



## **PENNGROVE KENWOOD WATER COMPANY (PKWC)**

### **POLICY OF DISCONTINUATION OF RESIDENTIAL SERVICE FOR NONPAYMENT**

#### Política de Water de Desconexión del Servicio Residencial por Falta de Pago

---

Las facturas de PKWC vencen en la fecha de presentación. Cuando el servicio se factura de forma mensual o bimestral, la factura se considerará vencida (en mora) si no se la abona en un plazo de 19 días a partir de la fecha de envío. Es responsabilidad de cada cliente pagar la factura a tiempo y en su totalidad. PKWC le dará a cada cliente residencial un total de 79 días, a partir de la fecha de envío de su factura, para pagar la factura en su totalidad antes de desconectar el servicio. Si desea obtener información sobre cómo evitar la desconexión del servicio residencial por falta de pago, llame al 707-539-6397. Para los fines de esta política, servicio residencial significa servicio de suministro de agua a una conexión residencial, lo cual incluye residencias unifamiliares, residencias multifamiliares, casas móviles (entre ellas, casas móviles en un parque de casas móviles) o viviendas para trabajadores agrícolas.

#### Acuerdos de Pago Alternativo

PKWC entiende que los clientes pueden atravesar dificultades económicas y de vez en cuando no poder pagar su factura. Si antes o en el momento de recibir un aviso de desconexión del servicio, un cliente residencial incapaz de pagar, debe comunicarse con PKWC al 707-539-6397 antes de que le desconecten el servicio, para solicitar que le difieran (pagar en una fecha posterior) o reduzcan (distribuir los pagos en un período que no supere los 12 meses) el pago, o algún otro plan de pago alternativo para evitar la desconexión del servicio. No se les desconectará el servicio por falta de pago a los clientes que cumplan con los acuerdos de pago alternativo que entró con PKWC, siempre y cuando el cliente mantenga al día su cuenta del servicio de agua cuando se acumulen cargos en cada período de facturación posterior. Si un cliente no cumple con un acuerdo de pago alternativo, PKWC le dará un aviso de desconexión del servicio al menos de 5 días hábiles antes de desconectarle el servicio. El cliente no tendrá derecho a ningún otro tipo de investigación por parte de PKWC ni a pactar ningún acuerdo de pago alternativo con la empresa.

#### Excepción por Salud y Seguridad Residencial

No se le desconectará el servicio de agua por falta de pago a un cliente residencial cuando este establezca a satisfacción de PKWC que se cumplen las tres condiciones siguientes:

- a) El cliente residencial presenta un certificado de un proveedor de atención médica primaria, según lo define la Ley de Protección contra Cortes del Servicio de Agua (Water Shutoff Protection Act), de que la desconexión del servicio de agua residencial pondría en peligro la vida, o constituiría una amenaza grave para la salud y la seguridad, de un residente de la vivienda donde se proporciona el servicio residencial.



## **PENNGROVE KENWOOD WATER COMPANY (PKWC)**

### **POLICY OF DISCONTINUATION OF RESIDENTIAL SERVICE FOR NONPAYMENT**

- b)** El cliente residencial demuestra que su situación económica no le permite pagar el servicio residencial en las fechas del ciclo de facturación normal de PKWC.
- c)** El cliente residencial está dispuesto a pactar que le difieran (pagar en una fecha posterior) o reduzcan (distribuir los pagos en un período que no supere los 12 meses) el pago, o algún otro plan de pago alternativo.

#### [Aviso de Desconexión de Servicio de Agua Residencial por Falta de Pago](#)

PKWC no desconectará ningún servicio de agua residencial por falta de pago de una cuenta en mora sin dar antes aviso de la mora y la inminente desconexión, de conformidad con la Regla No. 8.A.3. La misma establece períodos de entre 7 y 15 días para dar aviso, según el tipo de propiedad. Cuando el propietario, el administrador o el encargado de la vivienda, estructura o predio sea quien figure como cliente en los registros de PKWC, y el servicio de agua se preste a ocupantes residenciales, PKWC hará todos los esfuerzos posibles de buena fe para informar a los ocupantes residenciales mediante aviso por escrito de conformidad con la Regla No. 8.A.3.b.

#### [Controversias sobre Facturas](#)

##### [Petición de Revisión de Factura](#)

Todo cliente (u ocupante adulto de una dirección que reciba servicio residencial) que objete la exactitud de su factura de agua puede llamar al 707-539-6397 para solicitarle a PKWC que revise dicha factura. Al cliente no se le desconectará el servicio de agua por falta de pago mientras esté pendiente la investigación por parte de PKWC, siempre y cuando:

- a)** el cliente haya presentado la solicitud de revisión dentro de los 5 días siguientes a la fecha en la que recibió la factura objetada; y
- b)** el cliente haya pactado acuerdos de pago alternativos, en los cuales afirme que no tiene los medios económicos para pagar la factura en su totalidad dentro del período de pago normal, antes de la desconexión del servicio de conformidad con las Reglas No. 5 y 10.

##### [Apelación ante la Comisión](#)

Todo cliente (u ocupante adulto de una dirección que reciba servicio residencial) que no esté satisfecho con la respuesta de PKWC a su petición de revisión o solicitud de investigación puede apelar ante la Comisión de conformidad con las Reglas n.º 5 y 10 (lo cual incluye depositar a la Comisión el monto objetado). Los reclamos sobre facturación los maneja la Oficina de Consumer Affairs Branch (CAB) de la CPUC y pueden presentarse por Internet: <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>, por teléfono: 1-800-



## **PENNGROVE KENWOOD WATER COMPANY (PKWC)**

### **POLICY OF DISCONTINUATION OF RESIDENTIAL SERVICE FOR NONPAYMENT**

649-7570 (de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 4:30 p. m.) o por correo electrónico: California Public Utilities Commission, Consumer Affairs Branch, 505 Van Ness Avenue, Third Floor, San Francisco, CA 94102. La apelación por la factura objetada ante la Comisión deberá realizarse de acuerdo con la Reglas de Práctica y Procedimiento de la Comisión. La documentación escrita de la presentación de la apelación y la continuación de este trámite ante la Comisión evitará la desconexión del servicio de agua residencial durante el proceso de apelación oficial.

#### **Desconexión por Falta de Pago**

Cuando una factura de agua ha vencido y se ha emitido un aviso de desconexión del servicio por falta de pago, se podrá desconectar el servicio si la factura no se paga en su totalidad (o no se han realizado acuerdos de pago alternativos aceptables para PKWC) dentro del plazo indicado en el aviso. Sin embargo, el servicio que recibe el cliente no se desconectará por falta de pago hasta que se haya absorbido por completo el monto de todo depósito realizado con el fin de establecer crédito para el servicio. No se harán desconexiones del servicio por falta de pago los sábados, domingos, feriados oficiales ni en ningún momento en que las oficinas comerciales de PKWC no estén abiertas al público. PKWC evitará las desconexiones del servicio los viernes y los días anteriores a feriados.

#### **Reconexión del Servicio**

Cuando los servicios se desconectan por falta de pago, solo se aceptará el pago de la totalidad del saldo en mora para reconectar el servicio. PKWC cobrará \$25.00 por la reconexión del servicio durante el horario de trabajo regular o \$40.00 por la reconexión después de hora cuando el cliente haya solicitado que la reconexión se lleve a cabo fuera del horario de trabajo regular, de acuerdo con la Regla No. 11. PKWC puede exigir un depósito del doble de la factura mensual o bimestral promedio para reestablecer el crédito de un cliente cuyo servicio haya sido desconectado por falta de pago, de acuerdo con la Regla No. 7. Los pagos realizados por Internet podrían no acreditarse en la cuenta del cliente hasta 24 horas después; por lo tanto, los clientes deben informar que pagaron para asegurarse de que se les reconecte el servicio.