



## GREAT OAKS WATER COMPANY

### EMERGENCY DISASTER RELIEF CUSTOMER PROTECTIONS

Great Oaks Water Company's Emergency Disaster Relief Program can provide protections for customers impacted by wildfires or other natural disasters, including COVID-19 (Coronavirus). In the event a State of Emergency is declared at the state or federal level, customers meeting the following criteria may be eligible for certain customer protections:

**Disaster-related loss or disruption of the delivery or receipt of water service,  
and/or the degradation of the quality of utility service.**

If either of these criteria are met, Great Oaks Water Company shall:

1. Work cooperatively with affected customers to resolve unpaid bills and minimize disconnections for non-payment.
2. Waive reconnection or facilities fees for affected customers and suspend deposits for affected customers who must reconnect to the system.
3. Provide reasonable payment options to affected customers.
4. Waive bills for customers who lost their homes or had their homes rendered uninhabitable.
5. Authorize a pro-rata waiver of any fixed element of a water bill for the time that the home is uninhabitable, even if the reason for it being uninhabitable is not the loss of water service.

The Emergency Disaster Relief Program complies with California Public Utilities Commission Resolution M-4833 and Commission Decision 19-07-015, which makes the protections listed above permanent for customers served by California regulated water service providers.

To learn more about Great Oaks Water Company's Emergency Disaster Relief Program, please contact Customer Service at (408) 227-9540.

---

### ALIVIO DE DESASTRES DE EMERGENCIA PROTECCION DEL CLIENTE

El Programa de socorro en casos de desastre de emergencia de Great Oaks Water Company puede brindar protección a los clientes afectados por incendios forestales u otros desastres naturales, incluido COVID-19 (Coronavirus). En caso de que se declare un estado de emergencia a nivel estatal o federal, los clientes que cumplan con los siguientes criterios pueden ser elegibles para ciertas protecciones del cliente:

**Pérdida relacionada con el desastre o interrupción de la entrega o recepción del servicio de agua,  
y / o la degradación de la calidad del servicio público.**

1. Trabajar cooperativamente con los clientes afectados para resolver las facturas impagas y minimizar las desconexiones por falta de pago.
2. Renunciar a las tarifas de reconexión o instalaciones para los clientes afectados y suspender los depósitos para los clientes afectados que deben volver a conectarse al sistema.
3. Proporcione opciones de pago razonables a los clientes afectados.
4. Renunciar a las facturas para los clientes que perdieron sus hogares o hicieron que sus hogares se volvieran inhabitables.
5. Autorice una exención prorrateada de cualquier elemento fijo de una factura de agua por el tiempo que la casa esté inhabitable, incluso si la razón por la que está inhabitable no es la pérdida del servicio de agua.

El Programa de ayuda en caso de desastres de emergencia cumple con la Resolución de la Comisión de Servicios Públicos de California M-4833 y la Decisión de la Comisión 19-07-015, que hace que las protecciones mencionadas anteriormente sean permanentes para los clientes atendidos por los proveedores de servicios de agua regulados de California.

Para obtener más información sobre el Programa de ayuda en caso de desastres de emergencia de Great Oaks Water Company, comuníquese con Servicio al cliente al (408) 227-9540.

---

### 紧急救灾客户保护

大橡树自来水管公司的紧急救灾计划可以为受野火或其他自然灾害（包括COVID-19（冠状病毒））影响的客户提供保护。如果在州或联邦一级宣布进入紧急状态，则满足以下条件的客户可能有资格获得某些客户保护：

**与灾难有关的损失或供水服务的接收或中断，和/或公用事业服务质量下降。**

如果满足这些条件之一，Great Oaks Water Company应：

1. 与受影响的客户合作解决未付账单并最大程度地减少因未付款而造成的断连。
2. 免除受影响客户的重新连接或设施费用，并暂停必须重新连接到系统的受影响客户的存款。
3. 为受影响的客户提供合理的付款方式。
4. 为失去房屋或房屋变得无法居住的客户免收账单。
5. 授权在房屋无人居住期间按比例放弃水费的任何固定部分，即使房屋无人居住的原因不是失去供水服务。

紧急救灾计划符合加利福尼亚公用事业委员会M-4833号决议和委员会第19-07-015号决定，该决定使上述列出的保护永久适用于由加利福尼亚监管的水服务提供商提供服务的客户。

要了解有关大橡树自来水管公司紧急救灾计划的更多信息，请致电（408）227-9540与客户服务联系。

---

## EMERGENCY DISASTER RELIEF CUSTOMER PROTECTIONS

Ang Great Oaks Water Company's Emergency Disaster Relief Program ay maaaring magbigay ng mga proteksyon para sa mga customer na naapektuhan ng mga wildfires o iba pang natural na sakuna, kabilang ang COVID-19 (Coronavirus). Kung sakaling ang isang Estado ng Pang-emergency ay idineklara sa antas ng estado o pederal, ang mga customer na nakakatugon sa mga sumusunod na pamantayan ay maaaring maging karapat-dapat para sa ilang mga proteksyon ng customer:

### **Ang pagkawala ng kaugnay na pinsala o pagkagambala ng paghahatid o pagtanggap ng serbisyo sa tubig, at / o ang pagkasira ng kalidad ng serbisyo ng utility.**

Kung ang alinman sa mga pamantayang ito ay natutugunan, ang Great Oaks Water Company ay dapat:

1. Makipagtulungan sa mga apektadong customer upang malutas ang mga hindi bayad na mga panukalang batas at mabawasan ang mga pagkakakonekta para sa hindi pagbabayad.
2. Ang muling pag-ugnay sa Waive o mga bayarin sa pasilidad para sa mga apektadong customer at suspindihin ang mga deposito para sa mga apektadong customer na dapat kumonekta muli sa system.
3. Magbigay ng makatuwirang mga pagpipilian sa pagbabayad sa mga apektadong customer.
4. Ang mga bill ng Waive para sa mga kustomer na nawalan ng kanilang mga tahanan o nagkaroon ng kanilang mga tahanan na hindi nabigyan ng tirahan.
5. Pahintulutan ang isang pro-average na pag-alis ng anumang nakapirming elemento ng isang panukalang batas ng tubig para sa oras na ang bahay ay hindi nakatira, kahit na ang dahilan kung bakit ito ay hindi nakatira ay hindi pagkawala ng serbisyo ng tubig.

Ang Emergency Disaster Relief Program ay sumusunod sa California Public Utility Commission Resolution M-4833 at Desisyon ng Komisyon 19-07-015, na gumagawa ng mga proteksyon na nakalista sa itaas nang permanente para sa mga customer na pinaglingkuran ng mga regulated ng serbisyo ng tubig ng California.

Upang malaman ang higit pa tungkol sa Emergency Disaster Relief Program ng Great Oaks Water Company, mangyaring makipag-ugnay sa Customer Service sa (408) 227-9540.

---

## BẢO VỆ KHẨN CẤP KHẨN CẤP BẢO VỆ KHÁCH HÀNG

Chương trình cứu trợ thiên tai khẩn cấp của công ty Great Oaks có thể cung cấp sự bảo vệ cho khách hàng bị ảnh hưởng bởi hỏa hoạn hoặc thiên tai khác, bao gồm COVID-19 (Coronavirus). Trong trường hợp Tiêu bang khẩn cấp được tuyên bố ở cấp tiêu bang hoặc liên bang, khách hàng đáp ứng các tiêu chí sau đây có thể đủ điều kiện cho các biện pháp bảo vệ khách hàng nhất định:

### **Mất mát liên quan đến thiên tai hoặc gián đoạn việc cung cấp hoặc nhận dịch vụ nước, và / hoặc sự xuống cấp của chất lượng dịch vụ tiện ích.**

Nếu một trong hai tiêu chí này được đáp ứng, Công ty Nước Great Oaks sẽ:

1. Làm việc hợp tác với các khách hàng bị ảnh hưởng để giải quyết các hóa đơn chưa thanh toán và giảm thiểu việc ngắt kết nối để không thanh toán.
2. Miễn kết nối lại hoặc phí cơ sở vật chất cho khách hàng bị ảnh hưởng và tạm ngưng tiền gửi đối với khách hàng bị ảnh hưởng phải kết nối lại với hệ thống.
3. Cung cấp các tùy chọn thanh toán hợp lý cho khách hàng bị ảnh hưởng.
4. Miễn các hóa đơn cho khách hàng bị mất nhà hoặc không có nhà ở.
5. Cho phép từ bỏ pro-rata của bất kỳ yếu tố cố định nào của hóa đơn nước trong thời gian ngôi nhà không thể ở được, ngay cả khi lý do khiến nó không thể ở được không phải là do mất dịch vụ nước.

Chương trình Cứu trợ Thảm họa Khẩn cấp tuân thủ Nghị quyết M-4833 của Ủy ban Tiện ích Công cộng California và Quyết định của Ủy ban 19-07-015, khiến các biện pháp bảo vệ được liệt kê ở trên là vĩnh viễn đối với các khách hàng được phục vụ bởi các nhà cung cấp dịch vụ nước do California quản lý.

Để tìm hiểu thêm về Chương trình cứu trợ thiên tai khẩn cấp của Công ty Great Oaks, vui lòng liên hệ với Dịch vụ khách hàng theo số (408) 227-9540.