



**Medidas de protección al consumidor después de un desastre para clientes de comunicaciones de telefonía fija en California**

En caso de que el Gobernador de California o el Presidente de los Estados Unidos declaren un estado de emergencia en su área que resulte en la pérdida o interrupción del servicio de telefonía fija<sup>1</sup> o en la degradación de la calidad del servicio de telefonía fija,<sup>2</sup> los proveedores de telefonía fija proporcionarán las siguientes protecciones a sus clientes residenciales y de la pequeña empresa (5 líneas o menos) durante un período de al menos 12 meses a partir de la fecha de la declaración del estado de emergencia o según lo determine debidamente la Oficina de Servicios de Emergencia de California:

1. Exención de la tarifa de activación única para establecer el desvío remoto de llamadas, el acceso remoto al desvío de llamadas, las funciones de desvío de llamadas y los servicios de mensajería;
2. Exención de la tarifa mensual durante un mes para el desvío remoto de llamadas, el acceso remoto al desvío de llamadas, el desvío de llamadas, las funciones de desvío de llamadas y los servicios de mensajería;
3. Exención del cargo por servicio por la instalación del servicio en la ubicación temporal o nueva permanente del cliente y nuevamente cuando el cliente regrese a las instalaciones;
4. Exención del cargo de un enchufe y del cableado asociado en la ubicación temporal, independientemente de si el cliente tiene un Plan de Cableado Interior;
5. Exención del cargo de hasta cinco enchufes y del cableado asociado para el cliente del Plan de Cableado Interior al regresar a su ubicación permanente; y
6. Exención del cargo de un enchufe y del cableado asociado para clientes que no pertenecen al Plan al regresar a su ubicación permanente.

\* \* \*

Para obtener más información, comuníquese con su proveedor de servicios.

<sup>1</sup> "Interrupción" es la (1) pérdida de tono de marcado; (2) falta de conexión o servicio que no funciona; o (3) circunstancias en las que la persona que llama no puede hacer ni recibir una llamada de voz porque el desastre ha dejado el servicio sin funcionar y, por lo tanto, la persona que llama no puede hacer una llamada al 9-1-1.

<sup>2</sup> La "degradación" ocurre en situaciones en las que el servicio no está totalmente sin funcionar, pero las personas que llaman experimentan una calidad de servicio deficiente, que incluye, entre otras cosas, estática, falla de conexión, una señal rápida de ocupado y/o llamadas que se desconectan, incluyendo llamadas al 9-1-1.