



CALIFORNIA WATER SERVICE

1720 North First Street
San Jose, CA 95112-4598 Tel: (408) 367-8200

Política de desconexión de Cal Water por falta de pago

**Las desconexiones por falta de pago están actualmente suspendidas debido a la pandemia de coronavirus.*

Cuentas de morosos

Cuando se adeude una factura, California Water Service (Cal Water) enviará a la persona o entidad responsable del pago de la factura (de aquí en adelante denominado "cliente") un aviso de mora indicando que el servicio de agua será interrumpido luego de 60 días. El aviso de mora será enviado 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 segundo aviso a la dirección de servicio y se dirigirá al "ocupante".

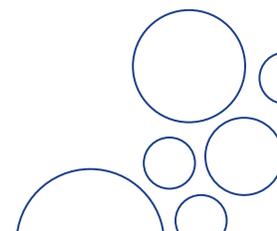
Acuerdos de pago alternativos o prórroga

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 meses para pagar el saldo total, y pagos diferidos (prórrogas de pago) del total del saldo por un período de hasta dos semanas luego de la fecha de vencimiento. Además, Cal Water ofrece un Programa de Asistencia al Cliente (Customer Assistance Program - CAP, ex-LIRA), que brinda reducciones en los cargos por servicio para quienes cumplan con las pautas de ingresos máximos.

Asistencia Adicional

Si bien algunos clientes simplemente olvidan pagar su factura, otros tienen dificultades para llegar a fin de mes. Puede haber organizaciones sin fines de lucro en su área que puedan ayudar. Además, Cal Water ofrece el CAP para clientes que califiquen.

Comuníquese con su Centro de atención al cliente (en www.calwater.com/contact-us o visite www.calwater.com/customer-care/phone-numbers para obtener una lista de números de teléfono) si desea disputar su factura o discutir opciones de pago. Si no está satisfecho con la respuesta de Cal Water, envíe una queja a la Comisión de Servicios Públicos de California (California Public Utilities Commission - CPUC) visitando www.cpuc.ca.gov/complaints. Las quejas de facturación y servicios son manejadas por representantes de la Subdivisión de Asuntos del Consumidor (Consumer Affairs Branch - CAB) de la CPUC; puede comunicarse con ellos al (800) 649-7570, de 8:30 a. m. a 4:30 p. m., de lunes a viernes, si prefiere no presentar su queja en línea.





CALIFORNIA WATER SERVICE

Si tiene limitaciones para escuchar o hablar, **marque 711** para comunicarse con el Servicio de retransmisión de California, destinado a aquellos que necesitan asistencia directa para transmitir conversaciones telefónicas, así como también a sus amigos, familiares y contactos comerciales. Si prefiere que sus llamadas sean respondidas de inmediato en su modo de comunicación, marque uno de los números gratuitos específicos de idioma a continuación para ser transferido al proveedor del Servicio de retransmisión de California.

	Tipo de llamada		
	TTY/VCO/HCO a voz	Voz a TTY/VCO/HCO	De o a voz a voz
Idioma	Inglés y español	Inglés y español	Inglés y español
Número gratuito	(800) 735-2929 o (800) 855-3000	(800) 735-2922 o (800) 855-3000	(800) 854-7784

Aviso para inquilinos u ocupantes

Cal Water realizará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de un aviso escrito, cuando la cuenta del servicio de agua se encuentre atrasada y próxima a corte al menos 10 días antes de interrumpir el servicio de agua. El aviso escrito informará a los inquilinos/ocupantes que tienen el derecho de convertirse en clientes de Cal Water sin estar obligados a pagar el monto adeudado por la cuenta morosa, siempre que estén dispuestos a asumir la responsabilidad financiera por cargos posteriores del servicio de agua en esa dirección.

Aviso final de corte

El incumplimiento de los términos de un plan de amortización durante 60 días o más, o el incumplimiento del pago de los cargos por el servicio residencial actual durante 60 días o más, resultará en 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 interrupción del servicio.

Restablecimiento del servicio

Para reanudar o continuar el servicio que ha sido cortado debido a la falta de pago, el cliente deberá abonar una tasa de restablecimiento de \$50 durante el horario laboral y de \$90 fuera del horario laboral normal. Las opciones de pago se presentan a continuación.

Primera opción: saldo total adeudado

Segunda opción: monto vencido

Tercera opción: monto adeudado con acuerdos de pago

Cuarta opción: acuerdo de pago

