

# ¿Necesita ayuda para pagar su factura durante COVID-19? Estamos aquí para servirle.

## Datos sobre la ayuda al cliente para el alivio económico durante la emergencia de COVID-19 de la Comisión de Servicios Públicos de San Francisco

Cuidar de las comunidades a las que servimos ha sido un compromiso por mucho tiempo de la Comisión de Servicios Públicos de San Francisco (SFPUC). Entendemos que durante estos tiempos difíciles, a más clientes les puede resultar difícil pagar sus facturas. Si perdió su trabajo debido a COVID-19 o la orden de refugio en el lugar, puede ser elegible para estos descuentos a través de nuestro Programa de Asistencia al Cliente de Emergencia para clientes residenciales:

- 15% de descuento en sus facturas de agua
- 30% de descuento en sus facturas de energía de Hetch Hetchy
- 35% de descuento en sus facturas de alcantarillado

Este es un programa temporal que caduca el 31 de Marzo de 2022, así que ¡no espere para presentar su solicitud!

Este programa está diseñado para ayudar a los clientes elegibles que han sido afectados por COVID-19. Inscribese hoy completando un formulario de solicitud en línea en [bit.ly/bills-covid19](https://bit.ly/bills-covid19).\*

Si ya tenía bajos ingresos antes de que comenzara esta crisis, debería pensar en presentar una solicitud para nuestros Programas de Asistencia al Cliente (CAP) estándar para **agua/alcantarillado** y **energía de Hetchy Power** que no caducarán al final de la emergencia. Si es un cliente con una pequeña empresa o sin fines de lucro, también hay un programa temporal de **Asistencia al Cliente de Emergencia** para obtener descuento en sus facturas comerciales de agua y alcantarillado. Visite [sfwater.org/billrelief](https://sfwater.org/billrelief) para obtener información sobre todos los programas de alivio para las facturas de la SFPUC disponibles para usted.

Nuestras comunidades están primero. Como es habitual, puede llamar al (415)-551-3000 para consultar sobre los planes de pago flexibles que se encuentran a disposición de los clientes. La SFPUC también ha suspendido los cortes de agua y energía debido a pagos atrasados, ha pospuesto gravámenes y cobros, ha otorgado exenciones para los cargos por morosidad y ha aplazado el pago de alquileres para los inquilinos de nuestras instalaciones.

*\*Los descuentos proporcionados conforme al Programa de Asistencia al Cliente de Emergencia finalizarán después de Marzo del 2022 y pueden estar sujetos a cambios o ser suspendidos en cualquier momento. Tenga en cuenta que este programa temporal no está disponible para los clientes inscritos en CleanPowerSF. Para obtener descuentos en la factura de energía y ayuda financiera disponible para los clientes de CleanPowerSF, visite: [cleanpowersf.org/lower-your-bill](https://cleanpowersf.org/lower-your-bill).*

### Preguntas frecuentes

**¿Quién es elegible para participar?** Clientes residenciales de agua/alcantarillado y energía de Hetch Hetchy que han sido

afectados financieramente por COVID-19 o por la orden de refugio en el lugar, con un ingreso familiar máximo por debajo del 200% del ingreso medio del área de San Francisco. Los descuentos sólo están disponibles para su residencia principal, y su cuenta debe servir sólo a su unidad residencial. Este descuento no está disponible para cuentas residenciales de unidades múltiples. Consulte la solicitud para obtener más detalles.

**¿Cómo me inscribo?** Visite [sfwater.org/bill-covid19](https://sfwater.org/bill-covid19).

**¿Cuánto dinero ahorraré?** Los clientes elegibles pueden ahorrar 15% en el agua, 30% en la energía y 35% en las facturas de alcantarillado por los descuentos.

**¿Mi información está segura?** Sí. Su privacidad es importante para nosotros. La SFPUC mantendrá su información confidencial y la usará solo para determinar su elegibilidad para el programa.

**¿Cuánto tiempo tomará para que mis descuentos se hagan efectivos?** Las solicitudes se procesarán a medida que se reciban. Una vez que haya presentado su solicitud, recibirá un email o una carta para confirmarle que hemos recibido su solicitud. Pueden transcurrir aproximadamente dos semanas hasta que reciba noticias con respecto a su elegibilidad para los descuentos. Los descuentos se aplicarán al comenzar el próximo ciclo de facturación después de que se apruebe su solicitud. Los clientes recibirán los descuentos a partir del momento en que se apruebe su solicitud hasta el 31 de Marzo de 2022, y reciben la garantía de al menos un mes de descuento a partir de la fecha de aprobación de la solicitud.

**¿Existen otros programas de ahorro o ayuda ofrecidos por la SFPUC?** Sí, hay más información disponible en [sfwater.org/billrelief](https://sfwater.org/billrelief).

**¿Cómo se relaciona esto con el Programa de Asistencia al Cliente (CAP) normal?** Si reúne los requisitos de nuestro programa CAP normal, le recomendamos que solicite ese programa, que dura más que este programa de emergencia temporal. Si ya ha sido aprobado para el programa CAP normal, no es necesario que solicite el programa de emergencia. Obtenga más información en [sfwater.org/billrelief](https://sfwater.org/billrelief).

**¿Qué ocurrirá cuando finalice el programa?** Todos los descuentos finalizarán y usted será responsable de pagar su factura normal. Si todavía tiene dificultades para pagar después del vencimiento del programa, puede considerar solicitar nuestro programa CAP normal o puede comunicarse con nuestro Servicio al Cliente para analizar las opciones de pago. Consulte todas las opciones disponibles para el alivio económico en [sfwater.org/billrelief](https://sfwater.org/billrelief) o llame al Servicio al Cliente al (415) 551-3000, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

## Solicitud de Asistencia al Cliente de Emergencia por COVID-19

El Programa de Asistencia al Cliente Residencial para el Alivio Económico Durante la Emergencia por COVID-19 ofrece descuentos en las facturas de servicios públicos para los clientes que han perdido sus ingresos debido a la COVID-19 o a la orden de refugio en el lugar. Los clientes que reúnan los requisitos pueden recibir un 15 % de ahorro en la factura de agua, un 35 % de ahorro en la factura de las aguas residuales y un 30 % de ahorro en la factura de energía de Hetch Hetchy. Este es un programa temporal, así que ¡no espere para presentar su solicitud!

### Para reunir los requisitos de este programa, usted debe:

- Ser un cliente residencial que busca un descuento para su residencia principal, con una cuenta SFPUC que sirva solo a su unidad de vivienda bajo su propio nombre.
- Tener un ingreso familiar bruto máximo antes de impuestos y deducciones de:
 

Tamaño del hogar	Ingresos anuales del hogar	Ingresos mensuales del hogar
1 persona	\$179,300	\$14,942
2 personas	\$205,000	\$17,083
3 personas	\$230,600	\$19,217
4 personas	\$256,200	\$21,350
Por cada persona adicional, agregue	\$20,500	\$1,708
- Haber experimentado una pérdida de ingresos relacionada con COVID-19 o estar sujeto a la orden de quedarse en casa, y estar experimentando problemas económicos y dificultades para pagar sus facturas de agua, electricidad y alcantarillado.
  - o La pérdida de ingresos puede ser causada por despidos, reducción de horas o incapacidad para trabajar debido a restricciones legales o enfermedad.
  - o Los ingresos incluyen salarios, sueldos, propinas e ingresos del trabajo por cuenta propia.

### Rellene los siguientes campos para presentar su solicitud.

\* = Requerido

<b>*Tipo de cuenta:</b> <input type="checkbox"/> Agua/alcantarillado <input type="checkbox"/> Electricidad de Hetch Hetchy (Los clientes de CleanPowerSF no son elegibles para este programa, y deberían solicitar el programa CARE de PG&E en su lugar.)	
<b>*Nombre del titular de la cuenta:</b>	<b>*Número de cuenta de agua/alcantarillado:</b> <i>(exactamente como aparece en su última factura)</i>
<b>*Número de cuenta de energía de Hetch Hetchy:</b> <i>(exactamente como aparece en su última factura)</i>	<b>*Dirección de servicio:</b>
<b>Correo electrónico:</b> (Proporcione un correo electrónico, si cuenta con uno, para una comunicación más rápida sobre si resulta aprobado para el programa.)	<b>*Número de teléfono:</b>
<b>*¿Cómo se ha visto afectado su ingreso familiar por COVID-19 o la orden de quedarse en casa? (Seleccione todas las opciones que correspondan)</b>	
<input type="checkbox"/> Despido o pérdida de trabajo	<input type="checkbox"/> Reducción de horas o licencia
<input type="checkbox"/> Cierre de la empresa o imposibilidad de trabajar debido a las restricciones surgidas de la orden de quedarse en casa	<input type="checkbox"/> Incapacidad para trabajar debido a una enfermedad o sospecha de enfermedad propia o de un miembro de la familia
<b>*Ingresos mensuales previos del hogar:</b> (Indique su ingreso bruto previo antes de impuestos y deducciones, y antes del impacto de COVID-19 y de la orden de quedarse en casa. Incluya todos los sueldos, salarios, propinas e ingresos del trabajo por cuenta propia de todos los miembros de su hogar).	<b>*Ingresos mensuales actuales del hogar:</b> (Indique su ingreso bruto actual antes de impuestos y deducciones, mostrando el impacto de COVID-19 y de la orden de quedarse en casa. Incluya todos los sueldos, salarios, propinas e ingresos del trabajo por cuenta propia de todos los miembros de su hogar).

**\*Número de residentes en mi hogar (incluido usted):**

¿Hay alguna información adicional que quiera proporcionar?:

**Al firmar aquí, declaro bajo pena de perjurio lo siguiente:**

- Soy el cliente de servicios públicos cuyo nombre aparece en esta solicitud, o estoy autorizado, en virtud de las leyes de este Estado, a firmar documentos legalmente vinculantes en nombre de este cliente de servicios públicos.
- Mi hogar ha experimentado una pérdida de ingresos relacionada con COVID-19 o la orden de quedarse en casa, y estoy experimentando problemas económicos y dificultades para pagar mis cuentas de agua y alcantarillado. Esta pérdida de ingresos fue causada por los despidos, la reducción de horas o la incapacidad de trabajar debido a restricciones legales o enfermedad.
- Toda la información que he proporcionado en esta solicitud es verdadera y correcta a mi leal saber y entender.
- Entiendo que este es un programa temporal relacionado con la emergencia por COVID-19 y que se puede suspender o cancelar en cualquier momento.
- Entiendo que se me puede pedir que proporcione documentación sobre la pérdida de ingresos y los problemas económicos, y que si se descubre que he proporcionado información falsa, se me pedirá que devuelva los descuentos recibidos.
- Me comprometo a notificar inmediatamente a la SFPUC si ya no tengo problemas económicos para que me retiren del programa, lo cual garantizará que los recursos estén disponibles para quienes más los necesiten.

**\*Firmado:** [Nombre]

¿Cómo se enteró de nuestro programa? (Seleccione todas las opciones que correspondan):

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Publicidades en periódicos o radio            | <input type="checkbox"/> Oficina de Desarrollo Económico y Laboral             |
| <input type="checkbox"/> Medios sociales                               | <input type="checkbox"/> Sitio web de la SFPUC                                 |
| <input type="checkbox"/> Material informativo enviado con mi factura   | <input type="checkbox"/> Otros medios de prensa o sociales                     |
| <input type="checkbox"/> Boletín del supervisor del distrito           | <input type="checkbox"/> Material informativo enviado a mi domicilio o empresa |
| <input type="checkbox"/> Organización comunitaria o sin fines de lucro |  |

¿Cómo se describiría a usted mismo? (Seleccione todas las opciones que correspondan):

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Asiático                                     | <input type="checkbox"/> Nativo de Hawái o de las Islas del Pacífico |
| <input type="checkbox"/> Negro o afroamericano                        | <input type="checkbox"/> Blanco                                      |
| <input type="checkbox"/> Filipino                                     | <input type="checkbox"/> Nativo de Medio Oriente o norteafricano     |
| <input type="checkbox"/> Indígena, nativo americano o indio americano | <input type="checkbox"/> Multirracial                                |
| <input type="checkbox"/> Latino, latinx o hispanico                   | <input type="checkbox"/> Otra categoría                              |

**Envíe por correo postal la solicitud completada a:**

San Francisco Water, Power and Sewer

Customer Services

Attn: CAP COVID19 Program

525 Golden Gate Avenue, 2nd Floor, San Francisco, CA 94102