



California Emergency Disaster Relief Program

(Please see below for translation into other languages)

On August 23, 2019, the California Public Utilities Commission adopted an Emergency Disaster Relief Program for Communications Service Provider Customers (“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.”

This Program, among other things, requires providers of wireline, interconnected voice over Internet protocol (VoIP) telephony, and wireless services, 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 Small Business Subscribers. If you are a Preferred Long Distance, Inc./Telplex/RingPlanet (Preferred) small business wireline or VoIP customer whose business is 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, Preferred 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;

Wireless Service Small Business Subscribers. If you are a Preferred Long Distance, Inc./Telplex/RingPlanet (Preferred) small business wireless customer whose business is 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, Preferred will provide the following, to the extent applicable under the Program:

- provide mobile phones for customers seeking shelter from a disaster to use temporarily at a county or city designated shelter;
- consider allowing customers to defer or phase payment for coverage charges for data, talk, and text for defined periods time;
- consider extending payment dates for service for defined periods of time for impacted customers; and/or
- consider providing temporary replacement phones for customers whose phones were lost or damaged as a result of a disaster or evacuation.

How to Request Relief. Eligible California small business subscribers should contact Preferred Customer Service at 888.479.2770 to request relief under the Program. When contacting Preferred, 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 Desastres de California

(Consulte a continuación la traducción a otros idiomas)

El 23 de agosto de 2019, la Comisión de Servicios Públicos de California adoptó un Programa de ayuda de emergencia en caso de desastre para clientes proveedores de servicios de comunicaciones ("Programa"). Este programa está "diseñado para garantizar que los clientes proveedores de servicios de comunicaciones que experimentan una crisis financiera o de vivienda debido a un desastre mantengan servicios vitales y reciban apoyo a raíz de un desastre".

Este programa, entre otras cosas, requiere proveedores de telefonía fija, telefonía de voz sobre protocolo de Internet (VoIP) y servicios inalámbricos para ayudar a sus clientes residenciales y de pequeñas empresas, definidos como clientes comerciales con cinco (5) o menos líneas, cuando un California o se declara emergencia nacional.

Servicio por Telefonía o VoIP Suscriptores de Pequeñas Empresas. Si usted es un cliente de telefonía fija o de VoIP de Preferred Long Distance, Inc./Telplex/RingPlanet (Preferred) pequeñas empresas cuyo negocio 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 interrumpido o degradado su servicio en una pérdida de tono de marcado, no, conexión o servicio que no funciona, y no puede hacer o recibir una llamada de voz porque el desastre ha dejado su servicio no funcional y no puede hacer llamadas al 9-1-1 o usted encuentre una calidad de servicio deficiente, que incluye, entre otros, estática, falla de conexión, señal de ocupado rápido y / o llamadas caídas, incluidas llamadas 9-1-1 como resultado de la emergencia declarada, Preferred proporcionará lo siguiente, para la extensión aplicable bajo el Programa:

- renunciar a 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;
- renunciar a la tarifa mensual durante un mes para el reenvío remoto de llamadas, el acceso remoto al reenvío de llamadas, el reenvío de llamadas, las funciones de reenvío de llamadas y los servicios de mensajería;
- renunciar al cargo por servicio para la instalación del servicio en la ubicación permanente temporal o nueva del cliente y nuevamente cuando el cliente se mude de nuevo a las instalaciones;
- renunciar a la tarifa por un conector 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 conectores gratuitos y el cableado asociado para los clientes del plan de cableado interno a su regreso a su ubicación permanente;

Servicio Celular para suscriptores de pequeñas empresas. Si usted es un cliente de servicio celular de pequeñas empresas de Preferred Long Distance, Inc./Telplex/RingPlanet (Preferred) cuyo negocio 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 interrumpido o degradado su servicio, lo que ha resultado en un pérdida del tono de marcado, no, conexión o servicio que no funciona, y no puede realizar ni recibir una llamada de voz porque el desastre ha dejado su servicio fuera de servicio y no puede realizar llamadas al 9-1-1 o encuentra problemas calidad de servicio, que incluye, entre otros, estática, falta de conexión, señal de ocupado rápido y / o llamadas interrumpidas, incluidas llamadas 9-1-1 como resultado de la emergencia declarada, Preferred proporcionará lo siguiente, en la medida aplicable bajo el Programa:

- proporcionar teléfonos móviles a los clientes que buscan refugio de un desastre para usar temporalmente en un refugio designado por el condado o la ciudad;
- considere permitir a los clientes diferir o escalonar el pago de los cargos de cobertura de datos, llamadas y mensajes de texto por períodos de tiempo definidos;
- considere extender las fechas de pago del servicio por períodos de tiempo definidos para los clientes afectados; y / o
- considere proporcionar teléfonos de reemplazo temporales para clientes cuyos teléfonos se perdieron o dañaron como resultado de un desastre o evacuación.

Cómo Solicitar Alivio. Los suscriptores elegibles de pequeñas empresas de California deben comunicarse con el Servicio al Cliente de Preferred al 888.479.2770 to para solicitar alivio bajo el Programa. Cuando se comuniquen con Preferred, estén preparados para proporcionar información de la cuenta, dirección de la cuenta, naturaleza del desastre, problema de servicio e información de contacto si llama desde una ubicación alternativa.

Información Adicional. Se 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.