

Política de Suspensión del Servicio Residencial por Falta de Pago de Lukins Brothers Water Company, Inc. (LBWC)

Las facturas de LBWC son pagaderas en la fecha de presentación. Cuando las facturas se emiten de manera trimestral, mensual o bimensual, se considerarán vencidas (morosas) si no se pagan en un plazo de 19 días contados a partir de la fecha de envío postal. Es responsabilidad de cada cliente pagar la factura en su totalidad y a tiempo. LBWC otorgará a cada cliente residencial un total de 79 días, contados a partir de la fecha de envío postal de su factura, para hacer el pago completo de la factura antes de la suspensión del servicio. Para obtener información sobre cómo evitar la suspensión del servicio residencial por falta de pago, llame al (530) 541-2606. A los efectos de esta política, por servicio residencial se entiende el servicio de agua de una conexión residencial que incluye residencias unifamiliares, residencias multifamiliares, casas móviles (por ejemplo, casas móviles en parques de casas móviles) o viviendas para trabajadores agrícolas.

Acuerdos de Pago Alternativo

LBWC entiende que los clientes pueden experimentar dificultades financieras y que periódicamente es posible que no sean capaces de pagar sus facturas. Si antes de recibir una notificación de suspensión del servicio o al momento de recibirla, el cliente residencial no puede pagar, debe ponerse en contacto con LBWC llamando al (530) 541-2606 antes de la suspensión del servicio para solicitar un aplazamiento (pago en una fecha posterior), reducción (extensión de los pagos a lo largo de un periodo de tiempo acordado que no exceda los 12 meses) o algún otro programa de pago alternativo para evitar dicha suspensión del servicio. No se suspenderán los servicios por falta de pago para ningún cliente que cumpla con un acuerdo de pago alternativo celebrado con LBWC, siempre y cuando el cliente también se mantenga al día en su cuenta del servicio de agua a medida que se acumulen los cargos de cada periodo de facturación subsiguiente. Si un cliente no cumple con un acuerdo de pago alternativo, LBWC enviará un aviso de suspensión del servicio por lo menos 5 días hábiles antes de la suspensión del servicio. El cliente no tendrá derecho a ninguna otra investigación ni a acuerdos de pago alternativo por parte de LBWC, y el saldo total será exigible y pagadero.

Excepción de Salud y Seguridad en Residencias

No se suspenderá el servicio a un cliente de agua residencial por falta de pago cuando dicho cliente establezca, a satisfacción de LBWC, que se cumplen las tres condiciones siguientes:

- a) El cliente residencial presenta un certificado de un proveedor de atención primaria, como se define en la Ley de Protección contra el Corte de Agua, en el que se indica que la suspensión del servicio de agua residencial pondrá en peligro la vida o planteará una grave amenaza para la salud y seguridad de un residente de las instalaciones donde se presta el servicio.
- b) El cliente residencial demuestra que es financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación regular de LBWC.
- c) El cliente residencial está dispuesto a cumplir con un cronograma de pago diferido (pago en una fecha posterior), reducción (distribución de los pagos a lo largo de un periodo acordado que no exceda los 12 meses) o algún otro programa de pago alternativo.

Aviso de Suspensión del Servicio de Agua Residencial por Falta de Pago

LBWC no suspenderá el servicio residencial por falta de pago de una cuenta morosa a menos que LBWC avise primero de la morosidad y suspensión inminente, de acuerdo con la Norma N.º 8.A.3. Esta Norma establece plazos de preaviso que oscilan entre los 7 y 15 días, según el tipo de ocupación. Cuando el propietario, administrador u operador de la vivienda, estructura o parque figure en la lista de LBWC como el cliente registrado, y el servicio de agua se proporcione a los ocupantes residenciales, LBWC hará todo lo posible por informar sobre ello a los ocupantes residenciales mediante un aviso por escrito de conformidad con la Norma N.º 8.A.3.b.

Factura en Disputa

Solicitud de Revisión de Factura

Todo cliente (u ocupante adulto de una dirección de servicio residencial) que no esté de acuerdo con la exactitud de su factura de agua puede solicitar a LBWC que revise la factura en disputa llamando al (530) 541-2606. No se suspenderá el servicio de agua al cliente por falta de pago mientras exista una investigación pendiente por parte de LBWC, siempre y cuando:

- a) El cliente haya presentado una solicitud de revisión dentro de los 5 días de recibir la factura en disputa.
- b) El cliente haya realizado acuerdos de pago alternativo, en los que afirma que el pago total de la factura está fuera de su alcance dentro del periodo regular de pago, antes de suspender el servicio de acuerdo con las Normas N.º 5 y 10.

Apelación a la Comisión

Todo cliente (u ocupante adulto de una dirección de servicio residencial) que no esté satisfecho con la respuesta de LBWC a su solicitud de revisión o de investigación puede apelar a la Comisión de conformidad con las Normas N.º 5 y 10 (incluido el depósito de la cantidad en disputa que se debe hacer en la Comisión). Los reclamos de facturación son manejados por la División de Asuntos del Consumidor (CAB) de CPUC y se pueden presentar en línea en <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>, por teléfono al: 1-800-649-7570 (8:30 a. m. a 4:30 p. m., de lunes a viernes), o por correo a: California Public Utilities Commission, Consumer Affairs Branch, 505 Van Ness Avenue, Room 2003, San Francisco, CA 94102. La apelación de la factura en disputa a la Comisión debe cumplir con las Normas de Práctica y Procedimiento de dicha Comisión. La documentación escrita de la apelación presentada y tramitada con diligencia ante la Comisión evitará la suspensión del servicio de agua residencial durante el proceso oficial de apelación.

Suspensión por Falta de Pago

Cuando una factura por el servicio de agua ha vencido y se ha emitido un aviso de suspensión del servicio por falta de pago, el servicio se puede suspender si la factura no se paga en su totalidad (o si no se han realizado acuerdos de pago alternativo aceptables para LBWC) dentro del tiempo requerido por el aviso. Sin embargo, el servicio de atención al cliente no se suspenderá por falta de pago hasta que el importe de cualquier depósito realizado para establecer el crédito del servicio haya sido totalmente acreditado. El servicio no será suspendido por falta de pago los días sábados, domingos, días festivos legales o en cualquier fecha durante la cual las oficinas comerciales de LBWC no estén abiertas al público. LBWC evitará la desconexión del servicio los viernes y cualquier día anterior a un día festivo.

Restauración del Servicio

Una vez que se suspendan los servicios por falta de pago, solo se aceptará un pago completo del saldo moroso para restablecer el servicio. LBWC cobrará una tarifa de reconexión de \$50.00 por el servicio restaurado durante el horario regular de trabajo o una tarifa de reconexión de \$150.00

después de ese horario cuando el cliente solicite que la reconexión se realice fuera del horario regular de trabajo de acuerdo con la Norma N.º 11. LBWC puede solicitar que se realice un depósito del doble del promedio de la factura mensual o bimensual para restablecer el crédito del cliente al que se le ha suspendido el servicio por falta de pago de acuerdo con la Norma N.º 7. Los pagos realizados a través de Internet se pueden registrar en la cuenta del cliente una vez transcurridas 24 horas del pago; por lo tanto, los clientes deben informar de su pago para asegurarse que los servicios sean restaurados.