**19 de noviembre: Medidas de protección contra desastres del consumidor en California**

**Medidas de protección al consumidor posteriores al desastre para los clientes de comunicaciones por cable de California**

Si el Gobernador de California o el Presidente de los Estados Unidos declara un estado de emergencia en su área, lo que resulta en la pérdida o interrupción del servicio de línea fija o deterioro en la calidad del servicio de línea fija, los proveedores de línea fija deben proporcionar a sus clientes residenciales y de pequeñas empresas (5 o menos líneas) las siguientes protecciones: durante al menos 12 meses a partir de la fecha de la declaración del estado de emergencia, o según lo determine la Oficina de Servicios de Emergencia de California1:

**Las medidas de protección incluyen:**

1. **Exención de tarifas de activación únicas para configurar el desvío de llamadas remoto, el desvío de llamadas de acceso remoto, el desvío de llamadas y los servicios de mensajería1.**
2. **Exención de la cuota mensual durante un mes para el desvío de llamadas a distancia, el desvío de llamadas de acceso remoto, el desvío de llamadas, el desvío de llamadas, el desvío de llamadas y los servicios de mensajería1.**
3. **El costo de instalar los servicios en la**  ubicación temporal o nueva permanente del cliente, y nuevamente cuando el cliente regresa a las instalaciones1.
4. **Independientemente de si el cliente tiene un plan de cable interno1,** se renuncia al costo del conector y el cable asociado en la ubicación temporal.
5. **Los clientes del plan Inside Wiring pueden** renunciar al costo de hasta 5 enchufes gratuitos y el cableado asociado al regresar a su ubicación permanente1.
6. **Exención de las tarifas de toma y cableado asociadas para los pasajeros que no tienen la intención de regresar a una ubicación permanente1.**

Para obtener más información, póngase en contacto con su proveedor de servicios1.

**definición**

1. **"Distracción"** es (1) pérdida del tono de marcado; (2) Servicios que no están conectados o no funcionan correctamente; o (3) una situación en la que la persona que llama no puede hacer o recibir llamadas de voz y, por lo tanto, no puede marcar el 9-1-1 debido a una falla del servicio causada por un desastre.
2. **Un "apagón"** ocurre cuando el servicio no se ha perdido por completo, pero la persona que llama aún experimenta una mala calidad del servicio, que incluye, entre otros, electricidad estática, incapacidad para conectarse, tonos de ocupado rápidos y / o llamadas interrumpidas, incluidas las llamadas al 9-1-1.