

Bo V Khách Hàng Cu Tr Thm Họa

Tại San Jose Water, chúng tôi cam kết cung cấp hỗ trợ cho các khách hàng khi gặp phải những điều ngoài sức tưởng tượng — mất nhà, công việc kinh doanh hay tài sản do thảm họa được ban bố bởi chính quyền tiểu bang hoặc liên bang. Nếu quý vị là nạn nhân trong hoàn cảnh này, chúng tôi có thể hỗ trợ theo những cách sau:

- Miễn phí hóa đơn nếu quý vị mất nhà hay nếu nhà được coi là không thể cư trú được.
- Tự động đóng các tài khoản từ ngôi nhà bị tàn phá và miễn phí hóa đơn cuối cùng.
- Cung cấp thêm một tín dụng hóa đơn bổ sung cho các khách hàng có nhà không bị tàn phá, nhưng bị thiệt hại hoặc không thể cư trú trong một khoảng thời gian; và/hoặc chia phí dịch vụ hàng tháng của quý vị theo tỷ lệ.
- Cung cấp một tín dụng hóa đơn nếu quý vị phải sơ tán (để tính thời gian đi khỏi nhà) và/hoặc chia phí dịch vụ hàng tháng của quý vị theo tỷ lệ.
- Miễn phí các khoản yêu cầu ký quỹ cho cư dân và doanh nghiệp nhỏ để tái thiết lập dịch vụ trong vòng một năm.
- Giải quyết nhanh đề nghị cung cấp/dừng dịch vụ.
- Tạm treo tính phí không thanh toán và phí liên quan (phí trả muộn, đặt cọc).
- Tạm treo các hoạt động thu hồi nợ cho các khoản chưa thanh toán.
- Dừng sử dụng ước tính cho việc lập hóa đơn được quy cho thời gian ngôi nhà của quý vị không có người ở do sự cố.
- Cung cấp các lựa chọn kế hoạch thanh toán gia hạn trên nguyên tắc từng sự vụ.
- Làm việc với quý vị để giải quyết các hóa đơn chưa thanh toán và giảm thiểu việc phân chia các khoản không thanh toán.
- Miễn phí yêu cầu ký quỹ cho khách hàng trong vòng một năm.
- Miễn phí phí nổi lại hoặc phí trang thiết bị cho những người chịu tác động.

Vui lòng liên lạc với chúng tôi qua số điện thoại (408) 279-7900 hoặc gửi email theo địa chỉ customer.service@sjwater.com nếu có bất cứ thắc mắc nào.