

Suburban Water Systems
Pakikipag-ugnayan sa Pagbibigay ng Lunas sa Sakuna Kapag May Emergency
at Plano para sa Pagkontak sa Customer
Setyembre 2019

Pangunahing mga Kilos

- Aabisuhan ng Suburban Water Systems (Suburban) ang lahat ng mga customer tungkol sa mga proteksiyon kapag may kagipitan o emergency na maaari nilang makuha na ipapatupad kung sakaling magdeklara ang Gobernador ng California o Presidente ng Estados United States ng state of emergency (maliban sa tagtuyot, o drought) dahil nagresulta ang kalamidad sa kawalan o pagkaputol ng paghatid o pagtanggap ng serbisyo sa tubig (water utility service) at/o negresulta sa pagsama ng kalidad ng serbisyo sa tubig.
- Sa loob ng 15 araw mula sa deklarasyon ng Gobernador ng California o Presidente ng Estados Unidos na mayroong sakuna, magsusumite ang Suburban ng isang Tier 1 advice letter na magpapatupad sa mga proteksiyon sa customer kapag may emergency at magpapakilos sa Catastrophic Event Memorandum Account (CEMA).

Mga Layunin

- Upang maipakita ng Suburban ang pagkatuon sa aming mga customer na nawalan ng bahay, negosyo, at/o mga pag-aari dahil sa mga natural na sakuna
- Upang matupad ang mga probisyon ng kamakailang pasya ng California Public Utilities Commission na patuloy aabisuhan ang mga customer (nang hindi kukulang sa minsan bawat taon) tungkol sa mga bagay na maaaring gamitin ng Suburban sa pagsuporta at pagprotekta sa kanila. Lalo na kapag may malalaking mga sunog, siguruhin na kokontakin ang customer tungkol sa maaaring makuhang proteksyon bago mangyari ang sunog, habang nangyayari ang sunog, at pagkatapos nangyari ang sunog.

Mga Probisyon para sa mga Customer

- Makipagtulungan sa apektadong mga customer upang maresolba ang mga bill na hindi nabayaran at mapakonti ang mga pagputol ng serbisyo dahil sa di-pagbayad;
- Ipapaubaya ang mga reconnection o facilities fees para sa apektadong mga customer at sususpendihin ang mga deposit para sa apektadong mga customer na kailangang makonekta sa sistema muli;
- Bigyan ang apektadong mga customer ng makatwirang mga paraan upang makabayad (mga payment options);
- Huwag nang singilin ang mga customer na nawalan ng bahay o kung hindi na maaaring tirhan ang kanilang bahay; at,
- Pahintulutan ang isang pagpapaubaya, ayon sa di nagamit na serbisyo (o pro rata) ng anumang di-nagbabagong singil sa water bill para sa panahon kung kailan hindi natirhan ang bahay, kahit hindi ito dahil sa pagkawala ng water service.

Dagdag dito, kapag napairal ang Mga Proteksiyon sa Customer sa Pagbibigay ng Lunas sa Sakuna Kapag may Emergency para sa isang tiyak na pamayanan, tutugon ang Suburban at kokontakin ang mga customer upang masuporta sila at masiguro na nakakuha sila ng impormasyon tungkol sa programa.

Kalakip B
Pahina 2 ng 3

Mahusay na Plano sa Pagkilos

Ipagbibigay-alam ng Suburban ang mga customer tungkol sa Mga Proteksiyon sa Customer sa Pagbibigay ng Lunas sa Sakuna Kapag may Emergency sa mga sumusunod na paraan (ipo-post at iu-update kapag kailangan):

- **Email sa Customer** – magpapadala ng hindi kukulang sa isang email bawat taon sa mga customer na nagbigay ng email nang di-sapilitan upang makabigay ng impormasyon tungkol sa “Mga Proteksiyon sa Customer sa Pagbibigay ng Lunas sa Sakuna Kapag May Emergency”.
- **Mensahe sa Bill** – magsasama ng hindi kukulang sa isang mensahe sa bill bawat taon para sa lahat ng customer upang magbigay ng impormasyon tungkol sa ‘Mga Proteksiyon sa Customer sa Pagbibigay ng Lunas sa Sakuna Kapag May Emergency’.
- **Paglabas ng Balita o Abiso sa Media** – maglalabas ng balita o abiso sa media sa lahat ng mga media organization na sumasakop sa mga pamayanan na sineserbisyo nito, sa sandaling nailunsad ang bagong ‘Emergency Disaster Relief Customer Protections’ program. Ilalabas ang balitang ito sa panahon mula Oktubre 9 hanggang Disyembre 31, 2019.
- **Pakikipag-ugnayan sa Pamayanan** – gagawa ng mga lathala na maaaring ipamahagi ng Suburban sa mga community event, na makukuha din sa mga customer service office ng Suburban.
- **Mga Customer Service Employee** – magbubuo at maglalabas ng detalyadong impormasyon tungkol sa ‘Emergency Disaster Relief Customer Protections’ program sa mga Customer Service employee, upang masagot nila ang anumang mga katanungan ng mga customer.
- **Pakikipag-ugnayan sa mga Customer na may Mababang Kita** – makikipagtulungan sa mga organisasyon sa pamayanan upang makapagbahagi ng impormasyon tungkol sa ‘Mga Proteksiyon sa Customer sa Pagbibigay ng Lunas sa Sakuna Kapag May Emergency’ bago mangyari ang isang sakuna at pagkatapos nito.

Gagawin ang mga sumusunod na kilos sa piling grupo ng mga customer na maaaring naapekto ng isang sakunang nangyari. Gagawin ang mga ito sa lalong madaling panahon (batay sa lokal na situwasyon), pagkatapos nadeklara ang state of emergency:

- **Pakikipag-ugnayan sa Piling mga Customer (Mga Apektadong Customer)** – Sisikapin ng Suburban na kontakin ang apektadong mga customer sa pamamagitan ng koreo o pag-iwan ng mga abiso sa bahay kapag napairal ang ‘Emergency Disaster Relief Customer Protections’ para sa isang pamayanan upang magbigay-alam tungkol sa mga proteksiyon.
- **Mga Lokal na Pamahalaan** – aabisuhan ang mga lokal na pamahalaan at mga hinirang na opisyal sa pamamagitan ng email o pagtawag tungkol sa ‘Mga Proteksiyon sa

Customer sa Pagbibigay ng Lunas sa Sakuna Kapag May Emergency' na maaaring makuha ng mga customer.

Kalakip B
Pahina 3 ng 3

- **Outbound Dialing**, o Papalabas na Pagtawag – makikipagtulungan sa mga ahensiyang nagbibigay ng mga serbisyo sa pag-aabiso kapag may emergency (emergency notification services) para sa mga pamayanan na sineserbisyo ng Suburban upang makagawa kami ng mga tawag papalabas na “Reverse 911” sa buong pamayanan na sinserbisyo ng Suburban na naapekto ng isang sakuna sa loob ng 72 oras pagkatapos ng isang pangyayari upang maabisuhan ang mga customer tungkol sa ‘Mga Proteksiyon sa Customer sa Pagbibigay ng Lunas sa Sakuna Kapag May Emergency’.
- **Customer Service Center** – Magbibigay ang mga lokal na kawani ng Suburban ng napapanahong impormasyon tungkol sa kalidad ng tubig, mga pagkagambala sa serbisyo, mga pagsisikap na maibalik ang serbisyo, at suporta sa pagbigay ng lunas. Magkakaroon ng mga tiyak na komunikasyon tungkol sa kalagayan ng kalidad ng tubig at pagkakaroon ng serbisyo (gaya ng naaangkop), lunas na naibigay sa mga customer o maaaring makuha ng mga customer, at napapanahong balita tungkol sa pagbalik ng serbisyo habang muling itinatayo ang mga gusaling nasira o hindi na maaaring tirhan dahil sa isang dineklarang sakuna.

Isasalin ang impormasyong nag-aabiso sa customer at palalaganapin ito sa Ingles, Espanyol, Chinese, at Korean. Mangyaring isaisip na maaaring hadlangan ng mga patakaran ng social media ang pagbabahagi ng impormasyon sa higit sa isang wika.

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 paunawang ito sa Tagalog, mangyaring bisitahin ang www.swwc.com/suburban/announcements/.

MGA PROTEKSIYON SA CUSTOMER SA PAGBIBIGAY NG LUNAS SA SAKUNA KAPAG MAY EMERGENCY

Nagpatupad ang Suburban Water Systems (Suburban) ng isang Emergency Disaster Relief Program na maaaring magbigay ng mga proteksiyon sa mga customer na naapekto ng mga malaking sunog at iba pang natural na sakuna. Sa kaganapan na nagdeklara ng isang State of Emergency ang pamahalaan ng estado o ng bansa, ang mga customer na tumutugon sa mga sumusunod na kraytirya ay maaaring karapat-dapat sa mga proteksiyon:

- Pagkawalang may kaugnayan sa sakuna o pagkagambala ng paghatid o pagtanggap ng serbisyo sa tubig, at/o nagresulta sa pagkababa ng kalidad ng utility service.

Kung matugunan ang mga kraytiryang ito:

- Ang Suburban ay makikipagtulungan sa apektadong mga customer upang maresolba ang mga bill na hindi nabayaran at mapakonti ang mga pagputol ng serbisyo dahil sa di-pagbayad;
- Ipapaubaya ng Suburban ang mga reconnection o facilities fees para sa apektadong mga customer at pagsuspende ng mga deposit para sa apektadong mga customer na kailangang makonekta sa sistema muli;
- Bibigyan ng Suburban ang apektadong mga customer ng makatwirang mga paraan upang makabayad (mga payment options);
- Hindi na sisingilin ng Suburban ang mga customer na nawalan ng bahay o kung hindi na maaaring tirhan ang kanilang bahay; at,
- Papahintulutan ng Suburban ang isang pagpapaubaya, ayon sa di nagamit na serbisyo (o pro rata) ng anumang di-nagbabagong singil sa water bill para sa panahon kung kailan hindi natirhan ang bahay, kahit hindi ito dahil sa pagkawala ng water service.

Sinusunod ng Emergency Disaster Relief Program ang California Public Utilities Commission Resolution M-4833. Dahil dito, permanente ang mga nabanggit na proteksiyon para sa mga customer ng pinangangasiwaang mga tagatustos ng tubig, o regulated water providers, sa California.

Upang matuto ng higit tungkol sa Emergency Disaster Relief Program ng Suburban Water Systems, mangyaring tumungo sa <https://www.swwc.com/suburban/emergency-preparedness/> o tumawag sa aming Customer Service Center sa **(800) 203-5430**.

Kalakip C
Pahina 2 ng 2