**Ngày 19 tháng 11: Các biện pháp bảo vệ thảm họa của người tiêu dùng ở California**

**Bảo vệ người tiêu dùng sau thảm họa cho khách hàng của California Wire**

Nếu Thống đốc California hoặc Tổng thống Hoa Kỳ tuyên bố tình trạng khẩn cấp trong khu vực của bạn, dẫn đến gián đoạn dịch vụ cáp hoặc giảm chất lượng dịch vụ cáp của bạn, nhà cung cấp cáp phải cung cấp các biện pháp bảo vệ sau cho khách hàng dân cư và doanh nghiệp nhỏ của mình (5 đường dây trở xuống): Ít nhất 12 tháng kể từ ngày tuyên bố tình trạng khẩn cấp hoặc theo quyết định của Văn phòng Dịch vụ Khẩn cấp California1:

**Các biện pháp bảo vệ bao gồm:**

1. **Miễn phí kích hoạt một lần để thiết lập Chuyển tiếp cuộc gọi từ xa, Chuyển tiếp cuộc gọi truy cập từ xa, Chuyển tiếp cuộc gọi và Dịch vụ nhắn tin1.**
2. **Miễn một tháng cho chuyển tiếp cuộc gọi từ xa, chuyển tiếp cuộc gọi truy cập từ xa, chuyển tiếp cuộc gọi, chuyển tiếp cuộc gọi và dịch vụ nhắn tin1.**
3. **Chi phí cài đặt Dịch vụ tại**  địa điểm tạm thời hoặc địa điểm cố định mới của Khách hàng và chi phí cài đặt lại Dịch vụ khi Khách hàng quay trở lại cơ sở1.
4. **Bất kể khách hàng có kế hoạch cáp nội bộ hay không1, chi** phí của các đầu nối và cáp liên quan ở các địa điểm tạm thời đều được miễn.
5. **Khách hàng của gói Inside Wiring** được miễn chi phí tối đa 5 ổ cắm miễn phí và cáp liên quan khi họ quay trở lại một địa điểm cố định1.
6. **Miễn phí vòi nước và cáp liên quan cho hành khách không có ý định quay trở lại địa điểm cố định của họ1.**

Để biết thêm thông tin, hãy liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ của bạn1.

**định nghĩa**

1. **"Mất tập trung"** là (1) mất âm quay số; (2) Dịch vụ không được kết nối hoặc hoạt động bình thường; hoặc (3) tình huống người gọi không thể thực hiện hoặc nhận cuộc gọi thoại do lỗi dịch vụ do thảm họa gây ra và do đó không thể thực hiện cuộc gọi 9-1-1.
2. **"Mất điện" xảy ra khi dịch vụ chưa bị mất hoàn toàn, nhưng người gọi vẫn gặp phải chất lượng dịch vụ kém, bao gồm nhưng không giới hạn ở tĩnh điện, không thể kết nối, âm báo bận vội vã và / hoặc cuộc gọi rơi, bao gồm cả cuộc gọi 9-1-1.**