

## **Preguntas frecuentes (FAQ) – Interrupciones del Suministro Eléctrico por Motivos de Seguridad Pública en California (PSPS, por sus siglas en inglés)**

### **¿Cómo sé si hay una Interrupción del Suministro Eléctrico por Motivos de Seguridad Pública (PSPS) en mi área?**

En muchas zonas del área de servicio de Comcast en el Norte de California, se espera que las empresas de energía eléctrica comiencen a realizar apagones planificados o Interrupciones del Suministro Eléctrico por Motivos de Seguridad Pública (PSPS, por sus siglas en inglés) durante la temporada de incendios (de junio a noviembre). Cuando se pronostican condiciones climáticas propicias para incendios, tales como vientos fuertes y sequía, las empresas de energía eléctrica pueden cortar el suministro eléctrico comercial de manera preventiva. Estos apagones pueden durar varios días. Se recomienda visitar el sitio web de PG&E y registrarse para recibir notificaciones de algún un evento de PSPS cercano.

### **¿Con cuánta anticipación me notificarán que mis servicios de Xfinity pueden verse afectados?**

PG&E tiene un sistema de notificación de apagones de 24 horas y 48 horas para informar a sus clientes de una interrupción del servicio eléctrico. Cuando Comcast se entera de un evento de PSPS y del área que se verá afectada, le avisará a los clientes afectados que se registraron para recibir notificaciones sobre la posible interrupción del servicio. Los clientes residenciales de Xfinity pueden visitar [Xfinity.com/myaccount](https://xfinity.com/myaccount) para confirmar que su información de contacto esté actualizada. Los clientes de Comcast Business pueden visitar [business.comcast.com/myaccount](https://business.comcast.com/myaccount).

### **Tengo electricidad, pero mis servicios de Xfinity no están funcionando. ¿A qué se debe esto?**

Aunque el servicio eléctrico de tu residencia esté funcionando, ciertos sectores de nuestra red que ayudan a brindar el servicio de Xfinity pueden estar ubicados en áreas donde el suministro eléctrico no esté disponible, lo que causa la interrupción del servicio de Xfinity. Cuando la electricidad se reponga en la red, restauraremos el servicio tan pronto como sea seguro hacerlo.

Para recibir la información más actualizada sobre interrupciones del servicio de Xfinity, ingresa a la aplicación My Account en [Xfinity.com/myaccount](https://xfinity.com/myaccount). Los clientes de Comcast Business pueden visitar [business.comcast.com/myaccount](https://business.comcast.com/myaccount).

### **¿Qué puedo hacer para prepararme para una interrupción de los servicios de Comcast?**

- **Confirmar tu información de contacto [Xfinity.com/myaccount](https://xfinity.com/myaccount)**—Usaremos esta información para contactarte si esperamos que haya una interrupción del servicio debido a un apagón eléctrico planificado. También puedes usar My Account para verificar si el servicio ya fue repuesto.
- **Descargar programas y películas favoritas para verlos sin conexión a internet**—Si se tiene acceso a una conexión a internet, puedes usar la aplicación Xfinity Stream para ver series y películas sin estar conectado a internet, en caso de un apagón eléctrico.
- **Descargar la aplicación Xfinity Connect para recibir llamadas de Xfinity Voice mediante el teléfono móvil**— Los clientes de telefonía de Xfinity Voice pueden hacer y recibir llamadas con el número de teléfono de Xfinity de su hogar usando su celular.

- Seguir a [@ComcastCA](#) en Twitter y el blog de California en [California.comcast.com](#)—Estas fuentes brindarán información actualizada sobre apagones planificados y respuestas a preguntas frecuentes.

Visita [california.comcast.com/psps-es](#) en la pestaña "Estar preparados" para obtener más información.

### **¿Cuánto puede llegar a durar la interrupción del servicio de Comcast?**

Aunque no podemos pronosticar un plazo específico, las interrupciones del suministro eléctrico por motivos de seguridad pública realizadas por las compañías eléctricas pueden variar desde algunas horas hasta varios días, dependiendo de cuándo el suministro eléctrico comercial se reponga del todo al sector de la red de Comcast que brinda los servicios. Cuando la electricidad se reponga en la red, restauraremos el servicio tan pronto como sea seguro hacerlo.

### **Yo trabajo/estudio/manejo mi negocio desde mi hogar. ¿Qué significa esto para mí y cuáles son mis opciones?**

Durante un evento de PSPS, se interrumpe el servicio eléctrico, lo que puede afectar los servicios de Xfinity y Comcast Business. Para obtener recursos y asistencia especial, visita [california.comcast.com/psps-es](#) para obtener más información.

### **¿Puedo usar una fuente eléctrica alternativa para alimentar mis servicios de Comcast?**

La red de Comcast requiere de la energía eléctrica comercial para brindar los servicios de Xfinity de internet, TV, telefonía fija y móvil, así como los servicios de Comcast Business. Durante un apagón, estos servicios pueden dejar de funcionar cuando se interrumpe la electricidad comercial, aunque haya un generador doméstico de electricidad en el hogar o negocio, o aunque una batería de respaldo para alimentar los servicios de Xfinity Voice o móvil.

### **¿Mis servicios de Comcast Business se verán afectados por los eventos de PSPS?**

Los servicios de Comcast Business necesitan del suministro eléctrico comercial para funcionar. Durante un apagón, los servicios de Comcast Business podrían dejar de funcionar. Nuestros equipos de tecnología e ingeniería trabajarán sin descanso para apoyar las operaciones de nuestra red de modo de poder reponer los servicios de manera segura tan pronto como vuelva a activarse la energía eléctrica comercial. Puedes obtener más información sobre cómo los clientes de Comcast Business pueden prepararse y responder a los eventos de PSPS en <https://business.comcast.com/>

### **Cuando el servicio de internet no funciona, debo usar mi teléfono celular para conectarme y esto hace que mi plan de datos se agote rápidamente. ¿Comcast eliminará los límites de los planes de datos en estas situaciones?**

Ofrecemos un amplio rango de planes de datos, incluido un plan ilimitado por el que se paga \$45 dólares por línea y por mes sin importar cuántos datos se usen en el mes en que se cambie al plan ilimitado. Puedes cambiar tu plan hasta el último día de tu ciclo de facturación.