

# Respuestas ante impactos de la COVID-19

Reglamentación de la CPUC 17-06-024

John Tang, vicepresidente de Asuntos regulatorios

30 de octubre de 2020



# Protección/asistencia al cliente

- Se suspendieron las desconexiones para todos los clientes (comerciales y residenciales) el 12 de marzo.
- Se notificó a la Comisión y los gobiernos locales.
- Se contribuyó con más de \$25K del fondo de beneficencia para apoyar iniciativas de socorro relacionadas con la COVID-19.
- Se reinició el programa de control del agua para ayudar a los clientes a usar el agua de manera más eficiente.
- Se implementó el plan de notificaciones a los clientes para informarles sobre las protecciones mediante comunicados de prensa, avisos en la factura, o comunicados en el sitio web y las redes sociales.

# Programa de asistencia para la tarifa del agua (WRAP)

- Alrededor de 23,500 inscritos en la actualidad (12 % de los clientes residenciales)
- Intercambio de datos exitoso en julio
- Campañas digitales e impresas multilingües (inglés, español y vietnamita)
- Campañas en redes sociales a través de Facebook, Twitter e Instagram
- Tarjetas postales para todos los clientes con información destacada sobre distintas formas de pago y el WRAP
- Ubicación del WRAP en un lugar destacado en la página de inicio e inclusión de este en las páginas de COVID-19 y de socorro en casos de desastre





# Campaña digital





**WE'RE HERE TO HELP!**

- No water shutoffs
- Flexible and extended payment plans
- No deposit requirements on new service
- WRAP (Water Rate Assistance Program) offers a 15% discount off water bill for eligible low-income customers

**SJW**  
SAN JOSE  
WATER

# Campana digital



15% DISCOUNT

**WRAP  
PROGRAM**

**SJW**  
SAN JOSE  
WATER

# Campaña impresa



**SJW** SAN JOSE WATER

For over 150 years, we've served our communities with safe, reliable water.

## DID YOU KNOW?



We collect and test over 100 water samples weekly.



We're keeping your water safe—24 hours a day, 365 days a year.

If you are having trouble paying your water bill, we can help. Visit [sjwater.com/disaster-relief](https://sjwater.com/disaster-relief). You can also reach out to us at (408) 279-7900 or [customer.service@sjwater.com](mailto:customer.service@sjwater.com).

[f @sjwaterco](https://www.facebook.com/sjwaterco) [t @sjwaterco](https://twitter.com/sjwaterco) [i @sjwater](https://www.instagram.com/sjwater)

PERMIT  
STATION  
U.S. POSTAGE PAID  
SANTA CLARA, CA  
PERMIT NO. 99





# Oportunidades

- Promover la inscripción en el WRAP y los programas de asistencia al cliente
- Establecer un criterio de desconexión más definido
  - Extender la protección al cliente a quienes se encuentren por debajo de ciertas pautas de ingresos o que demuestren dificultades financieras
  - Aplicar protecciones SB 998
- Definir un programa y políticas estatales de arreglos de pago relacionados con la COVID-19 para todas las empresas de suministro de agua
  - Establecer un límite en los planes de pago
  - Permitir la cancelación de deudas incobrables y la recuperación de ingresos

A landscape photograph of a reservoir or lake surrounded by hills, with the text "Preguntas y respuestas" overlaid in white. The image is monochromatic, appearing in shades of blue and white. The reservoir is the central focus, with hills on either side. The foreground shows some vegetation and a dirt path.

# Preguntas y respuestas