

Política de cesación del servicio de agua residencial por falta de pago

Para los propósitos de esta política, servicio de agua residencial significa servicio de agua a una conexión residencial que incluye residencias unifamiliares, residencias multifamiliares, casas móviles, incluidas, entre otras, casas móviles en parques de casas móviles o viviendas para trabajadores agrícolas.

Las facturas se consideran vencidas y morosas si no se pagan dentro de los 19 días a partir de la fecha de envío. Es responsabilidad de cada cliente pagar la factura en su totalidad y a tiempo. Liberty Utilities permitirá a cada cliente residencial un total de 79 días a partir de la fecha de envío de su factura, para realizar el pago completo de la factura antes de la interrupción del servicio. Para obtener información sobre cómo evitar la desconexión del servicio residencial por falta de pago, llame al 760-247-6484 o al número gratuito 800-481-9190.

Los avisos de desconexión por escrito se enviarán por correo a la dirección de correo designada en la cuenta. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua son diferentes, se enviará un aviso por separado a la dirección del servicio y se dirigirá al "Ocupante". En caso de que no se pueda entregar un aviso por escrito, Liberty Utilities se comunicará con el cliente nombrado en la cuenta a través de un aviso telefónico. Si Liberty Utilities no puede contactar al cliente, Liberty Utilities hará un esfuerzo de buena fe para dejar una etiqueta en la puerta de la residencia y dejar un aviso de desconexión.

Liberty Utilities no desconectará el servicio de agua residencial por falta de pago de una cuenta morosa a menos que primero le entreguemos al cliente un aviso por escrito de la desconexión impedida no menos de siete (7) días hábiles antes de suspender el servicio de acuerdo con las Reglas Núm. 8 y 11 .

Cuando el propietario, administrador u operador de la vivienda, estructura o parque figura como el cliente registrado, y se proporciona servicio de agua a los ocupantes residenciales, Liberty Utilities hará un esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes mediante un aviso por escrito en la propiedad al menos quince (15) días antes de la interrupción del servicio de agua de acuerdo con la Regla Núm. 8. El aviso por escrito informará a los inquilinos u ocupantes que tienen derecho a convertirse en clientes de Liberty Utilities sin tener que pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre que estén dispuestos a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en esa dirección.

Arreglos de pago alternativos

Al recibir un aviso de desconexión de agua, si un cliente no puede pagar su factura, debe comunicarse con Liberty Utilities para hacer los arreglos de pago llamando al 760-247-6484 o al número gratuito 800-481-9190. Dependiendo del caso de cada cliente, se le puede ofrecer a un cliente un pago diferido (pago en una fecha posterior), pago reducido (pagos extendidos durante un período de tiempo acordado que no exceda los 12 meses) o algún otro programa de pago alternativo. El servicio de agua no se suspenderá por falta de pago si el cliente cumple con el pago alternativo acordado con Liberty Utilities y el cliente se mantiene al día en su cuenta de los cargos por servicio de agua acumulados en cada período de facturación posterior. Si un cliente no cumple con un acuerdo de pago alternativo, Liberty Utilities dará un aviso de interrupción del servicio de agua, un mínimo de cinco (5) días hábiles antes de suspender el servicio de agua. El cliente no tendrá derecho a ninguna investigación adicional o arreglos de pago alternativos con Liberty Utilities.

Excepción de salud y seguridad residencial

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

- a) El cliente residencial presenta la certificación de un proveedor de atención primaria, según lo define la Ley de Protección contra el Cierre del Agua, de que la interrupción del servicio de agua residencial pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente en las instalaciones donde se presta servicio residencial.
- b) El cliente residencial demuestra que no puede cubrir financieramente el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal de Liberty Utilities, y
- c) El cliente residencial está dispuesto a celebrar un pago diferido (pago en una fecha posterior), reducido (distribución de pagos durante un período de tiempo acordado que no exceda los 12 meses), o algún otro programa de pago alternativo.

Restauración del servicio de agua residencial

Cuando el servicio de agua ha sido desconectado, Liberty Utilities puede cobrar \$ 30 por la tarifa de reconexión durante el horario laboral normal o \$ 150 por después del horario laboral de conformidad con la Regla No. 11. Además, Liberty Utilities solicitará al cliente que pague el saldo restante en la cuenta y un depósito de seguridad para restaurar el servicio.

Las tarifas de reconexión o desconexión deben pagarse en su totalidad antes de la restauración del servicio de agua. Estas tarifas deben pagarse en efectivo o giro bancario en nuestra oficina o en un lugar de pago autorizado, o con tarjeta de crédito o débito por teléfono o a través de nuestro sitio web. No se aceptarán cheques personales. Para restablecer el servicio el mismo día, se deben hacer los pagos y notificar a nuestra oficina a más tardar a las 4:00 p.m. El servicio se restablecerá el día hábil siguiente cuando se reciba el pago después de las 4:00 p.m.

Factura en disputa

Cualquier cliente (o adulto de una dirección de servicio residencial) que cuestione la exactitud de su factura de agua puede solicitar a Liberty Utilities que revise la factura en disputa llamando al 760-247-6484 o al número gratuito 800-481-9190. Al cliente no se le suspenderá el servicio de agua por falta de pago mientras esté pendiente una investigación de Liberty Utilities, siempre que: a) el cliente haya presentado una solicitud de revisión dentro de los 5 días posteriores a la recepción de la factura en disputa, y b) el cliente haya hecho arreglos de pago alternativos, donde él o ella afirme que la factura está más allá de sus medios para pagar en su totalidad dentro del período de pago normal, antes de la interrupción del servicio de acuerdo con las Reglas Nos. 5 y 10.

Si el cliente no está satisfecho con la respuesta de Liberty Utilities, puede presentar una queja ante la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC) visitando <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>. Las quejas de facturación y servicio son manejadas por la Subdivisión de Asuntos del Consumidor (CAB) de la CPUC, a la que también se puede llegar por los siguientes medios:

| | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Teléfono | 1-800-649-7570 (de 8:30 a.m. a 4:30 p.m., de lunes a viernes) |
| Correo | Comisión de Servicios Públicos de California, Rama de Asuntos del Consumidor 505 Van Ness Avenue, 3rd Floor, San Francisco, CA 94102 |

Si el caso de un cliente cumple con los criterios de elegibilidad, CAB le proporcionará instrucciones sobre cómo enviar un cheque o giro postal para ser confiscado en espera de la resolución del caso. Al cliente no se le suspenderá el servicio de agua por falta de pago mientras una investigación por parte de la CPUC esté en proceso, siempre que el cliente haya seguido los procedimientos de revisión establecidos en la Regla Núm. 10.