

Ang mga customer ng Cox na naapektuhan sa mga apektadong lugar ng state of emergency na dineklara ng Opisina ng Gobernador ng California o ng Pangulo ng Estados Unidos ay karapat-dapat na tumanggap ng mga proteksyong tulong sa sakuna alinsunod sa Desisyon ng CPUC 19-08-025. Ang mga proteksyong pang-emergency ng customer ay magkakaroon ng bisa kapag ang sakuna ay nagdulot ng pagkawala/paghadlang o paghina ng serbisyo ng utility.

Ang sumusunod na mga Proteksyong Pang-emergency ng Customer ay ilalaan sa mga apektadong customer sa residensyal na telepono ng Cox:

- i. Waiver para sa isang beses na bayad sa pag-activate para sa pagkakabit ng remote call forwarding, remote access sa call forwarding, mga call forwarding feature at mga serbisyo ng pagpapadala ng serbisyo;
- ii. Waiver ng buwanang halaga para sa isang buwan ng remote call forwarding, remote access sa call forwarding, call forwarding, mga call forwarding feature, at mga serbisyo sa pagpapadala ng mensahe;
- iii. Waiver ng pagbayad ng serbisyo para sa pagkakabit ng pansamantala o bagong permanenteng lokasyon ng customer at kapag bumalik muli ang customer sa lugar;
- iv. Waiver ng bayad sa isang jack at nauugnay na mga kable sa pansamantalang lokasyon, may Inside Wire Plan man ang customer o wala;
- v. Waiver ng bayad para sa hanggang limang libreng jack at nauugnay na wiring para sa mga customer ng Inside Wiring Plan sa kanilang pagbabalik sa permanente nilang lokasyon;
- vi. Waiver ng bayad para sa isang jack at nauugnay na kable para sa mga customer na walang Inside Wiring Plan sa kanilang pagbabalik sa kanilang permanente nilang lokasyon.
- vii. Bigyan ng mobile phone ang mga kustomer na naghahanap ng makakanlungan mula sa sakuna o kalamidad para magamit nila ito sa pansamantalang bahay-tuluyan na itinalaga ng county o syudad.