

# Политика отключения водоснабжения

В жизни бывают случаи, когда становится трудно справиться со своими расходами. Если у вас возникли проблемы с оплатой счета за воду, позвоните нам. Мы готовы вам помочь.

Мы предлагаем помощь в решении финансовых трудностей без процентов. Наша программа помощи плательщикам за водоснабжение (**CAP**) предлагает 15% скидку на ваш счет за воду для соответствующих клиентов. Наша цель - работать с вами и выступать гарантом того, что вам не отключат водоснабжение. Ниже вы можете узнать подробнее о самом процессе.

## Что такое просроченный счет?

Ваш счет считается просроченным через 19 дней после того, как мы отправим его вам по почте. После того, как счет стал просроченным, физическое или юридическое лицо, на чье имя оформлен счет и на кого возложена ответственность за платеж, получает уведомление по почте.

Уведомление содержит информацию о способах оплаты вашего счета, также доступную [здесь](#).

Уведомление о просрочке отправляется по почте на адрес, указанный в учетной записи. Если почтовый адрес и адрес объекта, которому предоставляется водоснабжение, отличаются, отдельное уведомление будет отправлено по почте на адрес службы и адресовано «Владельцу».

## Могу ли я оформить договоренность об оплате?

Если вы не можете оплатить услуги водоснабжения в течении указанного периода оплаты, сообщите нам об этом. Вы можете запросить альтернативный способ платежа или отсрочку оплаты, связавшись со службой поддержки. Опции включают в себя продление сроков, в дополнение к запросу отложенного, сокращенного или альтернативного графика платежей. Предоставление услуг не будет прекращаться за неуплату для любого клиента, который соблюдает альтернативное соглашение о платежах, заключенное с SJW, при условии, что клиент также сохраняет текущие данные на своем счете за услуги водоснабжения, так как расходы накапливаются в каждом последующем платежном периоде.

Кроме того, программа SJW **CAP** предоставляет 15% скидки на общую плату за водоснабжение, за исключением государственных и местных сборов, для тех, кто придерживается условий о доходе.

## Что если я не согласен с этим счетом?

Клиенты, которые хотели бы оспорить или опротестовать свой счет, могут сделать это через неофициальный или официальный процесс Комиссии по коммунальным услугам штата Калифорния (CPUC). Подайте вашу жалобу в Комиссию по вопросам коммунального обслуживания штата Калифорния (CPUC), посетив <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>. Жалобы по вопросам счетов и обслуживания обрабатываются Отделом по работе с потребителями (CAB) CPUC, с которым можно связаться по следующим контактными данными:

**Телефон:**  
 (800) 649-7570  
 (с 8:30 до 16:30 с понедельника по пятницу)

**или по почте:**  
 Комиссия по вопросам коммунального  
 обслуживания штата Калифорния  
 Отдел по делам потребителей  
 Проспект Ван Несс 505, Кабинет 2003  
 Сан Франциско, CA 94102

Для тех, кому нужна прямая помощь в ретрансляции телефонных разговоров (например, ограничения слуха или речи), вы можете позвонить по номеру 711, чтобы обратиться в службу ретрансляции California. Чтобы на ваши звонки сразу же отвечали в предпочитаемом вами режиме связи, наберите один из бесплатных телефонных номеров, перечисленных ниже, и вас соединят с поставщиком услуг ретрансляции California.

Тип Звонка	Язык	Бесплатный номер телефона
TTY/VCO/HCO Озвучивать	Английский язык Испанский язык	1-800-735-2929 1-800-855-3000
Озвучивать TTY/VCO/HCO	Английский язык Испанский язык	1-800-735-2922 1-800-854-7784
Синхронный перевод	Английский язык Испанский язык	1-800-854-7784

Чтобы избежать отключения обслуживания во время ожидания жалобы в CPUC, обратитесь за помощью в Отдел по работе с потребителями (CAB). Если ваше дело соответствует критериям приемлемости, CAB предоставит вам инструкции о том, как отправить по почте чек или денежный перевод, подлежащий изъятию, до разрешения вашего дела. Вы должны продолжать оплачивать текущие расходы, пока ваша жалоба находится на рассмотрении, чтобы избежать отключения.

## Как быть с арендаторами или жильцами, которые не указаны в счете?

SJW предпринимает следующие меры, чтобы удостовериться, что арендаторы или жильцы дома осведомлены о предстоящем отключении воды. Не менее чем за 10 дней до отключения водоснабжения вы получите письменное уведомление о том, что счет за водоснабжение имеет задолженность и может быть отключен.

Это уведомление также позволяет арендаторам или жильцам узнать, что они имеют право стать клиентом SJW. Если вы решите туда обратиться, вы не несете ответственности за просроченную сумму задолженности по счету просроченной задолженности, если вы готовы принять на себя будущую ответственность за счет.

## Что такое последнее уведомление?

Если вы не соблюдаете условия соглашения об оплате или ваши текущие счета просрочены на 60 дней, вы получите последнее уведомление. Последнее уведомление отправляется по почте физическому или юридическому лицу, указанному в счете, и ответственного за оплату счета. SJW предоставит каждому клиенту-резиденту в общей сложности 79 дней с даты отправки счета по почте возможность произвести полную оплату счета до прекращения обслуживания. Информация о том, как избежать прекращения предоставления услуг по месту жительства за неуплату, доступна на нашем веб-сайте или по телефону (408) 279-7900. С целью данной политики под жилищным обслуживанием понимается водоснабжение жилого соединения, которое включает в себя жилые дома на одну семью, многоквартирные дома и мобильные дома.

## Если мне отключили водоснабжение, как его возобновить?

SJW поможет вам восстановить услугу. После прекращения водоснабжения из-за неуплаты SJW должен принять способ оплаты для восстановления обслуживания. С вас также будет взиматься плата за повторное подключение. Если вода снова подключается в рабочее время, плата составляет 20 долларов. В нерабочее время плата составляет 30 долларов. Цель нашей работы - восстановить ваше водоснабжение как можно быстрее. Есть несколько вариантов оплаты:

- Оплатить остаток
- Оплатить просроченную сумму
- Участие в альтернативном графике платежей или схемах оплаты

Платежи, произведенные через автоматизированную телефонную систему или он-лайн через Интернет, не будут сразу отправлены на счет клиента, поэтому клиенты должны сообщить о своем платеже, чтобы убедиться, что его услуга восстановлена, связавшись со службой поддержки со своей платежной информацией.