

**Trouble  
paying your  
water bill?**

**EBMUD  
can help.**

**¿Problemas  
para pagar  
su factura  
del agua?**

**EBMUD le  
puede ayudar.**

**無力支付  
水費帳單？**

**東灣水務局  
(EBMUD)  
能幫助您。**



## Other agencies that can help

Sometimes, even after EBMUD has done all it can do to help, a customer still needs help with their bill. That is where our agency partnerships step in.

- Dial 2-1-1 for California's 24-hour Hotline for Health and Human Services
- Salvation Army 510-645-9710
- Seasons of Sharing Alameda County 510-272-3700  
Contra Costa County 925-521-5065
- St. Vincent DePaul 510-638-7600

## Otras organizaciones que pueden ayudar

Algunas veces, incluso después de que EBMUD haya hecho todo lo que está en su mano para ayudar, un cliente todavía podría necesitar ayuda con su factura. Ahí es donde entran las asociaciones que tiene nuestra agencia.

- Marque 2-1-1 Línea telefónica las 24 horas de Servicios Médicos y Sociales (Health and Human Services) de California
- Salvation Army 510-645-9710
- Seasons of Sharing Condado de Alameda 510-272-3700  
Condado de Contra Costa 925-521-5065
- St. Vincent DePaul 510-638-7600

## 還有其他機構可提供援助

有時候，在東灣水務局竭盡所能提供協助後，用戶還是需要協助以支付帳單；這時，我們的合作機構就能發揮作用了。

- 撥打 2-1-1 向加州衛生及人民服務局 24 小時熱線尋求協助
- Salvation Army 510-645-9710
- Seasons of Sharing 阿拉米達縣 510-272-3700  
康達柯斯他縣 925-521-5065
- St. Vincent DePaul 510-638-7600

## Help with water bills from EBMUD

EBMUD offers its Customer Assistance Program (CAP) to assist low-income residential customers with their water bill. For qualifying customers, EBMUD will subsidize:

- half of the standard bimonthly water service charge
- half of the home water use for eligible households, up to 1,050 gallons per person, per month
- 35% of the wastewater service charge
- 35% of flow charges

Households must meet the program income guidelines in order to qualify.

## Requirements for assistance

The dwelling unit must be a single unit for receiving water service, have an individual water meter, and be the primary residence of the applicant.

Participation is valid for two years. To continue assistance, applicants must reapply. The program is not retroactive.

## How to apply

- Download application from [ebmud.com](http://ebmud.com)
- Call Customer Service at 1-866-403-2683 during business hours (Monday–Friday, 8 am–4:30 pm) to request an application via mail
- Pick up an application in person at the EBMUD Customer Information Desk at 375 11th St., Oakland (ground floor)

## Mail completed applications to:

EBMUD  
P.O. Box 24055, MS 42 (CAP)  
Oakland, CA 94623

## Ayuda de EBMUD con las facturas de agua

EBMUD ofrece su Programa de Ayuda al Cliente (Customer Assistance Program o CAP) para ayudar a los clientes residenciales de bajos ingresos con su factura de agua. Para los clientes que reúnan los criterios, EBMUD subvencionará:

- la mitad de la tarifa de servicio de agua bimensual estándar
- la mitad del consumo del agua en casa para los hogares participantes, hasta 1,050 galones por persona al mes
- 35% de la tarifa de servicio de aguas residuales
- 35% de los cargos de flujo

Los hogares deben cumplir con las directrices de ingresos del programa para poder participar.

## Requisitos para la asistencia

La unidad de vivienda debe ser una unidad individual para recibir el servicio de agua, tener un medidor de agua individual y ser la residencia principal del solicitante.

La participación es válida por dos años. Para continuar con la asistencia, los solicitantes deben volver a presentar la solicitud. El programa no es retroactivo.

## Cómo hacer la solicitud

- Descargue la aplicación de [ebmud.com](http://ebmud.com)
- Llame a Servicio al cliente al 1-866-403-2683 en horario de oficina (de lunes a viernes, de 8 a.m. a 4:30 p.m.) para pedir una solicitud por correo postal
- Recoja una solicitud en persona en el mostrador de información al cliente de EBMUD en 375 11th St., Oakland (planta baja)

## Envíe sus solicitudes por correo a:

EBMUD  
P.O. Box 24055, MS 42 (CAP)  
Oakland, CA 94623

## 東灣水務局的水費帳單協助

東灣水務局提供的用戶補助計劃 (CAP) 旨在協助低收入住宅用戶支付水費帳單。若是符合資格的用戶，東灣水務局將補助：

- 一半的標準雙月供水服務費
- 一半的符合資格家庭用水，每人每月最多 1,050 加侖
- 35% 的排污服務費
- 35% 的流量費

家庭必須符合計劃收入標準才有資格。

## 補助規定

居住單位必須是接受供水服務的獨立單位，有獨立水錶，並且是申請人的主要住處。

參加後有效期為兩年。若要繼續接受補助，申請人必須重新申請。本計劃恕不溯及既往。

## 如何申請

- 從 [ebmud.com](http://ebmud.com) 下載申請書
- 在辦公服務時間 (週一至週五，上午 8 時至下午 4:30) 撥打客服電話 1-866-403-2683，要求他們郵寄申請書
- 親臨東灣水務局客服詢問台 (EBMUD Customer Information Desk) 領取申請書，地址：375 11th St., Oakland (一樓)

## 將填好的申請書郵寄到：

EBMUD  
P.O. Box 24055, MS 42 (CAP)  
Oakland, CA 94623



## Payment extensions and payment plans

Customers who are temporarily unable to pay their bills can make arrangements to pay their bills over a longer period of time and in smaller installment amounts. Through payment arrangements or extensions, we can provide more time to help you catch up on your overdue balance.

## Extensiones de pago y planes de pago

Los clientes que temporalmente no tienen manera de pagar sus facturas pueden hacer acuerdos para pagarlas durante un periodo de tiempo más extenso y en cantidades de cuotas más pequeñas. A través de planes o extensiones de pago, podemos proporcionar más tiempo para ayudarle a ponerse al día con su saldo vencido.

## 延期付款和付款計劃

若用戶暫時無法支付帳單，他們可安排以較長時間且每次金額較小的分期付款方式來支付帳單。透過付款安排或延期，我們可讓您有更多時間補繳付清逾期帳款。

*EBMUD has a proud history of providing high-quality drinking water for 1.4 million customers in Alameda and Contra Costa counties. The District's award-winning wastewater treatment protects San Francisco Bay and serves 650,000 customers.*



1-866-40-EBMUD    [www.ebmud.com](http://www.ebmud.com)