



POLÍTICA DE DESCONTINUACIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA POR FALTA DE PAGO

La siguiente es la Política de Bakman Water Company (BWC) sobre la interrupción del servicio residencial de agua para el impago y se aplica bajo las disposiciones de la Regla No. 11 de nuestras Tarifas aprobadas. Las facturas de BWC deben pagarse en la fecha de presentación. Cuando las facturas se representen mensualmente o bimestralmente, se considerarán vencidas (delincuentes) si no se pagan dentro de los 19 días siguientes a la fecha de envío. Es responsabilidad de cada cliente pagar la factura en su totalidad y a tiempo. BWC permitirá a cada cliente residencial un total de 79 días a partir de la fecha de envío de su factura, para hacer el pago completo de la factura antes de la interrupción del servicio. A los efectos de esta política, el servicio residencial significa servicio de agua a una conexión residencial que incluye residencias unifamiliares, residencias multifamiliares, casas móviles, incluyendo, pero no limitado a, casas móviles en parques de casas móviles, o viviendas de trabajadores agrícolas. Para preguntas sobre esta política o para discutir alternativas de pago para evitar la interrupción del servicio, póngase en contacto con nuestro servicio de atención al cliente al (559) 255-0324.

ARREGLOS O PRÓRROGAS DE PAGOS ALTERNATIVOS

BWC entiende que los clientes pueden experimentar dificultades financieras y que periódicamente no pueden pagar su factura. Si antes, o al recibir una notificación de interrupción, un cliente residencial no puede pagar, debe comunicarse con BWC llamando al (559) 255-0324 antes de la interrupción del servicio para solicitar un plazo de pago diferido (pagar en una fecha posterior), reducido (difundir los pagos durante un período de tiempo acordado para no exceder 12 meses), o algún otro calendario de pago alternativo para evitar el servicio. Los servicios no se interrumpirán por falta de pago para ningún cliente que cumpla con un acuerdo de pago alternativo celebrado con BWC, siempre y cuando el cliente también se mantenga al día en su cuenta para el servicio de agua como los cargos se acumulan en cada período de facturación posterior. Si un cliente no cumple con un acuerdo de pago alternativo, BWC le dará un aviso de interrupción del servicio, al menos 5 días hábiles antes de interrumpir el servicio. El cliente no tendrá derecho a ninguna investigación adicional o acuerdos de pago alternativos por parte de BWC.

EXCEPCIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD RESIDENCIAL

El servicio a un cliente residencial de agua no se interrumpirá por falta de pago cuando dicho cliente establezca a satisfacción de BWC que se cumplen las tres condiciones siguientes:

- a) El cliente residencial presenta la certificación de un proveedor de atención primaria, tal como se define en la Ley de Protección contra el Cállate, de que la interrupción del servicio residencial de agua será potencialmente mortal o representará una grave amenaza para la salud y la seguridad de un residente de los locales donde se presta el servicio residencial,
- b) El cliente residencial demuestra que no puede pagar financieramente el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal de la BWC, y
- c) El cliente residencial está dispuesto a entrar en un diferido (pagar en una fecha posterior), reducido (difundir los pagos durante un período de tiempo acordado que no exceda de 12 meses), o algún otro plan de pago alternativo.

AVISO DE DESCONTINUACIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA POR FALTA DE PAGO

BWC no interrumpirá el servicio residencial por falta de pago de una cuenta morosa a menos que BWC primero notifique la morosidad y la interrupción inminente, de conformidad con la Regla No 8.A.3. Esto establece períodos de aviso que van de 7 a 15 días, dependiendo del tipo de ocupación. Cuando el propietario, gerente u operador de la vivienda, estructura o parque es catalogado por BWC como el cliente registrado, y el servicio de agua se proporciona a los ocupantes residenciales, BWC hará todo lo posible de buena fe para informar a los ocupantes residenciales, mediante notificación escrita de acuerdo con la Regla No 8.A.3.b.

PROYECTO DE LEY EN DISPUTA

PETICIÓN PARA REVISIÓN DE LA FACTURA

Cualquier cliente (o ocupante adulto de una dirección de servicio residencial) que discuta la exactitud de su factura de agua puede solicitar a BWC que revise la factura en disputa llamando al (559) 255-0324. El cliente no tendrá el agua descontinuada por falta de pago mientras esté pendiente una investigación por parte de BWC, siempre que:

- a) el cliente ha presentado una petición de revisión dentro de los 5 días de recibir la factura en disputa, y
- b) el cliente ha hecho arreglos de pago alternativos, cuando afirma que la factura está más allá de sus medios para pagar en su totalidad dentro del período normal de pago, antes de la interrupción del servicio de conformidad con las Reglas No 5 y 10.

RECURSO A LA COMISIÓN

Cualquier cliente (o ocupante adulto de una dirección de servicio residencial) que no esté satisfecho con la respuesta de BWC a su petición de revisión o solicitud de investigación, puede apelar a la Comisión de conformidad con las Reglas No 5 y 10 (incluyendo depositar el monto en disputa ante la Comisión). Las quejas de facturación son manejadas por la Subdivisión de Asuntos del Consumidor de la Comisión de Servicios Públicos de California (CAB) y se pueden presentar en línea: <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>, por teléfono: 1-800-649-7570 (8:30 AM a 4:30 PM, de lunes a viernes) o por correo: Comisión de Servicios Públicos de California, Subdivisión de Asuntos del Consumidor, 505 Van Ness Avenue, Tercer Piso, San Francisco, CA 94102. El recurso del proyecto de ley controvertido a la Comisión se ajustará al Reglamento de Práctica y Procedimiento de la Comisión. La documentación escrita de una apelación presentada y perseguida diligentemente ante la Comisión impedirá la interrupción del servicio residencial de agua durante el proceso oficial de apelación.

DESCONTINUACIÓN POR FALTA DE PAGO

Cuando una factura por el servicio de agua ha vencido y se ha emitido un aviso de interrupción del servicio por falta de pago, el servicio puede interrumpirse si la factura no se paga en su totalidad (o no se han hecho acuerdos de pago alternativos aceptables para BWC) dentro del tiempo requerido por el aviso. El servicio del cliente, sin embargo, no será interrumpido por falta de pago hasta que el monto de cualquier depósito realizado para establecer el crédito por el servicio haya sido absorbido por completo. El servicio no se interrumpirá por falta de pago del servicio en ningún sábado, domingo, día festivo legal, o en cualquier momento durante el cual las oficinas comerciales de BWC no están abiertas al público. BWC evitará la desconexión del servicio los viernes y cualquier día antes de un día festivo.

RESTAURACIÓN DEL SERVICIO

Una vez que los servicios se suspendan por falta de pago, solo se aceptará un pago completo por el saldo moroso para restablecer el servicio. BWC cobrará una tarifa de reconexión de \$25.00 por el servicio restaurado durante el horario de trabajo regular o una tarifa de reconexión de \$40.00 después de la hora cuando el cliente haya solicitado que la reconexión se realice fuera del horario de trabajo regular de acuerdo con la Regla No. 11. BWC puede requerir que se preste un monto de depósito del doble de la factura mensual o bimensual promedio para restablecer el crédito de un cliente cuyo servicio ha sido interrumpido por falta de pago de acuerdo con la Regla No. 7. Los pagos realizados a través de Internet a través del sistema de pago en línea de BWC no pueden registrarse en la cuenta del cliente durante 24 horas; por lo tanto, los clientes deben reportar su pago para asegurar que sus servicios sean restaurados.