



## Desconexión del servicio residencial por falta de pago

El servicio residencial se puede desconectar por la falta de pago de una cuenta vencida únicamente después de que se hayan tomado las siguientes medidas para garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos en SB-998 relativos a la desconexión.

Cuando la factura se haya vencido, será necesario tomar los siguientes pasos en el orden que se indica a continuación:

El día posterior a la fecha de vencimiento de la factura, aplique un cargo por retraso del 5 % y envíe por correo un recordatorio de falta de pago. Este recordatorio deberá incluir la siguiente información:

Nombre y dirección del cliente moroso

El monto de la deuda (no debe ser inferior a \$50,00)

La fecha en la que debe recibirse el pago para evitar la desconexión del servicio

El número de teléfono de un representante del distrito que pueda proporcionar más información

Información sobre cómo realizar un pago en persona o en el sitio web del distrito.

En caso de que el servicio se preste en una estructura residencial de varias unidades o en un parque de viviendas móviles donde el propietario o el administrador sea el cliente titular, el aviso para los usuarios efectivos también deberá indicar que ellos pueden convertirse en clientes sin tener que pagar el monto adeudado, siempre y cuando todos los usuarios efectivos del medidor acuerden cumplir con las reglas y regulaciones del distrito, uno o más de los usuarios efectivos estén dispuestos y puedan asumir la responsabilidad de la totalidad del monto o exista un medio físico y legalmente disponible para desconectar el servicio de manera selectiva a los usuarios efectivos que hayan infringido este Código.

Si la cuenta permanece impaga después de la fecha de vencimiento del atraso, se realizará una llamada telefónica de cortesía siete días hábiles antes de la fecha de desconexión del servicio para notificar al cliente sobre el monto que debe y la fecha de terminación pendiente.

Durante la llamada telefónica, debemos ofrecer al cliente proveerle por escrito nuestra política de desconexión por falta de pago.

Cinco días calendario antes de la desconexión, se dejará un aviso en un lugar bien visible de la propiedad con la siguiente información:

Nombre y dirección del cliente moroso



El monto de la deuda (no debe ser inferior a \$50,00)

La fecha en la que debe recibirse el pago para evitar la desconexión

El número de teléfono de un representante del distrito que pueda proporcionar más información

Información sobre cómo realizar un pago en persona o en el sitio web del distrito.

Cuando se desconecte la cuenta, el personal de campo del departamento de atención al cliente dejará instrucciones explicando de qué manera los clientes pueden restablecer el servicio.

**Servicio residencial que no se desconectará por falta de pago:**

Si un cliente recibió una extensión o un plan de pago y está al día con el plan establecido y facturas actuales.

Cuando un médico matriculado certifique que la desconexión del servicio pondrá en peligro la vida del cliente, el cliente no puede pagar el servicio por motivos económicos dentro del período de pago habitual y el cliente está dispuesto a aceptar los términos de un acuerdo para amortizar el pago de la deuda durante un período inferior a 12 meses.

Si un cliente inició un proceso de queja, solicita una investigación o presentó un formulario de apelación por escrito antes de la fecha de desconexión