Ver esta página en: español, chino, coreano, tagalo o vietnamita.

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

La siguiente política aplica al servicio de agua para conexiones residenciales, incluidas residencias unifamiliares, residencias multifamiliares, casas rodantes que incluyen, entre otras, casas rodantes en parques para casas rodantes, o viviendas para trabajadores agrícolas.

Para obtener información sobre el servicio no residencial, consulte la Regla 11.

Esta política aplica únicamente a la descontinuación del servicio por falta de pago. Las reglas relacionadas con la descontinuación del servicio por otros motivos están estipuladas en las secciones B.2 hasta B.5 de la Regla 11.

Cuentas de morosos

Las facturas del cliente de Suburban Water Systems tienen vencimiento y son pagaderas a la fecha de presentación. Nuestras facturas se presentan mensualmente y se las considera vencidas (morosas) si no se recibe el pago dentro de los 19 días posteriores a la fecha de envío. Es responsabilidad de cada cliente pagar la factura en su totalidad y de manera oportuna. Suburban Water Systems le concederá a cada cliente residencial al menos 60 días después de la fecha de vencimiento para pagar la totalidad antes de la descontinuación del servicio. Puede obtener información sobre cómo evitar la descontinuación del servicio residencial por falta de pago por teléfono al: 800-203-5430. Se enviarán los avisos de corte a la dirección postal especificada en la cuenta. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se brinda el servicio de agua son diferentes, se enviará un aviso aparte a la dirección de servicio y se dirigirá al "ocupante".

Acuerdos de pagos alternativos o prórroga

Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar un acuerdo de pago alternativo o una prórroga para evitar la interrupción del servicio. Las opciones incluyen el fraccionamiento de los pagos (acuerdos de pago) por un período de hasta seis (6) meses para pagar el saldo total, y pagos diferidos (prórrogas de pago) del total del saldo por un período de hasta dos (2) semanas luego de la fecha de vencimiento. Suburban Water Systems también ofrece un programa de ayuda para facturas y estados de cuenta del servicio de agua (WISH) que brinda reducciones en los cargos por servicio para quienes cumplen con las pautas de ingresos.

Cualquier cliente (u ocupante adulto de una dirección con servicio residencial) que tiene inquietudes con respecto a la precisión de su factura de agua puede solicitar una revisión de la factura a Suburban Water Systems al teléfono 800-203-5430. No se descontinuará el servicio de agua del cliente por falta de pago mientras haya una investigación de Suburban Water Systems pendiente, siempre que: (a) el cliente registrado afectado haya enviado una petición de revisión dentro de los cinco (5) días posteriores a la recepción de la factura en disputa; y (b) el cliente registrado afectado haya realizado acuerdos de pagos alternativos en los que asevera que no cuenta con los medios para pagar el total de la factura dentro del período normal de pago, antes de la descontinuación del servicio.

Además de solicitar una revisión a cargo de Suburban Water Systems, los clientes también tienen la posibilidad de impugnar o apelar su factura a través del proceso formal o informal de la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC). La información sobre este proceso se encuentra en el

reverso de todas las facturas. No se descontinuará el servicio de agua del cliente por falta de pago mientras haya una investigación de la CPUC pendiente, siempre que el cliente haya seguido los procedimientos para la revisión descritos en la Regla 10 de las tarifas de Suburban Water Systems.

Aviso para clientes e inquilinos u ocupantes

Suburban Water Systems no descontinuará el servicio residencial por falta de pago de una cuenta morosa a menos que primero proporcionemos al cliente un aviso escrito del corte inminente a más tardar siete días hábiles antes de descontinuar el servicio.

Cuando el propietario, administrador u operador de la vivienda, estructura o parque está inscrito como el cliente registrado, Suburban Water Systems hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes mediante la publicación de un aviso escrito en la propiedad. El aviso a los ocupantes o inquilinos de que la cuenta del servicio de agua está en mora y próxima a corte se proporcionará al menos quince (15) días antes de cortar el servicio de agua. El aviso escrito informará a los inquilinos/ocupantes que tienen el derecho de convertirse en clientes de Suburban Water Systems sin estar obligados a pagar el monto adeudado por la cuenta morosa, siempre que estén dispuestos a asumir la responsabilidad financiera por los cargos venideros para el servicio de agua en esa dirección.

Aviso final de corte y descontinuación del servicio

El incumplimiento de los términos de un plan de pago alternativo durante 60 días o más, o el incumplimiento del pago de los cargos por el servicio residencial actual durante 60 días o más, ocasionará la emisión de un aviso final de corte del servicio. El aviso final de corte se indicará mediante un cartel colocado en la puerta enviado a la residencia no menos de 5 días hábiles antes de la descontinuación del servicio.

Suburban Water Systems no descontinuará el servicio de agua por falta de pago hasta que se haya asimilado completamente el importe de un depósito realizado para establecer crédito para el servicio. No se descontinuará el servicio por falta de pago los días sábado, domingo, feriado legal ni en cualquier horario en el que las oficinas comerciales de Suburban Water Systems no están abiertas al público. Suburban Water Systems también busca evitar la descontinuación del servicio los viernes y el día anterior a un feriado.

Restablecimiento del servicio

Una vez que se interrumpen los servicios por falta de pago, la Regla 11 especifica la obligatoriedad del pago total del saldo moroso para restablecer el servicio. Además, Suburban Water Systems cobrará una tasa de reconexión de $35.00 para restablecer el servicio durante el horario laboral habitual o de $70.00 si el cliente solicita que la reconexión se realice fuera del horario laboral habitual. Suburban Water Systems también puede solicitar un importe de depósito de dos veces el promedio de las últimas doce facturas mensuales para restablecer el crédito de un cliente cuyo servicio fue descontinuado por falta de pago conforme la Regla n.° 7. Los pagos hechos a través del sistema telefónico automático, en línea por Internet o en una tienda externa autorizada podrían no verse reflejados en la cuenta del cliente por 24-48 horas; por lo tanto, los clientes deben informar su pago para garantizar el restablecimiento de su servicio de agua. Es posible que haya otras opciones disponibles para restablecer el servicio a discreción de Suburban Water Systems.