

# Política de desconexión del suministro de agua

Debido al COVID-19, se suspendieron las desconexiones por falta de pago.

Hay momentos en la vida donde mantener sus gastos al día puede volverse difícil. Si tiene problemas para pagar su factura del agua, llámenos. Estamos aquí para ayudarlo.

Ofrecemos arreglos de pago, sin intereses, para ayudar en tiempos difíciles. Nuestro Programa de Asistencia a Contribuyentes del Agua (WRAP, por sus siglas en inglés) ofrece un descuento del 15 % en su factura del agua para clientes calificados. Nuestro objetivo es trabajar con usted para asegurarnos de que su suministro de agua no sea desconectado. A continuación, puede obtener más información sobre el proceso.

## ¿Qué es una cuenta vencida?

Su factura se considera vencida 19 días después de que se la enviamos. Una vez que una cuenta está vencida, la persona o entidad que figura en la factura y responsable del pago recibe un Aviso de vencimiento.

El Aviso de vencimiento incluye información sobre las formas de pago para su factura; también disponible [aquí](#).

El Aviso de vencimiento se envía a la dirección postal designada en la cuenta. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad donde se proporciona el servicio de agua son diferentes, se enviará un aviso aparte a la dirección de servicio dirigida al "Ocupante".

## ¿Puedo hacer un arreglo de pago de la cuenta?

Si no puede pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal, infórmenos. Puede solicitar un arreglo de pago alternativo o una extensión contactándose con el Servicio al Cliente. Las opciones incluyen una prórroga, además de la solicitud de un programa de pago diferido, reducido o alternativo. Los servicios no se desconectarán por falta de pago a ningún cliente que cumpla con un arreglo de pago alternativo acordado con SJW, siempre y cuando el cliente se mantenga al día con su cuenta para el servicio de agua a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación subsecuente.

Además, el programa [WRAP](#) de SJW brinda un 15 % de descuento en las tarifas totales de agua, sin incluir las tasas estatales y locales, para aquellos que cumplen con los requisitos de ingreso.

## ¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con la factura?

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, por sus siglas en inglés). Envíe su reclamo a la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC) visitando <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>. Los reclamos de facturas y servicios son gestionados por la División de Asuntos del Consumidor (CAB, por sus siglas en inglés) de la CPUC, contactándose por:

**Teléfono:**  
 (800) 649-7570  
 de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

**Correo:**  
 California Public Utilities Commission  
 Consumer Affairs Branch  
 505 Van Ness Avenue, Room 2003  
 San Francisco, CA 94102

Para aquellos que necesitan asistencia directa en la retransmisión de conversaciones telefónicas (es decir, limitaciones en la audición o el habla), pueden marcar 711 para contactarse con el Servicio de Retransmisión de California. Para obtener una respuesta inmediata en su modo de comunicación de preferencia, marque uno de los números telefónicos gratuitos que se indica a continuación para un idioma específico y será transferido a un proveedor del Servicio de Retransmisión de California.

Tipo de llamada	Idioma	Número 800 gratuito
TTY/VCO/HCO a voz	Inglés Español	1-800-735-2929 1-800-855-3000
Voz a TTY/VCO/HCO	Inglés Español	1-800-735-2922 1-800-854-7784
De o a/Voz a voz	Inglés Español	1-800-854-7784

Para evitar que se desconecte el servicio mientras espera el resultado de un reclamo presentado a la CPUC, contáctese con la División de Asuntos del Consumidor (CAB) para recibir asistencia. Si su caso cumple con los criterios de elegibilidad, la CAB le proporcionará instrucciones sobre cómo enviar un cheque o un giro bancario para depósito mientras se espera la resolución de su caso. Debe seguir pagando sus tarifas actuales mientras su reclamo está bajo revisión para mantener su servicio activado.

## ¿Cómo se manejan con los inquilinos o los ocupantes que no figuran en la factura?

SJW toma varias medidas para asegurarse de que los inquilinos u ocupantes de una casa tengan conocimiento de una desconexión del suministro de agua pendiente. Al menos 10 días antes de la desconexión del servicio de agua, usted recibirá un aviso escrito donde se indicará que la cuenta de servicio de agua está en mora y sujeta a la desconexión.

Ese aviso también les informa a los inquilinos u ocupantes que tienen derecho a convertirse en el cliente de SJW. Si adopta esta medida, usted no es responsable del monto adeudado en la cuenta morosa siempre y cuando esté dispuesto a aceptar la responsabilidad futura por la factura.

## ¿Qué es el aviso final?

Si no se mantiene al día con los plazos de su arreglo de pago o sus facturas actuales se retrasan más de 60 días, emitiremos un Aviso final. El Aviso final se envía a la persona o entidad que figura en la factura y responsable del pago en la cuenta. SJW le brindará a cada cliente residencial un total de 79 días desde la fecha en que se envió la factura para hacer el pago completo de la factura antes de la interrupción del servicio. Puede encontrar información sobre cómo evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago en nuestro sitio web o llamando al (408) 279-7900. A los efectos de esta política, el servicio residencial abarca el servicio de agua a una conexión residencial que incluye viviendas unifamiliares, viviendas multifamiliares y casas rodantes.



## **Si se desconecta mi suministro de agua, ¿cómo hago para que lo vuelvan a conectar?**

SJW trabajará con usted para restablecer el servicio. Una vez que su servicio de suministro de agua se desconecta por falta de pago, SJW debe aceptar una opción de pago para restablecer el servicio. Usted también deberá pagar una tarifa de reconexión. Si el suministro de agua se reconecta durante el horario comercial, la tarifa es de \$20. Después del horario comercial normal, la tarifa es de \$30. Queremos trabajar con usted para restablecer su servicio de suministro de agua lo más rápido posible. Hay varias opciones de pago:

- Pague el saldo total adeudado.
- Pague el monto adeudado.
- Participación en un programa de pago alternativo o planes de pago.

Los pagos realizados a través del sistema telefónico automatizado o en línea por Internet no se acreditarán inmediatamente en la cuenta del cliente, por lo tanto, los clientes deben informar el pago para asegurarse de que su servicio se restablezca llamando al Servicio al Cliente con su información de pago.