

**West San Martin Water Works, Inc.**  
**Discontinuación de servicio según la política de falta de pago**  
**Vigente a partir del 1 de febrero de 2020**

**Cuentas morosas**

Cuando una factura entre en mora, la empresa de servicios públicos entregará a la persona o entidad responsable de su pago (en adelante el “cliente”) un aviso de mora que indique que el servicio de agua se interrumpirá después de 60 días. Una factura se considera en mora si no se paga dentro de los 19 días a partir de que es enviada por correo. El aviso de morosidad se enviará por correo a la dirección postal designada en la cuenta. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la cual se presta el servicio de agua son diferentes, se enviará un segundo aviso por correo a la dirección del servicio y dirigida al “Ocupante”.

**Arreglos de pago alternativos o prórrogas**

Todo cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del plazo normal de pago podrá solicitar un acuerdo de pago alternativo o una prórroga para evitar la interrupción del servicio llamando al (408) 683-2098 antes de que esto ocurra para solicitar un plan de pago diferido (que se pagará en una fecha posterior), una reducción o algún otro plan de pago alternativo, incluida la amortización (distribución de los pagos a lo largo de un período de tiempo acordado que no exceda los 12 meses) de los cargos no pagados según se establece en la Regla N.º 11.B.1.e. No se suspenderán los servicios por falta de pago de ningún cliente que cumpla con un acuerdo de pago alternativo, siempre que el cliente también se mantenga al día con su cuenta para el servicio de agua a medida que se acumulen los cargos en cada período de facturación subsiguiente.

Los clientes que deseen impugnar o apelar su factura pueden hacerlo a través del proceso informal o formal de la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC). La información se encuentra en el reverso de la factura. Las quejas sobre la facturación son manejadas por la Subdivisión de Asuntos del Consumidor (CAB) de la CPUC y pueden presentarse en línea: <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>; por teléfono: 1-800-649-7570 (8:30 a.m. a 4:30 p.m., de lunes a viernes); o por correo: Comisión de Servicios Públicos de California, Sección de Asuntos del Consumidor, 505 Van Ness Avenue, 3<sup>er</sup> Floor San Francisco, CA 94102. La apelación de la factura en disputa a la Comisión se hará de acuerdo con las Reglas de Práctica y Procedimiento de la Comisión. Los clientes que deseen discutir las opciones para evitar la cancelación del servicio por falta de pago pueden comunicarse con la empresa de servicios públicos. Pueden encontrar información adicional sobre facturas en disputa en la Regla N.º 10.

**Aviso a los inquilinos u ocupantes**

La empresa de servicios públicos hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, mediante una notificación por escrito, cuando la cuenta del servicio de agua esté en mora y sujeta a desconexión al menos 10 días antes de llevar a cabo el corte del servicio de agua. En la notificación escrita, se avisará a los inquilinos/ocupantes que tienen derecho a convertirse en clientes de la empresa de servicios públicos.

**Aviso final de desconexión**

El incumplimiento de los términos de un plan de pago durante 60 días o más, o la falta de pago de los cargos actuales del servicio residencial durante 60 días o más dará lugar a la emisión de un aviso final de desconexión. El aviso final de desconexión será una notificación en la puerta que se entregará en la propiedad con no menos de 5 días hábiles de antelación a la interrupción del servicio.

**West San Martin Water Works, Inc.**  
**Discontinuación de servicio según la política de falta de pago**  
**Vigente a partir del 1 de febrero de 2020**

**Restauración del servicio**

Para reanudar o continuar el servicio que se ha desconectado por falta de pago, se puede solicitar al cliente que pague un cargo de reconexión. Los términos y condiciones para el restablecimiento de los cargos están disponibles a modo de referencia en la Regla N.º 11.C.

**Información de contacto de la empresa de servicios públicos**

West San Martin Water Works, Inc.  
1005 Highland Ave  
San Martin, CA 95046  
408-683-2098