

# 賑災客戶保護措施

在聖約瑟水務，我們承諾在客戶面對難以想像的情況下提供支援，例如因州或聯邦政府公佈的災難而損失房屋、企業或財產時。如果您在此情況下是受害者，我們可以通過以下方式提供援助：

- 如果您失去房屋或房屋被認定不適合居住時，可免除水費帳單。
- 自動關閉被損毀房屋的帳戶，並免除您的最終水費帳單。
- 為房屋未被損毀但一時受損或無法居住的客戶提供額外的帳單信用服務；和/或按比例支付您的每月服務費。
- 如果您必須撤離（申報離家時間），和/或按比例支付每月服務費，可提供帳單信用服務。
- 針對尋求重建業務的居民和小型企業免除一年的押金要求。
- 加快服務啟動/結束請求。
- 對未付款和相關費用繳納（押金）暫緩供水中斷。
- 暫緩未付款的收款行動。
- 停止根據房屋因事件閒置的時間收取預估使用計費。
- 根據個案提供延期付款計畫選項。
- 與您合作解決未付帳單，並儘量減少因未付款造成的供水中斷。
- 免除客戶一年的押金要求。
- 免除受影響人士的重新供水或設施費用。

如有任何疑問，請致電(408)279-7900 或發送電子郵件至 [customer.service@sjwater.com](mailto:customer.service@sjwater.com)。