

# 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



COVID-19 has affected us all. One thing you never have to worry about is your water.

**SJW** SAN JOSE WATER

**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://www.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   t @sjwaterco   i @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 blue-tinted landscape photograph of a reservoir or lake surrounded by hills and vegetation. The text "Preguntas y respuestas" is overlaid in white on the water.

# Preguntas y respuestas