

### ¿Qué es la banda ancha?

El acceso a la banda ancha o Internet de alta velocidad permite a los usuarios tener acceso a Internet y los servicios que ofrece a velocidades significativamente más altas que las que obtiene con los servicios de Internet por "marcación". Las velocidades de transmisión varían significativamente dependiendo del tipo y nivel particular de servicio y puede variar desde una velocidad de 200 kilobits por segundo (Kbps) o 200,000 bits por segundo hasta seis megabits por segundo (Mbps) o 6,000,000 bits por segundo. Algunos recientemente ofrecen velocidades de 50 a 100 Mbps. Los servicios a residencias típicamente ofrecen velocidades mayores de bajada (del Internet a su computadora) que de subida (de su computadora al Internet).

### ¿Cómo funciona la banda ancha?

La banda ancha permite acceder a la información vía el Internet usando una de las varias tecnologías de transmisión de alta velocidad. La transmisión es digital, que significa que el texto, las imágenes y el sonido son todos transmitidos como "bits" de datos. Las tecnologías de transmisión que hacen posible el acceso a la banda ancha mueven estos "bits" mucho más rápido que las conexiones tradicionales de teléfono o inalámbricas, incluyendo el acceso tradicional a Internet mediante la marcación telefónica.

Una vez que tiene conexión de banda ancha en su casa o negocio, los dispositivos como las computadoras pueden anexarse esta conexión mediante los cables de conexión de la electricidad o teléfono, cable coaxial o inalámbricamente.

### ¿Cuáles son las ventajas de la banda ancha?

La banda ancha permite tomar ventaja de los servicios nuevos que no ofrece la conexión de Internet por marcación. Uno de ellos es el Protocolo de Voz por Internet (VoIP, por sus siglas en inglés), una alternativa al servicio telefónico tradicional que puede ser menos costoso dependiendo de sus patrones de llamadas.

### ¿Cuáles son las ventajas de la banda ancha? (Con.-)

Algunos servicios de VoIP sólo le permiten llamar a otras personas que usan el mismo servicio, pero con otros puede llamar a cualquier persona que tenga un número de teléfono – incluyendo números locales, de larga distancia, a celulares e internacionales.

La banda ancha hace posible la telemedicina: los pacientes en áreas rurales pueden consultar en línea a especialistas médicos en más áreas urbanas y compartir información y resultado de sus análisis muy rápido.

La banda ancha también le ayuda a acceder y usar en forma eficiente muchas referencias y recursos culturales, como son las bases de datos de bibliotecas y museos, y colecciones. También le permite poder tomar ventaja de tantas oportunidades de aprendizaje a distancia, como son cursos en línea de universidades y programas educativos y de educación continua para las personas de la tercera edad. La banda ancha es una herramienta importante para expandir las oportunidades educativas y económicas para los consumidores que se encuentran en lugares remotos.

Además de estos servicios nuevos, la banda ancha le permite comprar en línea y navegar

(Sigue)  
→



## ¿Cuáles son las ventajas de la banda ancha? (Con.-)

por la red más rápida y eficientemente. El bajar y ver vídeos y fotos en su computadora es más rápido y fácil. También puede acceder a Internet sólo encendiendo su computadora sin tener que marcar a su Proveedor de Servicio de Internet (ISP, por sus siglas en inglés) por la línea de teléfono, lo que le permite usar el Internet sin saturar su línea. Para junio de 2007, más de 100 millones de conexiones de banda ancha se instalaron en los Estados Unidos.

## ¿Cuántos tipos de conexiones de banda ancha existen?

La banda ancha puede transmitirse en diferentes plataformas:

- Línea Digital de Suscriptor (DSL)
- Módem de cable
- Fibra óptica
- Inalámbrica
- Satélite
- Banda ancha por la línea eléctrica (BPL)

La tecnología de banda ancha que seleccione dependerá de una serie de factores como la forma en que se ofrece el acceso a Internet junto con otros servicios (como teléfono de voz y entretenimiento residencial), precio y disponibilidad.

## Línea Digital de Suscriptor (DSL)

La Línea Digital de Suscriptor (DSL, por sus siglas en inglés) es una tecnología de transmisión telefónica que transmite datos más rápido a través de las líneas telefónicas de cobre ya instaladas en casas y empresas. La banda ancha de DSL proporciona velocidades de transmisión que van desde varios cientos de kilobits por segundo (Kbps) hasta millones de bits por segundo (Mbps). La disponibilidad y velocidad de su servicio de DSL puede

## Línea Digital de Suscriptor (DSL) (Cont.-)

depender de la distancia que hay entre su casa o negocio a las instalaciones más próximas de la compañía de teléfonos.

Algunos tipos de tecnologías de transmisión de la DSL son:

- **Línea digital asimétrica de suscriptor (ADSL, por sus siglas en inglés)** – es usada principalmente por usuarios en residencias que reciben una gran cantidad de datos pero no mandan muchos datos, como son las personas que navegan por Internet. La ADSL proporciona una velocidad más rápida en la transferencia de datos que bajan a la computadora del cliente que en la transferencia de datos que suben a la central telefónica. El ADSL permite una transmisión de datos de bajada más rápida a través de la misma línea que usa para proveer el servicio de voz, sin interrumpir las llamadas telefónicas regulares en esa línea.
- **Línea digital simétrica de suscriptor (SDSL, por sus siglas en inglés)** – se usa típicamente en los negocios para servicios tales como video conferencias. Las velocidades de transmisión de datos de subida y de bajada son iguales. Algunas formas más rápidas de DSL disponibles típicamente para empresas incluyen la **Línea digital de suscriptor de alta velocidad (HDSL, por sus siglas en inglés)** y la **Línea digital de suscriptor de muy alta velocidad (VDSL, por sus siglas en inglés)**.

Para saber si está disponible la DSL para su casa, contacte a sus compañías de telefonía local o a su comisión estatal de servicios públicos.

(Sigue)



## Módem de cable

El servicio de módem de cable permite a los operadores de cable suministrar la banda ancha usando los mismos cables coaxiales que envían imágenes y sonidos a su televisor.

La mayoría de los módems de cable son dispositivos externos que tienen dos conectores, uno en la salida de pared del cable y el otro en la computadora. La velocidad de transmisión de datos es de 1.5 Mbps o más.

Podrá seguir viendo la TV por cable y usar el Internet al mismo tiempo. Las velocidades de transmisión varían dependiendo del tipo de módem de cable, red del cable y carga de tráfico. Las velocidades son comparables con la DSL.

Para saber si está disponible el servicio de módem de cable para su casa, contacte a sus compañías locales de cable, a la autoridad local de licencias de servicio de cable (la cual puede ser parte de su gobierno municipal o del condado) o a su comisión estatal de servicios públicos.

## Fibra óptica (Fibra)

La tecnología de fibra óptica convierte las señales eléctricas que llevan los datos en luz y envía la luz a través de fibras de vidrio transparentes con un diámetro cercano al del cabello humano. La fibra transmite los datos a velocidades muy superiores a las velocidades de la DSL o módem de cable actuales, típicamente en diez o cien veces más Mbps. Sin embargo, la velocidad real que experimenta variará dependiendo de diversos factores como qué tan cerca lleva su proveedor de servicio la fibra a su computadora y la forma como configura el servicio, incluyendo la cantidad de ancho de banda utilizada. La misma fibra que provee su banda ancha puede también simultáneamente suministrar servicios de telefonía por Internet (VoIP) y de vídeo, incluyendo vídeo según demanda.

Algunos operadores de la red (en su mayoría

## Fibra óptica (Cont.-)

compañías telefónicas) están ofreciendo banda ancha por fibra óptica en áreas limitadas y están ampliando sus redes de fibra y empezando a ofrecer un paquete de servicios de voz, acceso a Internet y vídeo.

Para saber si está disponible la fibra óptica para su casa, contacte a sus compañías de telefonía local o a su comisión estatal de servicios públicos.

## Inalámbrica

La banda ancha inalámbrica puede ser móvil o fija. La fidelidad inalámbrica (WiFi) es una tecnología de rango corto, fija que se usa con frecuencia junto con el servicio de DSL o módem de cable para conectar al Internet dispositivos dentro de una casa o negocio.

La WiFi conecta su casa o negocio a Internet usando un enlace de radio entre la localidad del cliente y las instalaciones del proveedor del servicio. Cada vez es más frecuente el servicio de banda ancha inalámbrica fija en aeropuertos, parques de la ciudad, bibliotecas y otros lugares públicos llamados "hotspots".

Las tecnologías inalámbricas fijas que usan equipo direccional con un rango mayor proveen el servicio de banda ancha en áreas remotas o muy poco pobladas donde otros tipos de servicios serían muy costosos. Generalmente las velocidades son comparables a las de la DSL y el módem de cable, normalmente se requiere de una antena externa. Con los nuevos servicios que se han desplegado (WiMax), normalmente una antena pequeña dentro de la casa cerca de una ventana es adecuada, siendo posibles velocidades mayores.

Los servicios de banda ancha inalámbrica móvil como el 3G se pueden obtener también de compañías de telefonía móvil y otros. Estos servicios generalmente requieren una tarjeta especial para PC con una antena integrada que se conecta a la computadora portátil del usuario.

(Sigue)  
→



## Inalámbrica (Cont.-)

Generalmente proveen velocidades menores de transmisión en el rango de varios cientos de Kbps.

Para saber si está disponible el servicio de banda ancha inalámbrica para su casa, contacte a sus compañías de telefonía celular local o a su comisión estatal de servicios públicos. También puede visitar el sitio Web siguiente que indica los proveedores de Internet inalámbrico en su estado:

[www.wispdirectory.com/](http://www.wispdirectory.com/).

## Satélite

Así como los satélites que giran alrededor de la tierra proveen los enlaces necesarios para los servicios de telefonía y televisión, también proveen enlaces para la banda ancha. La banda ancha por satélite es otra forma de banda ancha inalámbrica, muy útil también para dar servicio a áreas remotas o muy poco pobladas.

Las velocidades de transmisión de datos de subida y bajada para la banda ancha por satélite depende de varios factores, incluyendo el paquete de servicios que se compra y el proveedor, la línea de visibilidad directa del consumidor al satélite y el clima. El servicio puede interrumpirse en condiciones climáticas severas. Típicamente un consumidor puede esperar recibir (descargar) los datos a una velocidad de aproximadamente 1 Mbps y enviarlos (cargar) a una velocidad de aproximadamente 200 Kbps. Estas velocidades pueden ser menores que las que se tienen con la DSL o el módem de cable, pero la velocidad para descargar los datos sigue siendo mucho más rápida que la velocidad que se tiene con el Internet de marcación telefónica.

El obtener banda ancha por satélite puede ser más costoso y trabajoso que el obtener el DSL o módem de cable. El usuario debe tener:

- un plato o estación base de dos o tres pies, que es el artículo más costoso;
- un módem para Internet por satélite; y
- a un línea de visión despejada hacia el satélite proveedor de la señal.

## Satélite (Cont.-)

Para saber si está disponible el servicio de banda ancha satelital para su casa, contacte a sus compañías de servicio por satélite o a su comisión estatal de servicios públicos.

## Banda ancha por la línea eléctrica (BPL)

La banda ancha por la línea eléctrica (BPL, por sus siglas en inglés) es el servicio que se proporciona a través de la red existente de distribución de energía eléctrica de bajo y medio voltaje. Las velocidades de transmisión de la BPL son comparables a las de la DSL y el módem de cable. La BPL puede llegar a las casas usando las conexiones y salidas eléctricas existentes.

La BPL es una tecnología emergente, actualmente disponible en áreas muy limitadas. Tiene un potencial significativo ya que las líneas eléctricas están instaladas virtualmente en todos lados, aliviando la necesidad de construir nuevas instalaciones de banda ancha para cada consumidor.

Para saber si está disponible el servicio de BPL para su casa, contacte a sus compañías de luz y electricidad o a su comisión estatal de servicios públicos. También puede visitar el sitio Web siguiente donde podrá obtener una lista de proveedores de este servicio:

[www.bpldatabase.org](http://www.bpldatabase.org).

## Obtención de banda ancha

Comuníquese con algún proveedor de su área, que puede ser una compañía de telefonía local u otro proveedor para DSL y fibra óptica, una compañía de cable para módem de cable y una compañía de telefonía celular o por satélite para la banda ancha inalámbrica o la compañía de luz para el BPL. Existen diferencias entre los servicios de banda ancha y el equipo de un proveedor puede no funcionar en otra área de otro proveedor. Verifique con su proveedor sobre la compatibilidad. Los proveedores en ocasiones ofrecen promociones o descuentos sobre equipo necesario.

(Sigue) →



## Obtención de banda ancha (Cont.-)

Antes de solicitar el servicio, verifique con el proveedor el costo y velocidades de transmisión que ofrecen. Tenga en cuenta que las velocidades de transmisión reales que tenga dependen de muchos factores, y pueden ser menores que la velocidad potencial máxima que declara su proveedor. Cuando reciba su contrato, lea cuidadosamente la impresión en letra pequeña y las condiciones de servicio. Después de recibir el servicio, contacte a su proveedor si tiene algún problema. Si no está contento con el servicio de su proveedor actual busque otro proveedor.

Es posible que un proveedor de servicio por satélite pueda suministrar los servicios de banda ancha a su casa, aún si otro tipo de servicios no están disponibles en su comunidad. Si no puede obtener el servicio de banda ancha en su área, hay varias acciones que puede tomar.

- Puede contactar a su biblioteca local y ver si ha solicitado el programa federal tarifa E (E-rate), el cual subsidia a bibliotecas y escuelas el servicio de banda ancha.
- Puede contactar a los funcionarios del gobierno local como el regente de la ciudad, ejecutivo del condado o miembros del consejo de la ciudad o condado y preguntarles qué pueden hacer para atraer a proveedores de servicio de banda ancha a su área. Ya que generalmente es caro extender la red de banda ancha a áreas nuevas, mientras más individuos pueda encontrar que se puedan presuscribir al servicio de un proveedor, más posibilidades habrá de que el proveedor escoja dar servicio a su área. Es posible que su condado puede ofrecer derechos de licencia de video a proveedores de banda ancha, haciendo la construcción de una red de banda ancha más atractiva a proveedores potenciales.
- También podrá hablar con su gobierno estatal o la comisión estatal de servicios públicos para saber qué han hecho o qué puede hacerse para obtener la banda ancha en su área.

## Obtención de banda ancha (Cont.-)

Para obtener esta información visite [www.naruc.org/commissions.cfm](http://www.naruc.org/commissions.cfm), o consulte la lista que se anexa.

## Presentación de quejas con la FCC

Si tiene algún problema con su servicio de banda ancha, primero trate de solucionar el problema con proveedor. Si el problema no se soluciona, usted puede presentar una queja con la FCC. No tendrá que pagar por hacerlo. La queja puede ser presentada electrónicamente, llenando el formulario en línea que se encuentra en el sitio Web de la FCC en [esupport.fcc.gov/complaints.htm](http://esupport.fcc.gov/complaints.htm). También puede escribir al Centro para el Consumidor a [fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov); llamar al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) voz o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY; enviarla por fax al 1-866-418-0232; o escribir a:

Federal Communications Commission  
Consumer & Governmental Affairs Bureau  
Consumer Inquiries and Complaints Division  
445 12<sup>th</sup> Street, SW  
Washington, D.C. 20554.

## Lo que debe incluir su queja

La mejor manera de proporcionar toda la información que la FCC necesita para procesar su queja es completando el formulario en línea. Si no usa el formulario de quejas electrónicas, su queja debe indicar, como mínimo:

- su nombre, dirección, su dirección de correo electrónico y un número de teléfono para localizarlo;
- los números de teléfono y de la cuenta que son objeto de su queja;

(Sigue)





### Lo que debe incluir su queja (Cont.-)

- los nombres y teléfonos de todas las compañías telefónicas u otras compañías involucradas en su queja;
- el monto de los cargos que se disputan, ya sea que usted pagó, o que recibió un reembolso o ajuste de su recibo, la cantidad de cualquier ajuste o reembolso que haya recibido, una explicación si los cargos en disputa están relacionados con servicios además de los servicios de teléfono de su residencia o negocio; y
- Los detalles de su queja y de cualquier información relevante adicional.

### Para más información

Si no puede obtener servicios de banda ancha, o necesita ayuda para recabar cualquier información sobre éstos, puede contactar el Centro para el Consumidor de la FCC usando la información proporcionada arriba en la sección de presentación de quejas. Para información sobre otros temas de telecomunicaciones, visite el sitio Web de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en [www.fcc.gov/cgb](http://www.fcc.gov/cgb), o comuníquese con el Centro para el Consumidor. Para contactar a su comisión estatal de servicios públicos, vaya a [www.naruc.org/commissions.cfm](http://www.naruc.org/commissions.cfm), o consulte la lista que se anexa a este documento.

###

*Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escribanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a [FCC504@fcc.gov](mailto:FCC504@fcc.gov).*

*Visite [www.fcc.gov/cgb/contacts/](http://www.fcc.gov/cgb/contacts/) para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.*

*Este documento tiene como único propósito el educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.*

10/16/08\*



## Comisión Estatal y Territorial de Servicios Públicos Información de Contactos

**Alabama:** 100 North Union St., Suite 850, Montgomery, AL 36104, Tel: 334-242-5218,  
Fax: 334-242-0509

**Alaska:** 701 West 8th Ave., Suite 300, Anchorage, AK 99501, Tel: 907-276-6222, Fax: 907-276-0160

**Arizona:** 1200 West Washington St., Phoenix, AZ 85007, Tel: 602-542-2237, Fax: 602-542-3977

**Arkansas:** 1000 Center Building, Little Rock, AR 72201, Tel: 501-682-2051, Fax: 501-682-5731

**California:** California State Building, 505 Van Ness Ave., San Francisco, CA 94102, Tel: 415-703-2782,  
Fax: 415-703-1758

**Colorado:** 1560 Broadway, Suite 250, Denver, CO 80202, Tel: 303-894-2000, Fax: 303-894-2065

**Connecticut:** 10 Franklin Square, New Britain, CT 06051, Tel: 860-827-1553, Fax: 860-827-2806

**Delaware:** 861 Silver Lake Blvd., Cannon Building, Suite 100, Dover, DE 19904,  
Tel: 302-739-4247, Fax: 302-739-4849

**Distrito de Columbia:** 1333 H Street NW, 2nd Floor, Washington, DC 20005, Tel: 202-626-5100,  
Fax: 202-638-1785

**Florida:** 2540 Shumard Oak Blvd., Gerald Gunter Building, Tallahassee, FL 32399, Tel: 850-413-6344,  
Fax: 800-511-0809

**Georgia:** 244 Washington St., Atlanta, GA 30334, Tel: 404-656-4501 or 800-282-5813,  
Fax: 404-656-2341

**Guam:** 414 West Soledad Ave., GCIC Building, PO Box 862, Hagatna, Guam 96910, Tel: 671-472-1907,  
Fax: 671-472-1917

**Hawaii:** 465 South King St., Kekuanao'a Building, Honolulu, HI 96813, Tel: 808-586-2020,  
Fax: 808-586-2066

**Idaho:** 472 West Washington St., PO Box 83720, Boise, ID 83720-0074, Tel: 208-334-0300,  
Fax: 208-334-3762

**Illinois:** 160 North LaSalle St., Suite C-800, Chicago, IL 60601, Tel: 312-814-2850, Fax: 312-814-1818

**Indiana:** National City Center, 101 West Washington St., Suite 1500 East, Indianapolis, IN 46204,  
Tel: 317-232-2701, Fax: 317-232-6758

**Iowa:** 350 Maple St., Des Moines, IA 50319-0069, Tel: 515-281-5979, Fax: 515-281-8821

**Kansas:** 1500 S.W. Arrowhead Rd., Topeka, KS 66604, Tel: 785-271-3100, Fax: 785-271-3354

**Kentucky:** 211 Sower Blvd., Frankfort, KY 40601, Tel: 502-564-3940, Fax: 502-564-3460

**Louisiana:** Galvez Building 12th Floor, 602 North Fifth St., Baton Rouge, LA 70802, Tel: 225-342-4999  
or 800-256-2397, Fax: 225-342-2831

**Maine:** 242 State St., 18 State House Station, Augusta, ME 04333, Tel: 207-287-3831,  
Fax: 207-287-1039

**Maryland:** 16th Floor, 6 St. Paul St., Baltimore, MD 21202-6806, Tel: 410-767-8000, Fax: 410-333-6495

**Massachusetts:** One South Station, 2nd Floor, Boston, MA 02110, Tel: 617-305-3500,  
Fax: 617-345-9102

**Michigan:** 6545 Mercantile Way, Lansing, MI 48911, Tel: 517-241-6180, Fax: 517-241-6189

**Minnesota:** 121 Seventh Place East, Suite 350, St. Paul, MN 55101-2147, Tel: 651-296-7124,  
Fax: 651-297-7073

**Mississippi:** 501 North West St., Woolfolk State Office Building, Jackson, MS 39201-1174,  
Tel: 601-961-5400, Fax: 601-961-5842

**Missouri:** 200 Madison St., Governor Office Building, Jefferson City, MO 65101, Tel: 573-751-3234,  
Fax: 573-751-1847

**Montana:** 1701 Prospect Ave., PO Box 202601, Helena, MT 59620-2601, Tel: 406-444-6199,  
Fax: 406-444-7618

**Nebraska:** 300 The Atrium, 1200 N St., Lincoln, NE 68508-4927, Tel: 402-471-3101, Fax: 402-471-0254

**Nevada:** 1150 East William St., Carson City, NV 89701-3109, Tel: 775-684-6101, Fax: 775-684-6110

**New Hampshire:** 21 South Fruit St., Suite 10, Concord, NH 03301, Tel: 603-271-2431,  
Fax: 603-271-3878

(Sigue)



**New Jersey:** Two Gateway Center, 8th Floor, Newark, NJ 07102, Tel: 609-777-3300,  
Fax: 609-777-3330

**New Mexico:** 1120 Paseo de Peralta, PERA Building, Santa Fe, NM 87501-1269, Tel: 888-4ASK-PRC  
(888-427-5772), Fax: 505-827-4379

**New York:** Three Empire State Plaza, Albany, NY 12223, Tel: 518-474-7080, Fax: 518-474-0421

**North Carolina:** 430 North Salisbury St., Raleigh, NC 27603, Tel: 919-733-4249, Fax: 919-733-7300

**North Dakota:** 600 E Boulevard Ave., Dept 408, Bismarck, ND 58505-0480, Tel: 701-328-2400,  
Fax: 701-328-2410

**Northern Mariana Islands:** PO Box 505049, Saipan, Northern Mariana Islands 96950,  
Tel: 670-664-2206, Fax: 670-664-2211

**Ohio:** 180 East Broad St., Columbus, OH 43215, Tel: 614-466-3016, Fax: 614-466-7366

**Oklahoma:** Jim Thorpe Office Building, 2101 North Lincoln Blvd., Oklahoma City, OK 73105,  
Tel: 405-521-2211, Fax: 405-522-1623

**Oregon:** 550 Capitol St., NE, Suite 215, PO Box 2148, Salem, OR 97308, Tel: 800-522-2404

**Pennsylvania:** 400 North St., Commonwealth Keystone Building, Harrisburg, PA 17120,  
Tel: 717-787-5722, Fax: 717-787-4193

**Puerto Rico:** 235 Ave. Arterial Hostos, Capital Center, San Juan, Puerto Rico 00918,  
Tel: 787-756-0804, Fax: 787-756-0814

**Rhode Island:** 89 Jefferson Blvd., Warwick, RI 02888, Tel: 401-941-4500, Fax: 401-941-8827

**South Carolina:** 101 Executive Center Dr., Columbia, SC 29210, Tel: 803-896-5100,  
Fax: 803-896-5246

**South Dakota:** State Capitol, 500 East Capitol Ave., Pierre, SD 57501, Tel: 605-773-3201,  
Fax: 866-757-6031

**Tennessee:** 460 James Robertson Parkway, Nashville, TN 37243, Tel: 615-741-2904,  
Fax: 615-741-5015

**Texas:** 1701 North Congress Ave., Austin, TX 78711, Tel: 512-936-7000, Fax: 512-936-7003

**Utah:** 160 East 300 South, 4th Floor, Salt Lake City, UT 84111, Tel: 801-530-6716, Fax: 801-530-6796

**Vermont:** 112 State St., 4th Floor, Montpelier, VT 05620, Tel: 802-828-2358, Fax: 802-828-3351

**Virgin Islands:** PO Box 40, Charlotte Amalie, St. Thomas, Virgin Islands 00804, Tel: 340-776-1291,  
Fax: 340-774-4879

**Virginia:** 1300 East Main St., Richmond, VA 23219, Tel: 804-371-9608, Fax: 804-371-9376

**Washington:** 1300 S. Evergreen Park Dr., PO Box 47250, Olympia, WA 98504, Tel: 360-664-1160,  
Fax: 360-586-1150

**West Virginia:** 201 Brooks St., Charleston, WV 25301, Tel: 304-340-0300, Fax: 304-340-0325

**Wisconsin:** 610 North Whitney Way, Madison, WI 53705, Tel: 608-266-5481, Fax: 608-266-1401 or  
608-266-3957

**Wyoming:** 2515 Warren Ave., Suite 300, Cheyenne, WY 82002, Tel: 307-777-7427, Fax: 307-777-5700

10/16/08\*

