

Marzo 19, 2020

## Seguiremos brindando servicios esenciales de agua, energía y aguas residuales.



El lunes 16 de marzo, la alcaldesa London Breed y el Departamento de Salud Pública de San Francisco, emitieron una orden de salud pública que requiere que quienes vivan en San Francisco no salgan de sus casas, a menos que sea para actividades esenciales. Esto se ha hecho para frenar la propagación del coronavirus y así poder proteger a quienes son más vulnerables y evitar que el sistema de salud se sature. La orden

también requiere que las oficinas de la Ciudad y el Condado que no se consideran esenciales, cierren durante este tiempo.

El cierre temporal de las oficinas de la Ciudad y el Condado entrará en vigencia desde el Martes 17 de Marzo al menos hasta el martes 7 de Abril.

### ¿Qué significa esto para nuestros clientes?



**El agua del grifo en San Francisco es segura y se puede tomar.** Los procesos que realizamos para desinfectar el agua son rigurosos y aseguran que el agua del grifo está a salvo de los virus, incluido el coronavirus.

**El agua del grifo en San Francisco es abundante y confiable.** Nosotros nos preparamos y planeamos para casos de emergencias para asegurarnos de que suficiente personal continúe trabajando para mantener el servicio del agua.

Es decir, que el coronavirus no afecta la calidad ni el suministro del agua del grifo en San Francisco. Lo mismo sucede con nuestros servicios de aguas residuales y energía.

### Pago de facturas y servicio al cliente

La sede principal de la SFPUC ubicada en 525 Golden Gate Avenue está cerrada.

- Los cajeros, el servicio al cliente y las instalaciones de servicios nuevos, tampoco están disponibles durante este tiempo.
- La oficina del Contador de Cargos de Capacidad, ubicado en 1660 Mission Street, también está cerrada.

### ¿Cómo puede usted pagar su factura durante este tiempo?



#### Por correo:

Envíe la parte inferior de la factura con un cheque o giro postal pagadero a (a nombre de): San Francisco Water al P.O. Box 7369, San Francisco, CA 94120-7369.

**NO ENVÍE DINERO EN EFECTIVO.**



#### **En línea (por internet):**

- Regístrese con nuestro servicio SFPUC BillPay en esta página: [MyAccount](#).
- Regístrese para el servicio BillPay de su banco.
- Utilice un proveedor de servicios de pago de facturas como Checkfree.
- Realice un pago único en línea con una tarjeta de crédito (Visa o MasterCard), tarjeta débito, eCheck, o en efectivo en: [sfwater.org/waterezpay](https://sfwater.org/waterezpay). Este servicio de pago no tiene cargos adicionales para usted. Hay un límite de pago de \$5,000 dentro de un período de 30 días solo para tarjetas de crédito y débito. La opción de efectivo solo permite pagos en tiendas 7-Eleven utilizando un código de barras que se puede descargar desde la página EZ-Pay.
- Regístrese en el servicio de pago automático en: [directpaymentplan.com](https://directpaymentplan.com).



#### **Por teléfono:**

- Llame al (415) 551-3000, siga las instrucciones y elija “Pagar por teléfono”.
- Llame al (844) 737-8222 para hablar con nuestro proveedor de servicios para pagos automatizados.



#### **En persona:**

Por favor evite pagar con esta opción si es posible. Sin embargo, si no tiene otra opción, puede pagar en efectivo en:

Tiendas **7-Eleven** (solo dinero en efectivo, pago mínimo de \$10.00)

Pague en efectivo en las tiendas 7-Eleven participantes con un código de barras EZ-Pay que puede descargar en: [sfwater.org/waterezpay](https://sfwater.org/waterezpay). La mayoría de las tiendas 7-Eleven están abiertas 24 horas. Consulte su tienda 7-Eleven más cercana para más información.

#### **Para servicios de su(s) cuenta(s)**

Para servicios relacionados con su cuenta del agua y uso de agua, visite: [myaccount.sfwater.org](https://myaccount.sfwater.org).

Para servicios relacionados con su cuenta de la energía y uso de energía, visite:

[myaccount-power.sfwater.org](https://myaccount-power.sfwater.org).

#### **Pagos atrasados**

- Durante estos tiempos difíciles la SFPUC no suspenderá los servicios de agua ni electricidad debido a pagos atrasados.
- Adicionalmente, La SFPUC ha aplazado los embargos y cobros de multas durante este tiempo.

#### **Plan de pagos**

Si tiene dificultades financieras y necesita solicitar un plan de pago, envíenos un correo electrónico a [customerservice@sfwater.org](mailto:customerservice@sfwater.org) o llámenos al (415) 551-3000.

#### **Los siguientes servicios han sido suspendidos temporalmente:**

- Inspecciones de fugas.
- Reparaciones por revisión de facturas con valores altos.
- Inspecciones de patios para ajustes de la circulación del flujo del agua.

Se les notificará a las personas que tengan citas programadas sobre la cancelación y se reprogramarán nuevas citas en el futuro.

#### **¿Preguntas?**

Si tiene preguntas, estamos aquí para ayudarlo.

- Número de teléfono del servicio al cliente: (415) 551-3000.
- Correo electrónico: [customerservice@sfwater.org](mailto:customerservice@sfwater.org).

Muchas gracias por su paciencia y por poner su granito de arena para proteger a nuestra comunidad durante estos tiempos difíciles. Para obtener más información y recursos de la Ciudad sobre el coronavirus, visite [sf.gov/coronavirus](https://sf.gov/coronavirus).