

Suburban Water Systems
Plan de comunicaciones y divulgación a clientes ante catástrofes y emergencias
Septiembre de 2019

Primeras acciones

- Suburban Water Systems (Suburban) notificará a todos los clientes sobre las protecciones disponibles en caso de emergencia, mismas que se implementarán si el gobernador de California o el presidente de los Estados Unidos declara un estado de emergencia (que no sea sequía) debido a que alguna catástrofe ha producido la pérdida o perturbación del suministro o recepción del servicio de agua o la degradación de la calidad del servicio de agua.
- Dentro de los 15 días de la declaración de una catástrofe por parte del Gobierno estatal o federal, Suburban presentará una carta de aviso nivel 1 (*Tier 1 advice letter*) en la cual se implementarán las protecciones de emergencia para clientes y se activará la Cuenta de Orden ante un Evento Catastrófico (CEMA).

Objetivos

- Demostrar el compromiso de Suburban con nuestros clientes que hacen frente a la pérdida de casas, negocios o bienes a raíz de una catástrofe natural.
- Cumplir con las disposiciones de la decisión reciente de la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC) de informar a los clientes de forma continua (al menos una vez al año) sobre las opciones que Suburban pone a su disposición para apoyar y protegerlos. En el caso particular de los incendios forestales, asegurarse de que se divulguen antes, durante y después de un incendio las protecciones que los clientes tienen a su disposición.

Previsiones para los clientes

- Trabajar de manera cooperativa con los clientes afectados para resolver las facturas pendientes de pago y minimizar los cortes por impago;
- Eximir a los clientes afectados del pago de cargos por reconexión e instalaciones, así como suspender los depósitos para clientes afectados que deben reconectarse al sistema;
- Ofrecer opciones de pago razonables a los clientes afectados;
- Eximir del pago de facturas a clientes que han perdido su casa o cuya casa ha quedado inhabitable;
- Autorizar una exención proporcional de toda parte fija de facturas de agua por el tiempo que la casa queda inhabitable, incluso si la inhabitabilidad no se debe a la pérdida del servicio de agua.

Además, en caso de que se activen las protecciones para clientes ante catástrofes y emergencias para alguna comunidad en particular, Suburban implementará actividades de divulgación reactiva para apoyar a los clientes y asegurar que cuenten con información sobre el programa.

Anexo B
Página 2 de 3

Plan de acción táctico

Suburban notificará a los clientes sobre las protecciones para clientes ante catástrofes y emergencias de las siguientes maneras (publicadas y actualizadas según convenga):

- **Sitio web** – se agregará al sitio web una nueva página “Protecciones para clientes ante catástrofes y emergencias” fácilmente identificable por los clientes.
- **Redes sociales** – se publicará contenido con enfoque en las protecciones para clientes ante catástrofes y emergencias en las páginas de Facebook y Twitter por lo menos una vez al mes.
- **Correos electrónicos para clientes** – se enviará por lo menos un correo electrónico al año a los clientes que han proporcionado voluntariamente su dirección de correo electrónico para informarlos sobre las “Protecciones para clientes ante catástrofes y emergencias”.
- **Avisos en las facturas** – se incluirá por lo menos una vez al año un aviso en las facturas para informar a todos los clientes sobre las “Protecciones para clientes ante catástrofes y emergencias”.
- **Comunicado de prensa/Avisos para la prensa** – se emitirá un comunicado de prensa o aviso a todas las organizaciones mediáticas que cubren la zona de servicio al lanzar el nuevo programa de protecciones para clientes ante catástrofes y emergencias. El comunicado de prensa se enviará durante el periodo del 9 de octubre al 31 de diciembre de 2019.
- **Divulgación en las comunidades** – se elaborará material impreso para que sea distribuido cuando Suburban asista a eventos comunitarios y esté disponible en las oficinas de atención al cliente de Suburban.
- **Empleados de atención a clientes** – se elaborará información detallada sobre el programa “Protecciones para clientes ante catástrofes y emergencias”, misma que se enviará a los empleados de atención a clientes para que estén preparados para contestar cualquier duda por parte de clientes.
- **Divulgación entre clientes de bajos recursos** – se trabajará en colaboración con organizaciones comunitarias para incluir información sobre las protecciones para clientes antes y después de una catástrofe.

Se pondrán en marcha las siguientes tácticas focalizadas hacia un grupo específico de clientes que pudiera haber sido afectado por una catástrofe. Las tácticas se llevarán a cabo lo más pronto posible (tomando en cuenta la situación local) tras la declaración de un estado de emergencia:

- **Divulgación focalizada (Clientes afectados)** – Suburban intentará contactar a los clientes afectados por correo o avisos en puertas cuando se activen las protecciones para clientes ante catástrofes y emergencias con el fin de alertar a la comunidad sobre dichas protecciones.
- **Gobiernos locales** – se alertará a los Gobiernos locales y funcionarios elegidos, por correo electrónico o teléfono, respecto de las protecciones ante catástrofes y emergencias que se encuentran a disposición de los clientes.

Anexo B
Página 3 de 3

- **Llamadas salientes** – se trabajará en colaboración con agencias que brindan servicios de notificación de emergencias en las ciudades a las que suministramos agua para realizar llamadas de emergencia desde el 911 (“Reverse 911”), en cualquier comunidad abastecida por Suburban y afectada por una catástrofe, dentro de las 72 horas después de la conclusión de los hechos para informar a los clientes sobre las “Protecciones para clientes ante catástrofes y emergencias”.
- **Centro de Atención a Clientes** – El personal local de Suburban brindará información oportuna sobre la calidad del agua, interrupciones en el servicio, esfuerzos de rehabilitación y operaciones de auxilio. En específico, las comunicaciones incluirán información sobre el estado de la calidad del agua y disponibilidad del servicio (según proceda) y la asistencia disponible o ya brindada a los clientes, así como información actualizada sobre la rehabilitación del servicio durante la reconstrucción de estructuras destruidas o vueltas inhabitables por una catástrofe declarada.

Todo contenido destinado a los clientes será traducido y difundido en inglés, español, chino y coreano. Considere que es posible que los parámetros de redes sociales prohíban compartir información en varios idiomas.

有關中文的更多詳情，請致電 (626) 543-2640到San Jose Hills服務區，或致電 (562) 944-8291到Whittier / La Mirada服務區。有關本通知的中文版，請訪問我們的網站：www.swwc.com/suburban/announcements/

한국어로 자세한 정보를 원하시면 San Jose Hills 서비스 지역은 (626) 543-2640으로 전화하거나 Whittier / La Mirada 서비스 지역은 (562) 944-8219로 전화하십시오. 한국어로 된 이 통지서 사본은 웹 사이트 www.swwc.com/suburban/announcements/를 방문하십시오.

Để biết thêm thông tin bằng tiếng Việt, hãy gọi khu vực dịch vụ San Jose Hills theo số (626) 543-2640 hoặc khu vực dịch vụ Whittier / La Mirada theo số (562) 944-8219. Để có một bản sao của thông báo này bằng tiếng Việt, vui lòng truy cập www.swwc.com/suburban/announcements/.

Para sa karagdagang impormasyon sa Tagalog, tawagan ang lugar ng serbisyo ng San Jose Hills sa (626) 543-2640 o lugar ng serbisyo ng Whittier / La Mirada sa (562) 944-8219. Para sa isang kopya ng tagalog na ito ng paunawa, mangyaring bisitahin ang www.swwc.com/suburban/announcements/.

PROTECCIONES PARA CLIENTES ANTE CATÁSTROFES Y EMERGENCIAS

Suburban Water Systems (Suburban) ha puesto en marcha un Programa de Auxilio ante Catástrofes y Emergencias que podrá brindar protecciones a clientes afectados por incendios forestales u otras catástrofes naturales. En caso de que se declare un estado de emergencia a nivel estatal o federal, podrán calificar para protecciones las personas que cumplan con el siguiente criterio:

- Han sufrido una pérdida o perturbación del suministro o recepción del servicio de agua o una degradación de la calidad del servicio de agua a consecuencia de una catástrofe.

Si se cumple este criterio, Suburban:

- Trabaja de manera cooperativa con los clientes afectados para resolver las facturas pendientes de pago y minimizar los cortes por impago;
- Eximirá a los clientes afectados del pago de cargos por reconexión e instalaciones y suspenderá los depósitos para clientes afectados que deben reconectarse al sistema;
- Ofrecerá opciones de pago razonables a los clientes afectados;
- Eximirá del pago de facturas a clientes que han perdido su casa o cuya casa ha quedado inhabitable;
- Autorizará una exención proporcional de toda parte fija de facturas de agua por el tiempo que la casa queda inhabitable, incluso si la inhabilitación no se debe a la pérdida del servicio de agua.

El Programa de Auxilio ante Catástrofes y Emergencias cumple con la resolución M-4833 de la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC), que asegura la permanencia de las protecciones arriba descritas para clientes de proveedores regulados de agua en California.

Para saber más sobre el Programa de Auxilio ante Catástrofes y Emergencias de Suburban Water Systems, favor de consultar <https://www.swwc.com/suburban/emergency-preparedness/> o llamar a nuestro Centro de Atención a Clientes al **(800) 203-5430**.