



**Frontier**  
COMMUNICATIONS

# CONTENT

- Programa de Descuentos para Internet
- Velocidades de Internet - Fibra
- Velocidades de Internet - Cobre
- Velocidades de Internet - Fijo Inalámbrico
- Divulgaciones reactivas
- Edulcorantes
- Teléfono fijo
- Verificación de crédito
- Preferencias de comunicación
- Pago automático
- Instalación
- Términos y condiciones
- Divulgación del servicio 911
- Identificación positiva

[Atrás](#)

# PROGRAMA DE CONECTIVIDAD ASEQUIBLE

## PROGRAMA DE CONECTIVIDAD ASEQUIBLE

**"Sr./Sra. Cliente, gracias por su interés en el Programa de Descuentos para Internet. Antes de realizar su pedido, necesitaremos verificar si usted o un miembro de su familia en su hogar es elegible para el programa. Se debe presentar una solicitud para el Programa de Descuentos para recibir el descuento. ¿Ya solicitó el Programa de Descuentos para Internet en <https://acpbenefit.org/> y ha sido aprobado?"**

**"Adicionalmente, si está interesado en los servicios de voz debe solicitar por separado el beneficio de voz en [checklifeline.org](https://checklifeline.org)"**

## **SCRIPT DE LA CPA**

**Para recibir el descuento ACP, acepte los siguientes términos y condiciones:**

**El Programa de Conectividad Asequible (ACP, por sus siglas en inglés) es un programa gubernamental para ayudar a los hogares que califican a pagar Internet que necesitan.**

**necesidad de trabajo, escuela, atención médica y más. Con tu crédito ACP, tu servicio de Internet tiene un descuento de hasta \$30 por mes o hasta \$75 por mes si vives en tierras tribales que califiquen.**

**Puedes aplicar el crédito ACP a cualquier servicio de Internet de Frontier en los mismos términos disponibles para los clientes que no son elegibles para ACP. Y puede obtener el crédito ACP de cualquier proveedor participante que elija, con un descuento mensual en el servicio permitido por hogar.**

**Importante: Recuerde que su crédito ACP se detiene (y su servicio vuelve al precio completo) cuando:**

**No utilizas el servicio al menos una vez cada 30 días.**

**Una factura asociada con su servicio no se paga durante 90 días consecutivos**

**Usted se da de baja del ACP**

**Usted transfiere su beneficio ACP a otro proveedor mientras recibe nuestro servicio**

**Fin del programa**

**Si más adelante demostramos que estás inscrito en ACP con otro proveedor, necesitamos que confirmes ahora que deseas usar tu beneficio de ACP con Frontier.**

**El Programa de Descuentos para Internet otorga solo un descuento mensual en el servicio por hogar. Y el descuento se puede aplicar a un solo proveedor de servicios. Transferir tu beneficio ACP a Frontier significa que el crédito ACP ya no se aplicará al servicio que recibes de tu proveedor actual.**

**Importante:**

**Si mantiene su servicio con el otro proveedor, es posible que esté sujeto a sus tarifas sin descuento.**

**Con excepciones limitadas, a su hogar solo se le permite una transferencia ACP por mes de servicio: para revertir una transferencia errónea o si no puede recibir el servicio de un proveedor en particular.**

**Si tiene quejas sobre el ACP, asegúrese de presentarlas en el Centro de Quejas del Consumidor de la FCC.**

**¿Reconoces tu participación en el programa ACP y das tu consentimiento para usar tu beneficio ACP en tu servicio de Frontier?**

[Atrás](#)

# VELOCIDADES DE INTERNET FIBRA

## **Internet de fibra 2 GIG**

**"Las velocidades máximas de descarga y carga oscilan entre 1800 y 2000 Mbps. Requiere dispositivos y cableado con capacidad de 2 Gbps".**

[Atrás](#)

## **VELOCIDADES DE MÁS DE 200 MB O 200 MB**

**Con velocidades de 200/200 o más, es posible que se requiera un equipo nuevo en su ubicación. En la mayoría de los casos, un técnico evaluará lo que se necesita en su hogar.**

**Agregaremos un nuevo cableado desde su terminal de red óptica (u ONT) a su enrutador Wi-Fi.**

**Dependiendo de la ubicación de su ONT a su enrutador, es posible que necesitemos perforar un**

**orificio (o agujeros) para pasar el cable. Haremos que los cables pasen lo más discretos que**

**podamos, pero es posible que deban pasarse a lo largo de zócalos, a lo largo de aleros o**

**atravesar habitaciones. Puede revisar los detalles adicionales sobre el rendimiento del servicio**

**de Internet en [frontier.com/internetdisclosures](https://frontier.com/internetdisclosures)**

[Atrás](#)

# VELOCIDADES DE INTERNET

## COBRE

[Atrás](#)

**3M - 6M**

**"Buenas noticias: calificas para el servicio de Internet de Frontier por solo \$49.99 al mes, que incluye un descuento de \$5 por Pago Automático sin cargos ocultos ni límites de datos y una garantía de precio de 2 años. También se incluye, sin costo mensual adicional, el enrutador Wi-Fi Aero 6 PLUS de seguridad multidispositivo de Amazon en hasta 10 dispositivos para ayudar a proteger contra virus y malware. Es posible que pueda usar su Internet para revisar el correo electrónico, navegar por Internet de manera limitada y jugar algunos juegos básicos en un dispositivo a la vez. ¿Esto apoya las actividades para las que usas Internet?"**

The logo for Frontier, featuring the word "Frontier" in a bold, red, sans-serif font. Above the letters "o", "n", "t", and "i" are several small red dots of varying sizes, arranged in a slight arc.

[Atrás](#)

**9M-11M**

**"Buenas noticias: calificas para el servicio de Internet de Frontier por solo \$49.99 al mes, que incluye un descuento de \$5 por Pago Automático sin cargos ocultos ni límites de datos y una garantía de precio de 2 años. También se incluye, sin costo mensual adicional, el enrutador Wi-Fi eero 6 PLUS de seguridad multidispositivo de Amazon en hasta 10 dispositivos para ayudar a proteger contra virus y malware. Es posible que pueda usar su Internet para revisar el correo electrónico, navegar por Internet y transmitir videos y jugar en un dispositivo a la vez. ¿Esto apoya las actividades para las que usas Internet?"**

**Frontier**

[Atrás](#)

**12M - 18M**

**"Buenas noticias: calificas para el servicio de Internet de Frontier por solo \$49.99 al mes, que incluye un descuento de \$5 por Pago Automático sin cargos ocultos ni límites de datos y una garantía de precio de 2 años. También se incluye, sin costo mensual adicional, el enrutador Wi-Fi eero 6 PLUS de seguridad multidispositivo de Amazon en hasta 10 dispositivos para ayudar a proteger contra virus y malware. Es posible que pueda usar su Internet para revisar el correo electrónico, navegar por Internet y transmitir video HD y jugar en un dispositivo o la calidad SD en hasta dos dispositivos simultáneamente. ¿Esto apoya las actividades para las que usas Internet?"**

**Frontier**

Atrá

S

## **25M - 44M**

"Buenas noticias: calificas para el servicio de Internet de Frontier por solo \$49.99 al mes, que incluye un descuento de \$5 por Pago Automático sin cargos ocultos ni límites de datos y una garantía de precio de 2 años. También se incluye, sin costo mensual adicional, el enrutador Wi-Fi eero 6 PLUS de seguridad multidispositivo de Amazon en hasta 10 dispositivos para ayudar a proteger contra virus y malware. Es posible que pueda usar su Internet para revisar el correo electrónico, navegar por Internet y transmitir video HD y jugar con algunos dispositivos simultáneos. ¿Esto apoya las actividades para las que usas Internet?"

The logo for Frontier, featuring the word "Frontier" in a bold, red, sans-serif font. Above the letters "o", "n", "t", and "i" are several small red dots of varying sizes, arranged in a slightly curved line.

**45+M**

**"Buenas noticias: calificas para el servicio de Internet de Frontier por solo \$49.99 al mes, que incluye un descuento de \$5 por Pago Automático sin cargos ocultos ni límites de datos y una garantía de precio de 2 años. También se incluye, sin costo mensual adicional, el enrutador Wi-Fi eero 6 PLUS de seguridad multidispositivo de Amazon en hasta 10 dispositivos para ayudar a proteger contra virus y malware. Es posible que pueda usar su Internet para revisar el correo electrónico, navegar por Internet y transmitir video 4K y jugar con varios usuarios o dispositivos. ¿Esto apoya las actividades para las que usas Internet?"**

[Atrás](#)

# VELOCIDAD DE INTERNET - FIJO INALÁMBRICO

[Atrás](#)

## **12M - 18M INALÁMBRICO FIJO**

**"Ha calificado para Internet de tecnología inalámbrica fija, que requiere que el equipo se instale en la propiedad o en el exterior de la casa. El rendimiento óptimo puede verse afectado por obstrucciones en la línea de visión y condiciones climáticas extremas".**

**Además, calificas para el servicio de Internet de Frontier por solo \$49.99 al mes, que incluye un descuento de \$5 por Pago Automático sin cargos ocultos ni límites de datos y una garantía de precio de 2 años.**

**También se incluye, sin costo mensual adicional, el enrutador Wi-Fi erro 6 PLUS de seguridad multidispositivo de Amazon en hasta 10 dispositivos para ayudar a protegerse contra virus y malware.**

**Podrá utilizar este servicio para enviar correo electrónico, navegar por Internet, transmitir música y compartir fotos. También es posible que pueda acceder al servicio básico de transmisión de video y juegos con usuarios y dispositivos simultáneos limitados. Creo que esto apoya las actividades para las que usas Internet, ¿verdad?"**

The logo for Frontier, featuring the word "Frontier" in a bold, red, sans-serif font. Above the letters "o", "n", "t", and "i" are several small red dots of varying sizes, arranged in a slightly curved line. A trademark symbol (TM) is located at the top right of the word.

Atrá

S

## 25M INALÁMBRICO FIJO

"Ha calificado para Internet de tecnología inalámbrica fija, que requiere que el equipo se instale en la propiedad o en el exterior de la casa. El rendimiento óptimo puede verse afectado por obstrucciones en la línea de visión y condiciones climáticas extremas".

Además, calificas para el servicio de Internet de Frontier por solo \$49.99 al mes, que incluye un descuento de \$5 por Pago Automático sin cargos ocultos ni límites de datos y una garantía de precio de 2 años. También se incluye, sin costo mensual adicional, el enrutador Wi-Fi erro 6 PLUS de seguridad multidispositivo de Amazon en hasta 10 dispositivos para ayudar a protegerse contra virus y malware. Podrá utilizar este servicio para enviar correo electrónico, navegar por Internet, transmitir música y videos, transmisión de video básica, compartir fotos y jugar con un número limitado de usuarios y dispositivos simultáneos. Creo que esto apoya las actividades para las que usas Internet, ¿verdad?"

[Atrás](#)

## **45M INALÁMBRICO FIJO**

**"Ha calificado para Internet de tecnología inalámbrica fija, que requiere que el equipo se instale en la propiedad o en el exterior de la casa. El rendimiento óptimo puede verse afectado por obstrucciones en la línea de visión y condiciones climáticas extremas".**

**"Buenas noticias: calificas para el servicio de Internet de Frontier por solo \$49.99 al mes, que incluye un descuento de \$5 por Pago Automático sin cargos ocultos ni límites de datos y una garantía de precio de 2 años. También se incluye, sin costo mensual adicional, el enrutador Wi-Fi erro 6 PLUS de seguridad multidispositivo de Amazon en hasta 10 dispositivos para ayudar a protegerse contra virus y malware. Podrá utilizar este servicio para enviar correos electrónicos, navegar por Internet, transmitir música y videos, compartir fotos y jugar con múltiples usuarios y dispositivos al mismo tiempo. Creo que esto apoya las actividades para las que usas Internet, ¿verdad?"**

**Frontier™**

[Back](#)

# DIVULGACIÓN REACTIVA

[Atrás](#)

## **DIVULGACIÓN REACTIVA**

**(solo si el cliente pregunta por la velocidad)**

**"No hay velocidad garantizada. Hay muchos factores que afectan el rendimiento de Internet, como el equipo de su hogar, otro tráfico en la red, el cableado interno y el WiFi, así como la cantidad de dispositivos activos conectados y el equipo informático que se utiliza. Nuestro técnico puede discutir el rendimiento con usted durante su instalación. También incluimos un router Amazon eero con su servicio de forma gratuita para asegurarnos de que está aprovechando al máximo nuestro Internet".**

[Back](#)

# SWEETENERS

[Back](#)

## **\$200 REWARD CARD**

Una vez que hayas sido cliente durante 90 días y hayas pagado tu primera factura de Frontier en su totalidad, te enviaremos un correo electrónico con instrucciones para canjear tu tarjeta de recompensa.

Si desconectas tu servicio de Internet en el primer año, se aplicará un cargo por cancelación anticipada prorrateado de hasta \$200.

[Back](#)

# LANDLINE

# BATTERY BACKUP UNIT DISCLAIMER

**Frontier** está obligado a asesorarte. que tu servicio de VOIP o Digital Voice de Frontier requiere energía eléctrica y/o una conexión a Internet para funcionar y proporcionar el 911 de emergencia

Frontier ofrece los dispositivos de respaldo de batería a la venta para tu equipo de voz digital La batería de respaldo, o una combinación de dispositivos de respaldo de batería, puede proporcionar un

Un mínimo de 8 horas de energía de respaldo, para mantener tu Frontier VOIP o teléfono digital funcionando en caso de un corte de energía, lo que te permite seguir haciendo llamadas de emergencia. Sin embargo, el

La unidad de respaldo de batería suministrada por Frontier no proporcionará energía de respaldo a tu banda ancha/TV

servicios o equipos telefónicos que requieren energía comercial para operar El precio de la

El dispositivo de respaldo de batería comienza en \$ 39.99 y la instalación es gratuita para los nuevos clientes.

Estarás

responsable de mantener el dispositivo de respaldo de batería y reemplazarlo o reemplazar las baterías según sea necesario.

Si está interesado en comprar una batería de respaldo, visite [frontiercom/batterybackup](http://frontiercom/batterybackup).

[Back](#)

# CREDIT CHECK

[Bac](#)

[k](#)

## CREDIT CHECK

Frontier requiere que los clientes proporcionen su número de seguro social al enviar un pedido. Su decisión sobre si permitirnos usar estos registros no afectará el servicio que recibe actualmente. No podemos continuar procesando su pedido sin esta información. Al realizar este pedido, autorizo la verificación de crédito requerida a través de una verificación de crédito con una agencia de crédito nacional o el uso de la información existente en el archivo de la familia de empresas del proveedor de servicios.

[Back](#)

# COMMUNICATION PREFERENCES

[Back](#)

## **CONTACT METHOD**

Al seleccionar SMS/texto, aceptas que frontier puede enviarte mensajes de marketing automatizados a tu número de teléfono móvil. El consentimiento no es una condición del servicio

[Back](#)

# AUTOPAY

# AUTOPAY DISCLOSURE

Le leeré un párrafo de autorización y le pediré que reconozca verbalmente su acuerdo. Aquí hay un enlace (URL) a nuestros documentos de Términos y Condiciones <https://frontier.com/payment-terms>

Hágame saber si desea familiarizarse con los Términos y Condiciones

Al elegir tarjeta de débito o ACH (cheque electrónico) como método de pago, si corresponde, usted acepta que a.) se le ha proporcionado un enlace a los Términos y condiciones completos, y acepta estos términos y condiciones, y que este acuerdo constituye un "escrito firmado por usted" según la ley o los reglamentos aplicables y b) autoriza a Frontier (o a su agente) a iniciar una o más entradas de débito ACH (retiros) y autoriza a la institución financiera que tiene su cuenta bancaria a deducir dichos pagos, en la cantidad y frecuencia diseñadas en su plan de pago vigente en ese momento.

Si eliges tarjeta de débito o crédito como método de pago, autorizas a Frontier (o a su agente) a cargar tu tarjeta.

[Back](#)

# INSTALLATION

Bac  
k

# INSTALLATIONS

Sr. "xxxxx" Necesito su ayuda. ¿Puede obtener un (bolígrafo y papel / teléfono celular / tableta) para el día de la instalación?  
¿Alguna información importante? Para garantizar una instalación exitosa de sus servicios, esto es lo que necesitamos saber.

El Técnico llegará entre las "horas previstas" del "día previsto"

Alguien mayor de 18 años debe estar presente en la casa durante todo el período de instalación que pueda autorizar el trabajo y proporcionar acceso interior a su propiedad.

La instalación suele tardar entre 2 y 3 horas después de la llegada del técnico: sin embargo, algunas instalaciones pueden tardar más dependiendo del cableado necesario en su casa:

En algunos casos, es posible que debamos instalar escarchas o gatos adicionales, lo que puede resultar en cargos adicionales.

Le llamaremos para recordarle la cita el día antes de su instalación y el día de la instalación, nuestro técnico se pondrá en contacto con usted antes de su llegada

Si por alguna razón necesita cambiar o reprogramar su cita de instalación, llámenos al 800-921-8101 y haga referencia a su número de cotización "Número de cotización"

[Back](#)

# TERMS & CONDITIONS

[Bac](#)



## FRONTIER TERMS AND CONDITIONS

Los términos y condiciones que debe revisar con el cliente se pueden ver en el siguiente enlace.

<https://www.frontier.com/postedtermsandconditions>

La información adicional sobre el servicio que está comprando, incluidos los términos y condiciones de uso, el rendimiento del servicio y las políticas de administración de Frontier Network, están disponibles en línea para su revisión.

Encuentre esta información en [frontier.com/shop/internet/aggdisclosure](https://www.frontier.com/shop/internet/aggdisclosure)

Una versión en inglés también está disponible en:

[frontier.com/es/shop/internet/aggdisclosure](https://www.frontier.com/es/shop/internet/aggdisclosure)

[Back](#)

# 911 SERVICE DISCLOSURE

## **E911 SCRIPTING**

La ley federal exige que Frontier te informe que tu servicio de VoIP o Digital Voice de Frontier requiere energía eléctrica y/o una conexión a Internet para funcionar y proporcionar la capacidad de llamadas de emergencia al 911. Al final de esta llamada, lo transferiré a un tercero para que registre su reconocimiento de estas limitaciones.

## DIGITAL VOICE TPV

Para tu seguridad, las regulaciones federales exigen que un tercero independiente verifique tu comprensión de la limitación con tu nuevo servicio de Frontier Digital Voice. El operador de TPV leerá los términos importantes de VoIP 911 y le hará un par de preguntas. El Operador necesitará que responda a las preguntas con un "Sí" o un "No". Además, antes de transferirlo, necesito que tenga en cuenta que el operador de TPV no puede responder ninguna pregunta sobre las limitaciones de su servicio de voz.

[Back](#)

# POSITIVE IDENTIFICATION

# Positive Identification

**"Lo siento, el sistema de crédito no pudo confirmar su identidad y su fecha de instalación no se puede programar hasta que se complete el proceso de identificación positiva. Puedo conseguir a alguien ahora mismo que pueda resolver este problema y programar su pedido. Esto puede tardar hasta 15 minutos".**