

On **May 19, 2009** Time Warner Cable (TWC) will be performing enhancements to our cable system in your neighborhood as part of our ongoing goal to bring you the increased reliable, up-to-date, high-quality video, high speed Internet, and digital home phone services. These enhancements will further enable our cable system to bring you the latest entertainment and programming. **The work will be performed between the hours of 12:00 AM and 6:00 AM.** During this time, you may experience temporary service disruptions. We apologize for any inconvenience this may cause.

Television(s) utilizing a TWC provided cable converter(s) should not require any actions by you. If you have a television connected directly to the cable system or you are using a CableCARD, you will be required to go to your television setup menu to re-scan your TV's channels. Please refer to the Resetting Procedures below for further details.

Internet and phone modems should not be affected. However if you experience any issues, following this procedure on May 19, please follow the Resetting Procedures below before contacting TWC Customer Service.

RESETTING PROCEDURES

| VIDEO | INTERNET | PHONE |
|---|---|---|
| <p>If you have a television connected directly to the cable system or a CableCARD, you must access your television setup menu.</p> <ol style="list-style-type: none"> For most televisions, look for the menu button or select the menu option. Access the television menu and select your input as Cable or CATV. Select Auto-Program to search for receivable channels. Different TV makers use different terminology to initiate the search. This process can take between one to 10 minutes, depending on the TV set. When the TV set has finished scanning, it will either return to the main screen or require you to hit EXIT to exit the menu screen. <p>With older televisions you might have to access a slide switch or button located in the front panel or on the back of your television to change from HRC to STD frequency.</p> <p>Remember to check your owner's manual for additional instructions. Please go to www.timewarnercable.com/SoCal/mytv for television manufacturer's contact information.</p> | <p>Most internet modems will automatically reset. However, for those who continue to have difficulties connecting to the internet please follow the steps below.</p> <ol style="list-style-type: none"> Shut down the computer. Unplug the internet modem from the wall power outlet. Wait 40 seconds. Plug the internet modem back into the wall power outlet. Restart the computer. <p>If you also have a separate phone modem please follow the phone instructions.</p> <p>For customer owned modems, remember to check your owners manual for additional instructions.</p> | <p>Most phone modems will automatically reset. However, for those who do not have dial tone please follow the steps below.</p> <ol style="list-style-type: none"> Shut down the computer if it is connected to the phone modem. Remove the battery underneath the phone modem. Unplug the phone modem from the wall power outlet. Wait 40 seconds. Plug the phone modem into the wall power outlet. Verify the Power, DS, US, Online, and Telephone 1 and/or Telephone 2 line has a solid green light. Try to place an outgoing call. If you are successful, place the battery into the modem. If you still do not have dial tone or cannot make an out going call contact customer service. <p>For customers with a separate internet modem please follow the Internet Resetting Procedures.</p> |

As the date of the enhancement approaches, we will send you a reminder postcard.

Thank you for taking the time to review this information. TWC apologizes in advance for any inconvenience this may cause. We look forward to continuing to provide you with quality cable, Internet and phone services.

Please call 1-888-TWCABLE (1-888-892-2253), if you have any questions or concerns.

Respectfully,
Eric Burton
Regional Vice President, Customer Care

El **19 de mayo de 2009** Time Warner Cable (TWC) realizará mejoras a nuestro sistema de cable en su vecindario como parte de nuestro continuo esfuerzo para brindarle cable, Internet y teléfono digital confiable, con la más avanzada tecnología y de la más alta calidad. Estas mejoras a nuestro sistema de cable nos permitirán ofrecerle lo más reciente en entretenimiento y programación. **El trabajo será realizado entre las horas de 12:00 AM y 6:00 AM.** Durante este tiempo, usted podría experimentar interrupciones temporales del servicio. Nos disculpamos por cualquier inconveniencia que esto le pueda causar.

Televisor(es) que utilizan convertidores de cable de TWC probablemente no requerirán ninguna acción de su parte. Si su televisor esta conectado directamente al sistema de cable o si utiliza un CableCARD, usted requerirá ir al menú de opciones de su televisor para reajustar sus canales de televisión. Para mas detalles, favor de referirse a los Procedimientos Para Reajuste listados a continuación.

Módems de Internet y de teléfono probablemente no serán afectados. Sin embargo si usted experimenta cualquier problema, después de la fecha listada arriba, siga por favor los Procedimientos Para Reajuste listados a continuación antes de llamar a TWC.

PROCEDIMIENTOS PARA REAJUSTE

| VIDEO | INTERNET | TELEFONO |
|--|--|--|
| <p>Si usted tiene un televisor conectado directamente al sistema de cable o con CableCARD, debe acceder el menú de opciones de su televisor.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para la mayoría de los televisores, busque el botón del menú o seleccione la opción del menú. 2. Vaya al menú del televisor y seleccione la entrada de Cable o CATV. 3. Seleccione Auto-Program para buscar canales disponibles. Diferentes fabricantes de televisores usan diferente terminología para iniciar la búsqueda. 4. Este proceso puede tomar de 1 a 10 minutos, dependiendo del televisor. 5. Cuando el televisor ha concluido el reajuste, este volverá a la pantalla principal o requerirá que usted oprima EXIT para salir del menú. <p>Para cambiar la frecuencia de HRC a STD en televisores más viejos puede ser que usted tenga que acceder un botón situado al frente o en la parte posterior del televisor.</p> <p>Recuerde revisar su manual de usuario para instrucciones adicionales. Por favor visite www.timewarcable.com/SoCal/mytv para información de contacto del fabricante de su televisor.</p> | <p>La mayoría de los módems se reajustarán automáticamente. Sin embargo, para aquellos que continúen teniendo dificultades conectándose al Internet, por favor siga los siguientes pasos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apague la computadora 2. Desenchufe el módem de Internet de la toma eléctrica de pared. 3. Espere 40 segundos. 4. Enchufe el módem del Internet en la toma eléctrica de pared. 5. Reinicie la computadora. <p>Si usted también tiene un módem de teléfono por separado, por favor siga los procedimientos de Teléfono.</p> <p>Para instrucciones adicionales acerca de sus propios módems, revise su manual para usuario.</p> | <p>La mayoría de módems de teléfono se reajustaran automáticamente, sin embargo, para aquellos que no tengan tono de marcar, por favor siga los siguientes pasos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apague su computadora si esta conectada al módem de teléfono. 2. Remueva la batería en la parte inferior del módem de teléfono. 3. Desenchufe el módem de teléfono de la toma eléctrica de pared. 4. Espere 40 segundos. 5. Enchufe el módem de teléfono en la toma eléctrica de pared. 6. Verifique la energía, el DS, US y que la línea telefónica 1 y/o 2 tenga una luz verde sólida. 7. Intente hacer una llamada. Si logra completar la llamada, coloque la batería en el módem. 8. Si todavía no tiene tono de marcar o no puede hacer una llamada contacte a nuestro servicio al cliente. <p>Cientes con módems de Internet por separado, favor de seguir los procedimientos para Internet.</p> |

Cuando la fecha de las mejoras esté más próxima, le enviaremos como recordatorio una postal similar a esta carta, pero solo en inglés.

Le agradecemos el tiempo que se tomo en revisar esta información. TWC se disculpa de antemano por cualquier inconveniencia que esto le pueda causar. Esperamos poder continuar proveyéndole con servicios de cable, Internet y teléfono de la más alta calidad.

Llame por favor al 1-888-TWCABLE (1-888-892-2253), si tiene preguntas o preocupaciones.

Respetuosamente,
Eric Burton
Vice presidente regional, Asistencia de Cliente