



California Emergency Disaster Relief Program

On August 23, 2019, the California Public Utilities Commission adopted an Emergency Disaster Relief Program for Communications Service Provider California Customers located in areas impacted by state or nationally declared states of emergency (“Program”). This program is “designed to ensure that communications service provider customers who experience a housing or financial crisis due to a disaster keep vital services and receive support in the wake of a disaster.”

Under the Program, wireline, and interconnected voice over Internet protocol (VoIP) telephony service providers are to assist their residential and small business customers – defined as business customers with five (5) or fewer lines – when a California or national emergency is declared.

Wireline or VoIP Service Residential and Small Business Subscribers. If you are an Infostructure California small business or residential wireline or VoIP customer physically located in an area that is under a State of California or Federal declared emergency within the State of California and have had your service disrupted or degraded resulting in a loss of dial tone, no connection or non-functioning service, and you are unable to make or receive a voice call because the disaster has rendered your service non-functional and you cannot make a 9-1-1 calls or you encounter poor service quality, including, but not limited to, static, failure to connect, fast busy signal, and/or dropped calls, including 9-1-1 calls as a result of the declared emergency, Infostructure will provide the following, to the extent applicable under the Program:

- waive the one-time activation fee for establishing remote call forwarding, remote access to call forwarding, call forwarding features and messaging services;
- waive the monthly rate for one month for remote call forwarding, remote access to call forwarding, call forwarding, call forwarding features, and messaging services;
- waive service charge for installation of service at the temporary or new permanent location of the customer and again when the customer moves back to the premises;
- waive the fee for one jack and associated wiring at the temporary location regardless of whether the customer has an inside wiring plan; and/or
- waive the fee for up to five free jacks and associated wiring for inside wiring plan customers upon their return to their permanent location; and
- waive the fee for one jack and associated wiring for non-Plan customers upon their return to their permanent location.

How to Request Relief. Eligible California subscribers should contact Infostructure Customer Service toll free 1-800-419-4804 or via the contact link on our web site, <https://www.infostructure.biz/contact>, to request relief under the Program. When contacting Infostructure, please be prepared to provide account information, account address, nature of the disaster, service issue, and contact information if calling from an alternative location.

Additional Information. Additional information may be obtained by dialing 2-1-1 within California, and by visiting the California Public Utility Commission's web site at <https://www.cpuc.ca.gov/cpucblog.aspx?id=6442462285&blogid=1551> .

Programa de ayuda de emergencia en caso de desastre de California

El 23 de agosto de 2019, la Comisión de Servicios Públicos de California adoptó un Programa de Ayuda en caso de Desastre de Emergencia para Clientes de Proveedores de Servicios de Comunicaciones de California ubicados en áreas afectadas por estados de emergencia declarados a nivel estatal o nacional ("Programa"). Este programa está "diseñado para garantizar que los clientes de proveedores de servicios de comunicaciones que experimentan una crisis financiera o de vivienda debido a un desastre conserven los servicios vitales y reciban apoyo después de un desastre".

Según el Programa, los proveedores de servicios de telefonía por cable e interconectados de voz sobre protocolo de Internet (VoIP) deben ayudar a sus clientes residenciales y de pequeñas empresas, definidos como clientes comerciales con cinco (5) líneas o menos, cuando se declara una emergencia nacional o de California.

Suscriptores residenciales y de pequeñas empresas del servicio de telefonía fija o VoIP. Si usted es un pequeño negocio de Infostructure California o un cliente residencial de telefonía fija o VoIP que se encuentra físicamente en un área que se encuentra bajo una emergencia declarada por el estado de California o federal dentro del estado de California y ha tenido su servicio interrumpido o degradado, lo que resultó en una pérdida del tono de marcado, no hay conexión o el servicio no funciona, y no puede realizar o recibir una llamada de voz porque el desastre ha hecho que su servicio no funcione y no puede realizar llamadas al 9-1-1 o encuentra una mala calidad de servicio, que incluye, pero sin limitarse a, estática, falla de conexión, señal de ocupado rápido y / o llamadas interrumpidas, incluidas las llamadas al 9-1-1 como resultado de la emergencia declarada, Infostructure proporcionará lo siguiente, en la medida que sea aplicable según el Programa:

- renunciar a la tarifa de activación única para establecer el desvío de llamadas remoto, el acceso remoto al desvío de llamadas, las funciones de desvío de llamadas y los servicios de mensajería;
- renunciar a la tarifa mensual durante un mes para el desvío de llamadas remoto, acceso remoto al desvío de llamadas, desvío de llamadas, funciones de desvío de llamadas y servicios de mensajería;
- eximir del cargo de servicio por la instalación del servicio en la ubicación temporal o nueva permanente del cliente y nuevamente cuando el cliente se muda de regreso a las instalaciones;
- renunciar al cargo por un enchufe y el cableado asociado en la ubicación temporal, independientemente de si el cliente tiene un plan de cableado interno; y / o
- renunciar a la tarifa de hasta cinco enchufes gratuitos y cableado asociado para los clientes del plan de cableado interno al regresar a su ubicación permanente; y

- renunciar al cargo por un enchufe y cableado asociado para los clientes que no pertenecen al Plan al regresar a su ubicación permanente.

Cómo solicitar alivio. Los suscriptores de California elegibles deben comunicarse con el Servicio de atención al cliente de Infostructure al número gratuito 1-800-419-4804 o mediante el enlace de contacto en nuestro sitio web, <https://www.infostructure.biz/contact>, para solicitar ayuda en virtud del Programa. Cuando se comunique con Infostructure, esté preparado para proporcionar la información de la cuenta, la dirección de la cuenta, la naturaleza del desastre, el problema del servicio y la información de contacto si llama desde una ubicación alternativa.

Información Adicional. Puede obtener información adicional marcando el 2-1-1 dentro de California y visitando el sitio web de la Comisión de Servicios Públicos de California en <https://www.cpuc.ca.gov/cpucblog.aspx?id=6442462285&blogid=1551> .

This Document has been prepared in multiple languages. All languages are considered to be equally authentic. In the event of any discrepancy between versions, the English version shall prevail in determining the spirit, intent, and meaning of this document. Also note: translations to other languages are provided as a convenience and prepared using an online translator. The translations are not intended to be a legal translation and have not been altered from the online translation.