

停水政停水政策

由于COVID-19影响, 针对欠费用户的停水政策已暂停执行。

生活中有些时候, 维持开销可能会变得很困难。如果您无力支付水费, 请打电话告诉我们。我们会为您提供帮助。

我们提供无息付款安排, 在困难时期为您提供帮助。我们的水费缴纳者援助计划(WRAP)为符合条件的客户提供15%的水费优惠。我们的目标是与您合作, 确保您的供水不会被切断。您可以在以下了解更多有关该政策的信息。

什么是逾期账款?

您的账单在我们寄给您之后超过19天即被视为逾期。一旦账户逾期, 账单上列出的负责付款的个人或实体将会收到邮寄的逾期通知。

逾期通知包含如何支付账单的信息, 也可以点击[这里](#)查看。

逾期通知将邮寄至账户上指定的邮寄地址。如果邮寄地址于提供自来水服务的物业地址不同, 将另行邮寄通知到服务地址, 并以“住户”为收件人。

我可以在该账户安排付款吗?

如果您无法在正常付款期内支付水费, 请通知我们。您可以通过联系客服来请求其他付款安排或延期。除要求延期、减免或替代付款计划外, 您还可以选择延长付款时间。对于任何遵守与SJW签订有备用付款安排的客户, 只要该客户在随后的每个计费周期内都保持其账户上的现有供水服务不变, 则不会因未付款而停止服务。

此外, SJW的 WRAP 计划为符合收入要求的客户提供总水费(不包括州和地方费用) 15%的优惠。

如果我不同意该账单怎么办?

想要对账单提出异议或申诉的客户, 可以通过加州公用事业委员会(CPUC)的非正式或正式程序进行。通过访问 <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/> 向加州公共事业委员会(CPUC)提交投诉。账单和服务投诉由CPUC的消费者事务处(CAB)负责, 可通过以下方式联系该部门:

电话:
(800) 649-7570
周一至周五上午8:30至下午4:30

或邮寄至:
California Public Utilities Commission
Consumer Affairs Branch
505 Van Ness Avenue, Room 2003
San Francisco, CA 94102

对于那些需要直接帮助转接电话通话的人士(即听力或口语方面有障碍), 您可以拨打711联系加州中转服务。想要让您的电话立即以您喜欢的通信模式应答, 请拨打下面列出的免费特定语言号码, 并将其路由至加利州中转服务提供商。

电话类型	语言	800 免费号码
TTY/VCO/HCO 至语音	英语 西班牙语	1-800-735-2929 1-800-855-3000
语音至 TTY/VCO/HCO	英语 西班牙语	1-800-735-2922 1-800-854-7784
语音至语音	英语 西班牙语	1-800-854-7784

为避免在等待CPUC投诉结果时供水服务被终止，请联系消费者事务处(CAB)寻求帮助。如果您的案件符合资格标准，CAB将向您提供如何邮寄支票或汇票的说明，以便在您的案件得到解决之前暂扣。当您的投诉被审核期间，您必须继续支付当前费用，以保持您的服务通畅。

你们如何处理账单上没有列出的租户或住客？

SJW采取了几项措施来确保房屋的租户或住户意识到即将发生的停水事件。在停水前至少10天，您将收到一份书面通知，表明帐户已欠费，供水服务将被切断。

该通知还让租户或住户了解他们有权成为SJW客户。如果您采取这一步骤，只要你愿意承担未来的账单责任，你就不需要对拖欠账户的逾期金额负责。

什么是最后通知？

如果您未遵守付款安排条款，或您当前的账单逾期60天，我们将发出最后通知。最后通知将邮寄给账单上列出的负责账户付款的个人或实体。SJW将允许每位住宅客户在邮寄账单之日起共79天内，在服务终止前全额支付账单。有关如何避免因未付款而中断住宿服务的信息，请访问我们的网站或致电(408)279-7900。就本政策而言，住宅服务是指与住宅配套的供水服务，包括单户住宅、多户住宅和移动住宅。

如果我的供水服务被切断，我怎样才能恢复供水服务？

SJW将与您合作恢复服务。一旦您的供水服务因未付款而中断，SJW需要接受付款选项以恢复服务。您还将收取重新接通费。如果在营业时间重新接通水，费用是20美元。正常营业时间后，费用为30美元。我们希望与您合作，尽快恢复您的供水服务。有以下几种付款方式：

- 全额支付逾期款
- 支付逾期款项
- 参与替代付款计划或付款安排

通过自动电话系统或互联网在线支付的款项不会立即过账到客户的帐户，因此客户必须报告其支付情况，以确保通过与客户服务部门联系并提供其支付信息以恢复服务。