

Pautas de ayuda en caso de desastres en California

Hay momentos en los que, debido a desastres naturales u otros eventos catastróficos, el Gobierno federal o el estado de California se declaran en estado de emergencia. Cuando se declara un estado de emergencia y este entra en vigor, Astound puede implementar ciertas medidas de protección al consumidor para aliviar la carga que resulta de estos eventos desafortunados y ayudar a los clientes de telefonía afectados a comunicarse con amigos y familiares.

¿En qué momento la ayuda en caso de desastres es una opción?

Las medidas de protección al consumidor se implementarán cuando el estado de California o el Gobierno federal se declaren en estado de emergencia y una zona de servicio Astound se vea afectada por el evento catastrófico hasta el punto en el que los servicios telefónicos se hayan interrumpido y reducido.

¿Qué medidas de ayuda están disponibles y por cuánto tiempo?

Existen varias medidas de ayuda disponibles para nuestros clientes de telefonía en California, entre las que se incluyen las siguientes:

- exoneración de la tarifa de activación única para establecer el desvío de llamadas remoto, acceso remoto a desvío de llamadas, funciones de desvío de llamadas y servicios de mensajería;
- exoneración de la cuota mensual durante un mes para el desvío de llamadas remoto, acceso remoto a desvío de llamadas, desvío de llamadas, funciones de desvío de llamadas y servicios de mensajería;
- exoneración del cargo por instalación del servicio en la ubicación temporal o en la nueva ubicación permanente del cliente, y para la reinstalación cuando el cliente vuelva a su ubicación inicial;
- exoneración de la tarifa por la instalación de un conector jack y el cableado asociado en la ubicación temporal, independientemente de si el cliente está suscrito o no a un Plan de cableado interno;
- exoneración de la tarifa por hasta cinco conectores jack gratuitos y el cableado asociado del Plan de cableado interno del cliente en el momento de su regreso a la ubicación permanente, y
- exoneración de la tarifa por un conector jack y el cableado asociado para clientes que no están suscritos al Plan en el momento de su regreso a la ubicación permanente.

Las medidas de ayuda al consumidor enumeradas anteriormente estarán disponibles durante doce (12) meses o hasta que la Oficina de Servicios de Emergencia del estado de California determine que ha transcurrido un tiempo adecuado.

¿Cómo puedo saber si la ayuda en caso de desastres es una opción?

Si se implementan medidas de ayuda en caso de desastres en California, Astound se comunicará con los clientes afectados para informarles que pueden optar a la ayuda. Entre los métodos de comunicación se incluyen, entre otros, correos electrónicos de notificación a una dirección de correo electrónico preferida registrada, mensajería a través del sitio web de Astound y plataformas de redes sociales como Twitter, Facebook y radio. En caso de que tenga preguntas, siempre puede llamar a nuestro centro de atención al 1-800-427-8686.

¿Cómo utilizo la función de desvío de llamadas?

Los clientes que necesiten recibir la ayuda en caso de desastres podrán usar la función de desvío de llamadas de forma automática. Marque *72 desde su teléfono de casa, espere los tonos de confirmación y, a continuación, ingrese el número de teléfono al que desea desviar las llamadas. Recibirá una llamada de cortesía al número de teléfono al que se desviarán las llamadas. Para cancelar, marque *73.

Además, en caso de que un cliente necesite activar esta función de forma remota, puede hacerlo a través del Portal telefónico de Wave en mywavephone.com o a través del Portal Digital West en mv.digitalwest.com. Para obtener una guía completa sobre cómo utilizar el Portal telefónico de Wave, visite astound.com/support/phone/.

¿Cómo afectará esto a mi cuenta?

En caso de que se declare un estado de emergencia, llame a nuestro centro de atención telefónica para verificar su ubicación e informe a Astound cuáles son las medidas de protección al consumidor con las que necesita asistencia.

Si desea obtener la información anterior en otros idiomas, haga clic en el enlace correspondiente a continuación:

Español

Cantonés

Chino mandarín

Tagalo

Vietnamita

Coreano

Ruso

¿Aún tiene preguntas?

Comuníquese con nuestro centro de atención hoy mismo

Astound Broadband con tecnología de Wave: 1.800.427.8686

Astound Broadband con tecnología de Digital West: 1.888.781.9378 para empresas o 1.833.373.9378 para particulares