



## **Medidas de protección al consumidor después de una catástrofe Para clientes de Vyve Broadband en California**

Si se emite una declaración de emergencia en tu área anunciada por el Gobernador de California o el Presidente de los Estados Unidos que acarrea una interrupción en el servicio<sup>1</sup> o una degradación de la calidad del servicio,<sup>2</sup> Vyve Broadband, los clientes podrían recibir los siguientes beneficios de ayuda en caso de desastres, de conformidad con las regulaciones de la Comisión de Servicios Públicos de California durante un período de no menos de 12 meses, a partir de la fecha del anuncio de emergencia o según lo determine adecuadamente la Oficina de Servicios de Emergencia de California:

1. Exención de la tarifa de activación única para establecer el reenvío remoto de llamadas, el acceso remoto al reenvío de llamadas, las funciones de reenvío de llamadas y los servicios de mensajería
2. Exención de la tarifa mensual por un mes por el reenvío remoto de llamadas, acceso remoto al reenvío de llamadas, reenvío de llamadas, funciones de reenvío de llamadas y servicios de mensajería
3. Exención del cargo por servicio para la instalación del servicio en la nueva ubicación permanente o temporal del cliente y, nuevamente, cuando el cliente regrese a su lugar original
4. Exención de la tarifa correspondiente a una toma y al cableado asociado en la ubicación temporal, independientemente de si el cliente tiene un Plan de cableado interno
5. Exención de la tarifa correspondiente hasta a cinco tomas gratuitos y al cableado asociado para el cliente del Plan de cableado interno al regresar a su ubicación permanente
6. Exención de la tarifa correspondiente a una toma y al cableado asociado para clientes que no pertenecen al Plan al regresar a su ubicación permanente

---

<sup>1</sup> "Interrupción" es la (1) pérdida de tono de marcado; (2) la falta de conexión o un servicio que no funciona; o (3) cualquier circunstancia en la que la persona que llama no puede hacer o recibir una llamada de voz porque la catástrofe ha dejado sin funcionar el servicio 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 completamente anulado, pero las personas que llaman aún encuentran una calidad de servicio deficiente, lo que incluye, estática, falla de conexión, una señal de ocupado rápido o llamadas caídas (incluidas las llamadas al 9-1-1).