

# Ayuda en caso de desastres y Protección al cliente

En Agua San José (San Jose Water), estamos comprometidos a brindar apoyo a nuestros clientes cuando enfrentan lo inimaginable como por ejemplo la pérdida de una casa, negocio o propiedad debido a un desastre declarado por el gobierno estatal o federal. Si usted es una víctima en esta situación, podemos ayudarle de las siguientes maneras:

- Exoneración de las deudas si pierde su casa o si se considera inhabitable.
- Cierre automático de las cuentas de las casas destruidas y exoneración de su factura final.
- Proporcionar un crédito adicional de la cuenta para los clientes cuyas casas no son destruidas, pero están dañadas o inhabitables por un tiempo; y/o prorratear su cargo mensual por servicio.
- Proporcionar un crédito en la cuenta en caso de que tenga que evacuar (para contabilizar el tiempo fuera de casa) y/o prorratear su cargo mensual por servicio.
- Exonerar cualquier requisito de depósito para residentes y pequeños negocios que buscan restablecer el servicio por un año.
- Acelerar las solicitudes de servicio de inicio/fin.
- Suspensión de la interrupción del servicio por falta de pago y cargos relacionados (cargos por mora, depósitos).
- Suspensión de las actividades de cobranza por falta de pago.
- Detener cualquier uso estimado para la facturación atribuida al tiempo cuando su casa estaba desocupada debido a un evento.
- Ofrecer opciones de planes de pago extendidos caso por caso.
- Trabajar con usted para resolver las facturas impagas y minimizar las desconexiones por falta de pago.
- Eximir a los clientes de los requisitos de depósito durante un año.
- Renunciar a las tarifas de reconexión o de instalaciones para los afectados.

Por favor llámenos al (408) 279-7900 o envíe un correo electrónico a [customer.service@sjwater.com](mailto:customer.service@sjwater.com) en caso de tener alguna duda o pregunta.