información como parte de un plan en paquete. Consolidated Communications NO PUEDE compartir su CPNI con ninguna otra compañía. Podemos compartir información con nuestras empresas afiliadas SOLAMENTE si usted se suscribe a los servicios que nuestra empresa afiliada ofrece o que usted autorice a Consolidated Communications para

compartir su información con nuestra empresa afiliada.

Proceso de Notificación

Si le gustaría recibir información sobre nuevos servicios y productos que podríamos ofrecerle de la mejor manera a través del uso de su CPNI, usted debe autorizar a Consolidated Communications para que lo haga. Para autorizar a la compañía a utilizar su CPNI para venderle toda la gama de nuestros servicios, usted debe firmar y enviarnos el Formulario de Autorización del CPNI del Cliente o llamar a Consolidated Communications y pedir la autorización. Usted podría pedir que Consolidated Communications restrinja el uso de su CPNI por el período de tiempo en que su aprobación sea válida, y los tipos de información que podría ser utilizada.

Información Adicional Sobre Sus Derechos de CPNI

Usted tiene derecho a desaprobar el uso de; y a negar, o dar de baja el acceso a su CPNI a cualquier hora sin cargo alguno. Usted puede hacer ésto por escrito, verbalmente, o por algún medio electrónico.

Su aprobación o negación de aprobación permanecerá en efecto hasta que usted la revoque.

Una negación de aprobación o restricción del uso de su CPNI no afectará la provisión de cualquier servicio al que usted esté actualmente suscrito o se suscriba en el futuro.

Usted podría dar instrucciones a Consolidated Communications para enviar información de su CPNI a terceros no afiliados con nosotros al presentar solicitud por escrito, verbalmente o por algún medio electrónico.

Mientras que esta nueva regulación requiere que Consolidated Communications comparta dicha información, es importante que usted entienda que Consolidated Communications nunca ha provisto esta información a nadie aparte de usted, el Cliente.

La política de Consolidated Communications siempre ha sido que la información del cliente debe compartirse SOLAMENTE con el permiso del Cliente.

Si usted desea que su CPNI de cliente específico sea considerada "restringida", favor de llamar a nuestros Centros de Atención al Cliente al 1.844.968.7224 ó

pase por nuestra oficina y hable con uno de nuestros representantes de servicio durante nuestras horas regulares de servicio. Simplemente díganos que usted desea restringir el uso de CPNI de cliente específico. No habrá cobro alguno por la restricción de su información de cliente, y la restricción permanecerá en efecto hasta que usted nos comunique algo diferente.

SU DERECHO A REVISAR U OBTENER UNA COPIA DE LAS TARIFAS APLICABLES Y REGLAS DE SERVICIO

Los servicios proporcionados por la Compañía son servicios públicos sujetos a las reglas, regulaciones y cargos expuestos en sus tarifas, las cuales, en todo tiempo, controlarán las provisiones de dichos servicios de comunicación. En caso de conflicto entre dichas tarifas y la información de este aviso, prevalecerán las tarifas. Las tarifas están sujetas a cambios y están disponibles para revisión en la Oficina de la Compañía durante horas hábiles. La Compañía proporcionará copias de cualquier porción de las tarifas bajo un costo razonable de reproducción para la persona que las solicite.

Además, se pueden encontrar sus tarifas locales en línea en www.Consolidated.com/regulatory

Al hacer solicitud de servicio residencial, se le informará sobre las alternativas menos costosas del servicio disponibles. Explicaremos las alternativas en su localidad dando completa consideración a las opciones de equipo y costos de instalación, si los hay, aplicables al proceso.

BASES PARA NEGAR LOS SERVICIOS

La Compañía podría rehusar servir al solicitante hasta que éste haya cumplido con las reglas y regulaciones aprobadas por la Compañía, archivadas con la Comisión que gobierna el servicio que solicitó, o por las siguientes razones:

1. Si es conocido que la instalación o equipo del solicitante es peligrosa o de tal carácter que servicio satisfactorio no pueda ser prestado.
2. Si el solicitante debe dinero a una compañía telefónica por el mismo tipo de servicios que solicitó; pero, en caso de que la deuda del solicitante de servicio se encuentre en disputa, el solicitante recibirá servicio al cumplir con los requisitos

Sus Derechos Como Cliente

de depósito, tal como lo señalan las tarifas de la Compañía.

3. Por rehusarse a hacer el depósito, si se requiere que el solicitante haga un depósito, según lo señalen las tarifas de la Compañía.

Curso A Seguir Por El Solicitante

Si una Telco ha rehusado prestar servicio residencial a un solicitante, la Telco debe enviar notificación por escrito al solicitante dentro de cinco días hábiles a partir de la determinación de rehusarse a prestar el servicio:

1. la razón o razones del rechazo;
2. que el solicitante será elegible para recibir servicio si el solicitante pone remedio a la razón o razones del rechazo y cumple con las tarifas, términos y condiciones de servicio de la Telco.

DEPÓSITOS PARA RESIDENCIAS TEMPORALES, DE TEMPORADA O DE FIN DE SEMANA

La Compañía podría requerir un depósito suficiente para protegerse contra el riesgo asumido al prestar servicio a residencias temporales, de temporada o de fin de semana. Estos depósitos serán retornados de acuerdo con las guías descritas más abajo en los Requisitos de Reembolso de Su Depósito.

DERECHO A UNA REVISIÓN POR SUPERVISIÓN

Los supervisores de servicio al cliente están disponibles para contestar sus preguntas y resolver sus problemas. Usted tiene derecho bajo las reglas de servicio al cliente de la Comisión de Servicios Públicos relacionadas con Servicio y Protección al Cliente, de disputar cualquier acción o determinación de la compañía telefónica y se le deberá dar oportunidad de obtener una revisión por la compañía telefónica. La revisión será conducida dentro de 10 días hábiles a partir de la fecha de la solicitud de revisión. El servicio no puede ser desconectado mientras el término de la revisión esté pendiente. Si se solicita, los resultados de la revisión de supervisión le serán proporcionados por escrito dentro de 10 días hábiles de la revisión.

Si usted elige no participar ni hacer arreglos para que tal revisión se efectúe dentro de 5 días hábiles de haberla solicitado, su servicio telefónico podría ser desconectado, siempre y cuando se le haya notificado bajo los procedimientos estándares de desconexión. Si no queda satisfecho con la revisión de la compañía telefónica, tiene derecho de

presentar una queja y/o solicitar una audiencia ante la Comisión de Servicios Públicos, la cual regula a Consolidated Communications Company en Texas.

SU DERECHO DE PRESENTAR UNA QUEJA ANTE LA COMISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TEXAS

Usted tiene derecho a presentar una queja formal o dar seguimiento a cualquier asunto ante la Comisión de Servicios Públicos de Texas al siguiente domicilio:

Public Utility Commission of Texas
P.O. Box 13326
Austin, TX 78711-3326
1701 N. Congress Ave.
Austin, Texas 78711-3326
Teléfono Principal.....512.936.7000
Fax Principal.....512.936.7003
Protección al Consumidor...512.936.7120
o gratis 1.888.782.8477
Teletipo para los Sordos... 1.800.735.2988
El Portal de web
www.puc.texas.gov/consumer

ERRORES DE FACTURACIÓN DE LA COMPAÑÍA

Si los cobros por servicios públicos difieren de las tarifas legales de la Compañía, o si la compañía falla en cobrar al cliente por tales servicios, la Compañía calculará un ajuste de facturación. Si se debe un reembolso al cliente, se hará un ajuste que incluya todo el período de tiempo del cobro excesivo. *Si un cobro excesivo es ajustado por la compañía dentro de tres ciclos de facturación de la factura en error, no se acumularán intereses. A menos que se especifique en esta sección, si un cobro excesivo no es ajustado por la Compañía dentro de tres ciclos de facturación de la factura en error, se aplicarán intereses a la cantidad del cobro excesivo a un porcentaje anual de interés fijado por la Comisión. La tasa será basada en un promedio de la tasa preferencial publicado en los últimos 12 meses. Los intereses de cobros excesivos que no sean ajustados por la Compañía dentro de tres ciclos de facturación de la factura en error se acumularán a partir de la fecha del pago, a menos que la Compañía elija proporcionar intereses a todos los clientes afectados a partir de la fecha de la factura en error.*

Si no se cobró suficiente al cliente, la Compañía podría hacer una factura retroactiva por la cuenta sin cobro

suficiente. La factura retroactiva no excederá seis meses a menos que la Compañía pueda presentar pruebas para identificar y justificar la cantidad adicional de cobros retroactivos.

Sin embargo, la Compañía no puede cancelar el servicio si el cliente no paga los cobros derivados del cobro insuficiente más allá de 6 meses anteriores a la fecha en que la Compañía notificó al cliente de la cantidad del cobro insuficiente y del total de la cantidad adicional por pagar. Si el cobro insuficiente es de \$25 ó más, la Compañía ofrecerá al cliente una opción de plan de pagos diferidos por un período de tiempo de igual duración al del cobro insuficiente.

CANCELACIÓN DE SERVICIO

En caso de falta de pago por el cliente o quienes sean responsables del pago de cualquier factura regular o parte de la misma por servicio telefónico local básico, la Compañía podría discontinuar el servicio si la factura no ha sido pagada o no ha entrado en efecto el plan de pagos diferidos dentro de veintiséis (26) días a partir de la fecha en que se emitió, si ha sido dado aviso apropiado. Aviso apropiado consistirá en un aviso por correo o entregado personalmente, por lo menos diez (10) días antes de la fecha de desconexión notificada. Si se envió por correo, la fecha de desconexión no deberá ser en fin de semana ni en día festivo, sino será en el próximo día hábil después del décimo día.

La Compañía podría desconectar el servicio telefónico después de dar (10) días de aviso por escrito al cliente por lo siguiente:

1. Falta de pago de una cuenta de servicio local básico atrasada o falta de cumplimiento de los términos de un plan de pagos diferidos.
2. Burlar el bloqueo de llamadas, al incurrir en cargos de llamadas de larga distancia después de que el bloqueo de larga distancia haya sido aplicado.
3. Infracción de las reglas de la Compañía relacionadas al uso del servicio de manera que interfiera con el servicio a otros, o la operación de equipo no estándar si se ha hecho un esfuerzo razonable para notificar al cliente y se ha proporcionado al cliente oportunidad razonable para remediar la situación.
4. Falta de cumplimiento con los

Sus Derechos Como Cliente

arreglos de depósito o garantía solicitados.

5. Falta de pago de la cuenta de otro cliente como fiador o si el cliente ha firmado una garantía como condición de servicio. El servicio público puede ser cortado sin previo aviso cuando exista una condición de peligro, por el tiempo que exista dicha condición o cuando el servicio haya sido conectado sin autorización por una persona que no haya hecho solicitud de servicio o que haya reconectado el servicio sin autorización después de haberse cancelado el servicio por falta de pago o por alteración del equipo de la Compañía.

A menos que exista una condición de peligro, o que el cliente pida la desconexión. El servicio no será desconectado durante un día, o durante un día que inmediatamente preceda a un día cuando el personal de la Compañía no esté disponible al público para propósito de colección y reconexión del servicio.

La Compañía podría desconectar, sin aviso previo, el servicio telefónico usado por un cliente, en conjunto con un plan o artefacto para asegurar un gran volumen de llamadas telefónicas dirigidas a dicho cliente o al teléfono de cualquier cliente designado a; o casi al mismo tiempo, dando como resultado la obstrucción, retraso o bloqueo del servicio telefónico a otros.

La Compañía podría suspender o cortar el servicio telefónico a cualquier persona, empresa o corporación que, sobre las instalaciones prestadas por la Compañía, usa o permite el uso de lenguaje ofensivo, abusivo, obsceno o profano, o se haga pasar o permite que otros se hagan pasar por otro individuo con intenciones maliciosas o fraudulentas, o usa o permite que su teléfono sea utilizado para hacer llamadas fastidiosas.

Los servicios e instalaciones no serán prestadas, o si están siendo prestadas por la Compañía, serán cortadas a cualquier persona, empresa o corporación, si cualquier agencia de cumplimiento de la ley, actuando bajo su jurisdicción, notifica que el servicio está siendo o será utilizado en violación de las leyes.

A partir del 1º de marzo del 2000, los clientes deben ser informados con exactitud cual porción de su factura debe ser pagada para mantener el servicio local. Mientras que los clientes de servicio telefónico continúen pagando por la porción del servicio local de su

factura, tienen derecho a recibir servicio local, incluyendo 9-1-1 y otros servicios de protección y emergencia. Los avisos de desconexión de compañías telefónicas locales que cobran por el servicio de larga distancia ya no podrán decir que el cobro debe pagarse en su totalidad para evitar la desconexión del servicio. Cualquier aviso de desconexión emitido después del 29 de febrero del 2000, debe informar a los clientes que tienen derecho a mantener el servicio telefónico local mientras paguen lo que deben por servicio telefónico local, cuya cantidad debe mostrarse en la factura.

SUSPENSIÓN O DESCONEXIÓN A LOS ENFERMOS O MINUSVÁLIDOS

Ninguna compañía telefónica puede suspender ni desconectar servicio a la residencia permanente de un cliente con pagos atrasados si el cliente establece que tal acción evitará que el cliente pueda pedir ayuda médica de emergencia para alguien que viva en esa residencia y que esté seriamente enfermo.

- (A) Cada vez que un cliente busque evitar la suspensión o desconexión de servicio bajo esta sección, el cliente, antes de la fecha de desconexión o suspensión deberá:
 - (I) hacer que el médico que atiende al enfermo se comunique con la Compañía Telefónica antes de la fecha emitida de desconexión. (Para propósitos de esta sección, el término "médico" significará cualquier oficial de salud pública, incluyendo pero no limitándose a: doctores en medicina, doctores en osteopatía, enfermeros(as) practicantes, enfermeros (as) registrados, y cualquier otro oficial de salud pública similar.)
 - (II) hacer que el médico que atiende a la persona enferma presente una declaración por escrito a la Compañía telefónica; y
 - (III) acordar un plan de pagos diferidos.
- (B) La prohibición contra la suspensión o desconexión provista por esta sección durará 63 días a partir de la emisión del cobro por servicios telefónicos o un período más corto acordado entre la Compañía Telefónica y el cliente o médico.

BLOQUEO DE LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA

Un proveedor de servicio de llamadas de larga distancia podría requerir que un bloqueo sea puesto en efecto al servicio residencial de un cliente debido a la falta de pago de cobros por llamadas de larga distancia. Una compañía telefónica local debe notificar a un cliente, dentro de 24 horas, que se ha implementado un bloqueo de llamadas de larga distancia a su servicio. El aviso debe informar al cliente cómo ponerse en contacto con el proveedor de servicio de llamadas de larga distancia que implementó el bloqueo. Si el proveedor de servicio de llamadas de larga distancia desea notificar al cliente directamente, el aviso debe incluir información sobre cómo ponerse en contacto con el proveedor de servicio de llamadas de larga distancia.

El servicio telefónico local puede ser desconectado si un cliente residencial evade un bloqueo de llamadas de larga distancia o se involucra en actividades fraudulentas. Clientes que incurran en cargos de llamadas de larga distancia a pesar de tener un bloqueo de llamadas de larga distancia en su línea, podrían lograr que se les desconecte su servicio telefónico local.

SUS DERECHOS CONCERNIENTES A LLAMADAS POR COBRAR

Los clientes de compañías telefónicas locales algunas veces son blanco de prácticas de facturación fraudulentas iniciadas por terceros sin escrúpulos. Los consumidores típicamente ven este tipo de fraude a través de llamadas por cobrar no autorizadas que aparecen en sus facturas o llamadas por cobrar efectuadas desde teléfonos públicos de paga que son cobradas a precios exorbitantes. Si ud. descubre que hay cobros por llamadas por cobrar en su factura, que no fueron autorizadas, por favor avisenos inmediatamente y nosotros tomaremos los pasos necesarios para investigar dichas llamadas. Sus servicios no están sujetos a desconexión por la falta de pago de la porción de la factura bajo disputa, pendiente a que se complete la determinación de la disputa, pero en ningún caso excederá 60 días. Ud. está obligado a pagar cualquier cobro que no esté bajo disputa.

RECONEXIÓN DE SERVICIO DESPUÉS DE HABERSE CORTADO

El servicio no será reconectado a menos que o hasta que todos los cobros por pagar sean pagados para su fecha de

Sus Derechos Como Cliente

vencimiento, incluyendo el cobro por reconexión de servicio o que se haya acordado un plan de pagos diferidos. La Compañía podría requerir que el cliente presente dinero en efectivo, giro postal, o cheque al portador en pago de una factura y cargos de reconexión, y no aceptar un cheque personal o dinero no garantizado cuando el historial de la cuenta de un cliente demande tal acción. Ningún reembolso será hecho por la pérdida de servicio durante el período en que el servicio esté desconectado por falta de pago, si el pago es hecho y el servicio es reconectado antes de efectuar una orden de cancelación de servicio. Su servicio telefónico local básico no puede ser cancelado siempre y cuando el pago total por servicio local haya sido hecho.

INFORMACIÓN SOBRE PLANES DE PAGO ALTERNATIVOS

Si usted no puede pagar su factura o si necesita asistencia con el pago de su factura, tiene derecho a ponerse en contacto con nuestro Centro de Servicio al Cliente enlistado en este directorio para hablar sobre un programa alternativo de pagos o asistencia con el pago. Se pueden hacer arreglos para pagar con tarjetas Visa o Mastercard o plan de pagos diferidos.

Un plan de pagos diferidos será ofrecido si usted no ha recibido más de dos avisos de desconexión de servicio durante los últimos doce (12) meses. Bajo los términos de un plan de pagos diferidos, su servicio no será desconectado si usted paga los cobros actuales y una cantidad razonable del cobro atrasado y el saldo en pagos razonables hasta que el cobro sea pagado en su totalidad. Cuando se entra en acuerdo para un plan de pagos diferidos, no se requerirá que usted haga pagos de más de una tercera parte del total de la cantidad diferida. Si usted no cumple con los términos de un plan de pagos diferidos, su servicio podría ser desconectado después de darle aviso apropiado por escrito.

No se requiere que Consolidated Communications entre en un acuerdo de plan de pagos diferidos con ningún cliente quien haya tenido servicio telefónico por tres meses o menos, si el cliente no tiene suficiente crédito o si no tiene un historial satisfactorio de pago por servicio previo.

Llame a su compañía telefónica para requisitos de calificación.

SELECCIÓN DE UNA COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES - SUS DERECHOS COMO CLIENTE

La Comisión de Servicios Públicos de Texas ordenó a cada compañía de servicios públicos de telecomunicaciones, que provea un aviso a los clientes, sobre sus derechos, al seleccionar una compañía de servicios públicos de telecomunicaciones.

Selección de una Compañía de Telecomunicaciones - Sus Derechos como Cliente

Las compañías telefónicas tienen prohibido por ley, cambiarle de un proveedor de servicios telefónicos a otro sin su autorización, una práctica comunmente conocida como "el golpe".

Si le han dado el golpe, las leyes de Texas requieren que la compañía telefónica que le dió el golpe haga lo siguiente:

1. Pague todos los cargos asociados con retornarle a la compañía telefónica original dentro de cinco días hábiles a partir de su solicitud.
2. Proporcione todos los registros de facturación a la compañía telefónica original dentro de diez días hábiles a partir de su solicitud de ser retornado.
3. Pague a la compañía telefónica original la cantidad que usted hubiese pagado si no le hubieran dado el golpe.
4. Le reembolse dentro de 30 días hábiles, cualquier cantidad que usted haya pagado por cobros durante los primeros 30 días después del golpe y cualquier cantidad mayor que la que ud. hubiera pagado a su compañía telefónica original por cobros por servicios idénticos, después de los primeros 30 días del golpe.

Se requiere que su compañía telefónica original le proporcione todos los beneficios, tales como: millaje de volador frecuente que ud. haya normalmente recibido por uso telefónico durante el periodo del golpe. Si una compañía telefónica le dio el golpe, usted puede cambiar su servicio inmediatamente a su proveedor original, llamando a la compañía telefónica local. Usted también debería reportar el golpe escribiendo o llamando a la Public Utility Commission of Texas, P.O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326, el teléfono 512.936.7120 ó en

Texas (Gratis) al 1.888.782.8477, fax: 512.936.7003, domicilio de e-mail: customer@puc.state.tx.us. Individuos con minusvalidez del habla y oído y con teléfonos de texto (TTY) pueden ponerse en contacto con la Commission al 512.936.7136.

Usted puede prevenir el golpe solicitando una congelación de una compañía telefónica preferida, a su compañía telefónica local. Con congelación en efecto, usted debe dar consentimiento formal para "revocar" la congelación antes de que su servicio telefónico sea cambiado. Una congelación podría aplicarse al servicio de larga distancia local, servicio de larga distancia, o ambos. La Comisión de Servicios Públicos de Texas le puede dar más información sobre congelaciones y sus derechos como cliente.

Se le notifica que ud. podría tener derechos adicionales bajo leyes federales y estatales. Póngase en contacto con la Public Utility Commission si le gustaría obtener más información sobre sus derechos adicionales.

CARGOS POR PRODUCTOS Y SERVICIOS EN SU FACTURA TELEFÓNICA

Colocar cargos en su factura telefónica por productos o servicios sin su autorización es conocido como "Atraco" y es prohibido por ley. Su compañía telefónica podría estar proporcionando servicios de facturación para otras compañías, así que los cobros de otras compañías podrían aparecer en su factura telefónica.

Si usted cree que le hicieron "Un Atraco" debe ponerse en contacto con la compañía que le cobra por su servicio telefónico y solicitar que tome acción correctiva. La Comisión de Servicios Públicos de Texas requiere que la compañía telefónica que factura haga lo siguiente durante los primeros 45 días después de que se entera del cambio no autorizado:

- Notifique al proveedor de servicio que desista de cobrarle por los servicios o productos no autorizados;
- Elimine de su factura cualquier cargo no autorizado;
- Le reembolse o acredite todo el dinero que usted haya pagado por el cambio no autorizado; y
- Al pedirlo, se le proporcionen todos los registros de facturación relacionados a cualquier cargo no autorizado dentro de los primeros 15 días hábiles después de que el cargo haya sido eliminado de su factura telefónica.

Sus Derechos Como Cliente

Si la compañía falla en resolver su solicitud, o si le gustaría presentar una queja, escriba o llame a la Public Utility Commission of Texas, P.O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326, ó llame al 512.936.7120, ó gratis en Texas al 1.888.782.8477. Individuos con minusvalidez del habla u oído con teléfonos de texto (TTY) pueden ponerse en contacto con la Comisión al 512.936.7136.

Su servicio telefónico no puede ser desconectado por disputar o rehusarse a pagar por los cambios no autorizados.

Usted podría tener derechos adicionales bajo leyes federales y estatales. Por favor póngase en contacto con la Federal Communications Commission, el Attorney General of Texas, o la Public Utility Commission of Texas si le gustaría recibir información adicional acerca de los posibles derechos adicionales.

SERVICIO TELEFÓNICO LOCAL PREPAGADO (PLTS)

Consolidated Communications ofrece Servicio Telefónico Local Prepagado o PLTS, el cual da a los clientes la oportunidad de manejar saldos telefónicos atrasados. PLTS está disponible como opción de una sola ocasión para clientes elegibles. Si usted tiene servicio residencial que haya sido suspendido o desconectado por falta de pago de las facturas, y si nunca ha recibido PLTS de Consolidated Communications, usted puede suscribirse a PLTS. Los clientes de PLTS reciben una tarifa básica fija por servicio telefónico local básico con teléfono de botones, acceso a 9-1-1, acceso a la oficina de servicio y reparación de la Compañía, enlistado de su número en las páginas blancas del directorio o número no publicado (privado) si lo solicita, y bloqueo a llamadas de tarifa y larga distancia. Los cargos por estos servicios serán al precio de las tarifas permitidas a la Compañía. Los sobrecargos o tarifas aplicables deben ser pagadas también. Podrían aplicarse cargos normales de restauración y reconexión.

Los clientes de PLTS deben pagar hasta dos meses adelantados de servicio PLTS y cualquier cargo de servicio aplicable. Los pagos subsecuentes son facturados cada mes por adelantado y deben ser pagados antes de su fecha de vencimiento.

El servicio PLTS no incluye llamadas de larga distancia, llamadas por cobrar, acceso a asistencia de directorio, ni acceso a uso de servicios sensitivos, tales como: retorno de llamadas, rastreo de llamadas, y remarcado automático. Otros

servicios ofrecidos por la Compañía no están disponibles a los clientes con PLTS.

El servicio PLTS será desconectado inmediatamente sin previo aviso por infracción de los requisitos de PLTS; y el cliente no será elegible una vez más para recibir servicio PLTS de la Compañía.

Un cliente PLTS puede retornar al servicio telefónico local básico cuando dicho cliente tenga un saldo de cero en su cuenta PLTS, y haya pagado todas las deudas atrasadas con Consolidated Communications, incluyendo los cargos por llamadas a números con tarifa.

Usted, como cliente, tiene derecho a recibir servicio telefónico local básico sin utilizar PLTS si no debe cobros por servicio telefónico local básico.

Los clientes elegibles pueden suscribirse a PLTS u obtener información adicional poniéndose en contacto con el Centro de Servicio al Cliente de Consolidated Communications, enlistado en este directorio, durante horas hábiles de oficina.

VENTAS POR TELEFONO

La ley de Texas proporciona cierta protección a las personas que reciben llamadas de vendedores en su oficina.

Un vendedor de telemarketing debe:

- Identificarse a sí mismo por nombre.
- Identificar el negocio bajo cuyo nombre está llamando.
- Identificar el propósito de su llamada.
- Identificar el número telefónico al cual dicha persona, compañía u organización que llama puede ser contactada.

Un vendedor de telemarketing no puede llamar a su residencia antes de las 9 a.m. ni después de las 9 p.m. los días laborales o sábados, ni antes de mediodía ni después de las 9 p.m. los domingos. Si un vendedor de telemarketing utiliza un dispositivo de marcado o notificación automática, tal dispositivo debe desconectarse de su línea telefónica dentro de 30 segundos después de dar por terminada la llamada. Excepciones: Los requisitos anteriores no son aplicables a llamadas de telemarketing solicitadas por ud. mismo, ni a llamadas hechas en relación con una deuda o contrato existente, ni a llamadas de un vendedor por telemarketing con quien ud. tiene o tuvo una relación comercial previa. Si ud. usa una tarjeta de crédito para comprar un artículo o servicio a un vendedor de telemarketing, que no sea de una organización caritativa (una organización exenta de pago de impuestos

bajo el Código del Internal Revenue, 501 (c) (3), el vendedor debe:

- Ofrecerle un reembolso completo por retornar los artículos no usados y sin daños dentro de siete días después de que ud. los recibió (el vendedor debe procesar su reembolso dentro de 30 días después de que ud. haya retornado la mercancía o cancelado su orden de los artículos o servicios no entregados aún); o
- Proporcionarle un contrato por escrito que describa completamente los artículos o servicios ofrecidos, precio total, nombre, domicilio y número telefónico del negocio del vendedor, y los términos y condiciones que afecten la venta.

Quejas. El Procurador General de Texas investiga las quejas relacionadas con la infracción de esta ley, la cual se encuentra en el Código de Comercio y Negocios, Capítulo 37. Si ud. tiene una queja contra un vendedor por telemarketing que ud. piensa haya infringido la ley, póngase en contacto con:

División de Protección al Consumidor
Oficina del Procurador General de Texas
P.O. Box 12548
Austin, Texas 78711
512.463.2070

Otra ley, que se encuentra en el artículo 1446c, secc. 119 y secc.120 de los Estatutos Civiles de Texas, requiere que un vendedor por telemarketing haga todo esfuerzo posible para no llamar a los consumidores que les piden que no les vuelvan a llamar. Las quejas relacionadas a la infracción de esta ley son investigadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas. Si ud. tiene queja contra un vendedor por telemarketing por llamarle repetidas veces y a quien ud. le ha pedido no volver a llamar, póngase en contacto con:

Asuntos del Consumidor
Comisión de Servicios Públicos de Texas
P.O. Box 13326
Austin, Texas 78711-3326
ó 1701 N. Congress Ave.
Austin, Texas 78701
1.888.782.8477 ó 512.936.7136
teléfono para sordomudos.

“Sepa que usted podría tener derechos adicionales bajo las leyes federales. Póngase en contacto con la Federal Trade Commission o Federal Communications Commission para más información sobre estos derechos adicionales.”

Acerca de Su Factura de Teléfono

PAGO DE SU COBRO

Por Teléfono

Pague su cobro las 24 horas, los 7 días con una tarjeta de crédito o de su cuenta de cheques. Simplemente llame al 1.844.968.7224 para hacer el pago. Por favor asegúrese de tener su tarjeta de crédito (VISA, MC, DISC) y el código de identificación bancaria, el número de su cuenta, junto con el número de cuenta de Consolidated Communications y su clave PIN de seguridad de cuatro dígitos.

Por Correo

Si usted decidió que quiere recibir su cobro mensual por correo normal (US Mail), se le proporcionará un sobre para remitir su pago. Para que lo recibamos a tiempo, por favor envíenos su pago con 5 días laborales de anticipación a su fecha de vencimiento. Por favor incluya el talón de pago y asegúrese de que su cheque o giro postal sea pagadero a CCI. Anote su número de cuenta de CCI en su pago. Si usted no tiene su talón de pago o el sobre para remitirnoslo, por favor envíe su pago a la siguiente dirección:

Consolidated Communications
P.O. Box 66523
St. Louis MO 63166-6523.

E-BILLING

Consolidated Communications cree en hacer las cosas más fáciles para usted. Ahora puedes registrarse para recibir la Factura Electrónicamente.

Para inscribirse visite nuestro sitio web en: www.mycci.net.

OPCIÓN DE PAGO UNICO DE COBRO EN LÍNEA

Esta es su oportunidad para parar de extender cheques, ipague su cobro en línea!

Para hacer un pago unico de cobro en línea, visite nuestro sitio en la red en www.consolidated.com.

PAGO DIRECTO

Ahorre tiempo y dinero en estampillas haciendo que su pago a CCI se retire automáticamente de su cuenta de cheques o ahorros. La cantidad total que usted debe se sustrae de su cuenta de cheques/ahorros en la fecha de vencimiento de pago enlistada en su cobro. Usted continuará recibiendo su cobro de Consolidated Communications por correo regular.

Para suscribirse solo tiene que visitar nuestro sitio de Internet en: www.consolidated.com para conseguir las formas de suscripción/cambio/descontinuación. O llame a nuestro amable y profesional departamento de Servicios al Cliente de Lun-Vier de 7:00am a 7:00pm y Sabados de 7:00am a 5:30pm. al 1.844.968.7224 para pedir una de estas formas. Después envíe por correo o por fax la forma ya llena con un cheque en blanco marcado "voided" a esta dirección:

Consolidated Communications
ATTN: Remittance
121 South 17th Street
Mattoon IL 61938
Fax# 217.235.3500

Información del Cliente

SEGURIDAD TELEFÓNICA

El aparato telefónico es uno de los dispositivos más seguros en su casa u oficina. Existen, sin embargo, algunas situaciones cuando el usuario necesita usar precaución.

Uso del Teléfono Cerca del Agua

El teléfono no deberá ser usado mientras se encuentre en la bañera, regadera o piscina. La inmersión del aparato telefónico o la parte manual, podría causar un choque eléctrico.

Uso del Teléfono Durante una Tormenta Eléctrica

Usted debería evitar el uso del teléfono durante una tormenta eléctrica en su área inmediata; las llamadas en caso de emergencia deberán ser breves. Aunque Consolidated Communications usa medidas protectivas para limitar la entrada a su hogar de auges eléctricos, la protección total es imposible. Existe un riesgo remoto de un choque eléctrico peligroso producido por un rayo cuando usted use el teléfono mientras haya una tormenta eléctrica en el área.

Uso del Teléfono para Reportar una Fuga de Gas

Si cree que haya encontrado una fuga de gas, no debe utilizar un teléfono ubicado cerca de donde está la fuga hasta que ésta haya sido reparada. El aparato telefónico contiene contactos eléctricos que podrían generar una pequeña chispa cuando lo levante y marque. Aunque es difícil que suceda, es posible que dicha chispa cause una explosión si la concentración del gas es lo suficientemente alta.

INTERRUPCIONES DE SERVICIO

En caso que el servicio al cliente sea interrumpido por otra cosa que no sea un desastre o por negligencia o acción preconcebida del cliente, y se mantenga fuera de servicio por ocho horas hábiles o más, después de haber dado acceso a las instalaciones, y después de haberse reportado como descompuesto, se harán los ajustes necesarios a favor del cliente. En caso de que el servicio haya sido interrumpido por un desastre natural u otro desastre fuera del control de la Compañía, se harán ajustes a favor del cliente afectado si el servicio no es restablecido dentro de (24) horas después de obtener acceso a las instalaciones. La cantidad del ajuste será determinada en base al período de interrupción conocido, el cual generalmente empieza a la hora en que se reportó. El ajuste al cliente será un promedio de los cargos de ese mes por el período de los días en que esa porción de los servicios e instalaciones fueron declarados fuera de operación. El ajuste podría hacerse dando

crédito en la siguiente factura por servicio telefónico. Ninguna otra responsabilidad será agregada a la Compañía en consideración a dicha interrupción de servicio.

DIRECTORIOS DE FUERA DE LA CIUDAD

Directorios telefónicos de otras ciudades pueden ser ordenados Llamando Gratis al 1.866.329.7118, Se cobra por dichos directorios.

PERTENENCIA DE LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS

La pertenencia de todos los números telefónicos es concedida a la Compañía Telefónica y la Compañía Telefónica se reserva el derecho de cambiar el número o números telefónicos de la estación o estaciones de teléfonos del cliente, o el nombre de la oficina central asociado con dicho número o números, o ambos, según lo requiera la operación del negocio.

Treinta (30) días de notificación serán dados a todos los clientes afectados, aún cuando la adición o cambios podrían coincidir con la emisión de un directorio.

SERVICIOS INFORMATIVOS 900/976

- Llamadas a los Números 900/976 Tendrán Un Cobro Por Llamada. Varios programas de entretenimiento e información ofrecidos por proveedores están disponibles por números telefónicos que empiezan con 900/976. Hay un cobro por tales llamadas. La cantidad cobrada por cada llamada a servicios 900/976 es determinada por el proveedor del servicio de información y puede variar entre los proveedores individuales de programas 900/976. El cobro por un programa 900/976 debe ser claramente explicado como parte del mensaje del servicio 900/976. Cualquier publicidad que promueva servicios 900/976 debe claramente decir el costo de la llamada. El contenido de los programas 900/976 es desarrollado por el proveedor del servicio de información y no por **Consolidated Communications Telephone**.
- Opción de Bloqueo de 900/976**, los clientes pueden solicitar el bloqueo de todos los números 900 y 976 sin cobro alguno. Para más detalles llame a la oficina de Consolidated Communications.

Derechos de Facturación por Servicios Interestatales de Llamadas-Par-Cobrar.

Para disputas o preguntas sobre facturación de números 900 favor de llamar a la oficina de **Servicio al Cliente de Consolidated Communications** al 1.844.968.7224.

Lunes A Viernes de 7:00am a 7:00pm y Sabados de 7:00am to 5:00pm. Su servicio local y de larga distancia no pueden ser desconectados por falta de pago de cobros a números 900. Después de investigar, si se determina que los cobros en cuestión son legítimos, la empresa inter-central que provee el servicio podría iniciar un procedimiento de cobro contra su cuenta por falta de pago.

- Ud. tiene 60 días a partir de la fecha de la factura para disputar el error del 900.
- Tiene derecho a retener el pago de los cargos 900 en cuestión, durante la revisión del error de facturación.
- El no pagar cargos legítimos por uso 900 podría resultar en el bloqueo de su acceso a servicios 900.
- Bloqueo voluntario a números de servicio 900 está disponible al solicitarlo a **Consolidated Communications**.
- No deben cobrarle por servicios de pago-por-llamada que no son ofrecidos en cumplimiento con las leyes y regulaciones federales.
- Estos derechos del consumidor son provistos bajo el Federal Telephone Disclosure y el Dispute Resolution Act.
- Si usted comunica oralmente, a través del número gratis, lo que cree ser un error en la página de facturación del número 900, éste será considerado aviso suficiente para iniciar una revisión de facturación.

AVISO DE IDENTIFICACIÓN AUTOMÁTICA DEL NÚMERO.

Quando se marca un número 800 ó 900 desde su teléfono, su número telefónico podría ser transmitido a la compañía que ud. ha llamado y podría estar disponible al representante de servicio de la compañía antes de que su llamada sea contestada. El subscriptor a números 800 ó 900 tiene:

- Permitido el uso del número e información de facturación, para facturación y colección, envío, protección y conexión de su llamada.
- Prohibido re-usar o vender su número o información de facturación sin antes notificarle y obtener consentimiento positivo.
- Prohibido revelar, excepto cuando sea permitido, la información derivada de la Identificación Automática del

Información del Cliente

Número (ANI) para cualquier propósito, aparte del desempeño de los servicios que son el motivo de su llamada, asegurar el desempeño de seguridad de la red, transmisión efectiva de la llamada, recopiliación, uso y divulgación de la información colectiva, y cumplimiento con las leyes aplicables o procesos legales.

Los requisitos anteriores no previenen que la compañía suscrita al servicio 800 ó 900 use su número o información de facturación o cualquier otra información derivada del ANI para ofrecer productos o servicios que estén directamente relacionados a los productos o servicios previamente adquiridos por ud.

IDENTIFICACIÓN DE EMPLEADOS

Para su protección, cada empleado que visita los hogares de los clientes lleva consigo una tarjeta de identificación oficial que incluye su nombre y fotografía. Si tiene preguntas o dudas acerca de una persona que dice ser representante de la compañía telefónica, pida que le muestre la tarjeta de identificación.

SERVICIO DE TELÉFONO NO PUBLICADO

Este servicio proporciona la exclusión del nombre, domicilio y número telefónico de los directorios telefónicos y Asistencia de Directorio al ser solicitado.

ERRORES EN EL DIRECTORIO

Se ha ejercido gran cuidado en la preparación del directorio, pero la Compañía Telefónica no asume ninguna responsabilidad civil por los daños causados por errores u omisiones en el directorio. Para que el registro del directorio contenga enlistados correctos todo el tiempo, la notificación de cambios o errores deberá ser hecha prontamente al Departamento de Servicio Telefónico al Cliente.

USO DEL TELÉFONO RESIDENCIAL PARA PROPÓSITOS COMERCIALES

Los teléfonos residenciales son instalados bajo el acuerdo de que serán usados para propósitos sociales o domésticos. Un teléfono residencial será cambiado a comercial si es usado principal o sustancialmente para propósitos comerciales, o si el número telefónico residencial es publicado en conexión con la venta de productos o servicios.

DIVULGACIÓN DEL NOMBRE Y DOMICILIO DE FACTURACIÓN

La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) requiere que las compañías telefónicas locales revelen el nombre y domicilio de un cliente a proveedores interestatales de servicios, cuando dicho cliente acepta una llamada por cobrar o hace que se cobre una llamada de larga distancia a un tercer número telefónico. Los clientes con números privados sin publicar en el directorio pueden elegir que su nombre y domicilio no sean revelados. Llame a la oficina de Servicio al Cliente de Consolidated Communications para más información.

ACOSO POR TELÉFONO

Es un crimen bajo las leyes federales y estatales hacer llamadas telefónicas obscenas o de acoso. Dichas leyes tienen castigos de encarcelamiento y/o multa.

QUÉ HACER ACERCA DE LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS OBSCENAS O DE ACOSO

1. Cuelgue inmediatamente. Lo que la persona quiere es atención -No le preste esa atención.
2. Si continúan las llamadas, llame a la oficina de Consolidated Communications al 1.844.968.7224.
3. Si hacen amenazas, llame a la policía.
4. Otras recomendaciones de seguridad: No revele su identidad a personas desconocidas ni diga que está solo(a). No dé su número si le llaman por error. Enseñe a sus niños a ser precavidos con las personas desconocidas que llamen. Enseñe a sus niños a usar el teléfono en caso de emergencia. La Sección 42.07 del Código Penal de Texas declara ilegal que una persona (1) use lenguaje vulgar, profano, obsceno o indecente durante una conversación telefónica, (2) amenace por teléfono con tomar acción ilegal contra cualquier persona, ó (3) haga llamadas telefónicas anónimas, a deshoras, ofensivas o repetitivas, si al hacerlo, la persona, intencional, deliberada o imprudentemente irrita o alarma, o intenta molestar o alarmar, a la persona a la que llama. La infracción de esta ley es castigable con una multa de hasta \$1,500 dólares o encarcelamiento de hasta 180 días, o ambas.

LLAMADAS LOCALES CON ASISTENCIA DE DIRECTORIO

Se Cobra al cliente \$1.25* Por cada llamada al Directorio telefónico.

Si alguna minusvalidez no le permite buscar los números en el directorio, llame a su oficina local para ver si califica para una excepción de los cargos por llamadas a la Operadora de Asistencia de Directorio.

* Para verificar las tarifas, llame al número gratuito de servicio al cliente de CCCS al 1.844.496.1617.