



California Water Service

Calidad. Servicio. Valor.

Taller conjunto de la SWRCB y la CPUC

Respuestas estratégicas a los impactos de la COVID-19 en el sector hídrico

CPUC R.17-06-024 Fase II

30 de octubre de 2020

Greg Milleman, vicepresidente de California Rates

Acciones inmediatas para ayudar a los clientes en respuesta al coronavirus

Beneficios para clientes directos

- Comunicación habitual con los clientes y los líderes de la ciudad/comunidad por temas relacionados con la protección de clientes, los programas de asistencia y la seguridad del agua
- Suspensión de desconexiones por falta de pago y restauración de servicios
- Exención de tarifas de reconexión y depósitos

Beneficios para clientes indirectos

- Activación de planes de continuidad de las operaciones del sistema de agua
- Toma de medidas para proteger la salud y la seguridad de los empleados



Medidas para ayudar a los clientes mientras surgían desafíos financieros por la COVID-19

- Aplicación de la asistencia para el contribuyente de bajos ingresos (LIRA) para dar respaldo a los clientes
 - Permanencia de los clientes actuales en el programa LIRA
 - Intercambio voluntario de datos adicionales con compañías de electricidad
 - Promoción de la opción del LIRA a clientes con problemas para pagar sus facturas de agua
- Ofrecimiento de opciones de pago razonables
- Realización de llamadas de atención al cliente
- Otorgamiento de subsidios por dificultades
- Desarrollo y actual ofrecimiento de un nuevo programa de auditoría y reparación de paisajismo y riego



Posibles soluciones y oportunidades por explorar para ayudar más a los clientes que afrontan desafíos financieros por la COVID-19

- LIRA (programa de asistencia al cliente)
 - Reconsideración de la elegibilidad para reflejar las dificultades financieras inmediatas y a futuro (por ej., la COVID-19)
 - Búsqueda de un proceso de intercambio de datos más frecuente y eficiente
- Centro de intercambio de información del programa de asistencia al cliente de la comisión
 - Similar a la diversidad de proveedores con las eficacias del procesamiento centralizado
 - Aplicación de criterios estandarizados a todas las compañías de agua



Posibles soluciones y oportunidades por explorar para ayudar más a los clientes que afrontan desafíos financieros por la COVID-19

- Programas que reducen el uso del agua
 - Promoción para clientes en el programa LIRA y para quienes tengan problemas para pagar las facturas
- Planes de pago diferido con algún tipo de condonación de deuda
 - Asistencia a clientes en la administración de los pagos de saldos vencidos acumulados
 - Reconocimientos por el rendimiento y motivación de un cumplimiento continuo del plan
 - Captación de costos del programa para la recuperación futura de otras fuentes (por ej., subsidios federales o estatales, recargos, etc.)



Conclusión

Preguntas

