

POLÍTICAS DE SERVICIO AL CLIENTE



Tabla de contenidos

| | |
|---|----|
| SECCIÓN 1: ALCANCE | 11 |
| | 1 |
| SECCIÓN 2: TARIFAS Y TASAS | 11 |
| | 1 |
| Las tarifas y tasas por agua y electricidad son establecidas y adoptadas por el Consejo Municipal de Glendale. | 11 |
| | 1 |
| SECCIÓN 3: SOLICITUD DE SERVICIO | 11 |
| | 1 |
| A. Información Requerida | 11 |
| B. Responsabilidad Individual por el Servicio Conjunto..... | 22 |
| C. Servicio Continuo del Arrebdador..... | 22 |
| SECCIÓN 4: ESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO | 22 |
| | 2 |
| SECCIÓN 5: DETERMINACIÓN Y NUEVA DETERMINACIÓN DEL CRÉDITO..... | 22 |
| | 2 |
| A. Determinación del Crédito..... | 22 |
| B. Nueva Determinación del Crédito..... | 33 |
| SECCIÓN 6: DEPÓSITO..... | 33 |
| | 3 |
| A. Cantidad de Depósito..... | 33 |
| B. Pago del Depósito | 33 |
| C. Devolución del Depósito | 33 |
| 3 | |
| SECCIÓN 7: FACTURACIÓN..... | 44 |
| | 4 |
| A. Servicio Registrado con Medidor | 44 |
| B. Servicio No Registrado con Medidor..... | 44 |
| C. Facturas Estimadas..... | 44 |
| D. Facturas Prorrateadas | 4 |
| 4 | |
| E. Facturas para Clientes Solares bajo el Programa Net Energy Metering (NEM)..... | 4 |
| 4 | |

| | |
|--|----|
| SECCIÓN 8: PAGO DE FACTURAS..... | 55 |
| | 5 |
| A. Cuando Vencen las Facturas | 5 |
| 5 | |
| B. Cómo Hacer un Pago..... | 55 |
| C. Cargos por Pago Tardío | 5 |
| 6 | |
| D. Acuerdos de Pago Alternativos | 5 |
| 6 | |
| E. Acuerdos de Pago Alternativos para Clientes Residenciales de Agua con Condiciones de Dificultad (SB 998)..... | 6 |
| 6 | |
| F. Pagos Devueltos | 7 |
| 7 | |
| SECCIÓN 9: FACTURAS Y AJUSTES INCORRECTOS..... | 77 |
| | 7 |
| A. General..... | 77 |
| SECCIÓN 10: DESCONEXIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO | 87 |
| | 8 |
| A. Desconexión del Servicio a Petición del Cliente..... | 7 |
| 8 | |
| B. Desconexión del Servicio por GWP | 88 |
| C. Reconexión del Servicio | 8 |
| 9 | |
| SECCIÓN 11: ROBO DEL SERVICIO/USO NO AUTORIZADO | 99 |
| | 9 |
| SECCIÓN 12: PROCESO DE DISPUTA DE FACTURAS Y APELACIONES | 99 |
| | 9 |

SECCIÓN 1: ALCANCE

Los servicios públicos de Glendale Water & Power (GWP) están regulados por el Código Municipal de la Ciudad de Glendale (Código Municipal de Glendale) adoptado y modificado por el Consejo Municipal de Glendale. Las políticas de GWP, incluyendo estas Políticas de Servicio al Cliente, así como otras políticas relacionadas con el mantenimiento y la gestión de los servicios públicos, son aprobadas y enmendadas por el Director General de GWP.

La intención de estas Políticas de Servicio al Cliente es establecer procedimientos uniformes para proporcionar servicios públicos a los clientes de GWP que aseguren que todos los ciudadanos reciban una consideración equitativa de manera indiscriminada.

SECCIÓN 2: TARIFAS Y TASAS

Las tarifas y tasas por agua y electricidad son establecidas y adoptadas por el Consejo Municipal de Glendale.

SECCIÓN 3: SOLICITUD DE SERVICIO

En el momento de establecer o activar una cuenta, se debe determinar un solicitante principal responsable de la cuenta. El solicitante principal debe proporcionar información de identificación aceptable para GWP y pagar todas las facturas morosas con GWP en su totalidad de las cuales el solicitante sea legalmente responsable. GWP puede requerir la verificación de la fecha de arrendamiento.

A. Información Requerida

Se le puede exigir a cada solicitante que proporcione la siguiente información:

1. Nombre legal del solicitante.
2. Ubicación de las instalaciones.
3. Fecha en que el solicitante solicita el servicio.
4. Si GWP ha prestado o no previamente el servicio al solicitante.
5. Finalidad para la que se va a utilizar el servicio.
6. Dirección a la que se enviarán las facturas por correo.
7. Si el solicitante es propietario, agente o inquilino de las instalaciones.
8. Tarifa deseada, si hay tarifa opcional disponible.
9. Información para establecer el crédito del solicitante, incluyendo un número de seguro social, identificación del contribuyente u otra forma de identificación legal.
10. Cualquier otra información que GWP pueda requerir de forma razonable.

Toda la información del Solicitante/Cliente obtenida por GWP será tratada como confidencial y sujeta a verificación y divulgación según lo especificado en la Sección 6254.16 del Código del Gobierno de California.

Los clientes deberán proporcionar cierta información para identificarlos como el Cliente de Registro para obtener información de la cuenta y/o realizar modificaciones en la cuenta/servicio.

B. Responsabilidad Individual por Servicio Conjunto

Cuando dos o más personas se unan en una solicitud o contrato de servicios públicos, serán responsables de forma conjunta y de forma individual en virtud del mismo y serán facturados por medio de una sola factura mensual o bimensual enviada por correo a la persona designada en la solicitud para recibir la factura.

Tanto si GWP obtiene o no una solicitud conjunta de servicio, todos los adultos que ocupen las instalaciones y reciban el beneficio de los servicios son responsables de forma conjunta y de forma individual del pago de las facturas por los servicios públicos utilizados.

C. Servicio Continuo del Arrendador

Cuando un inquilino de una vivienda multi familiar solicita que el servicio sea descontinuado y un nuevo inquilino no ha solicitado el servicio, los servicios públicos se colocarán a nombre del arrendador. El medidor(es) será leído para la factura de cierre del inquilino y el servicio comenzará para el arrendador en el mismo día. Se generará una factura si hay uso de electricidad o agua en el medidor, normalmente para limpiar y mostrar una unidad después de que un inquilino la abandona. La cuenta permanecerá activa a nombre del arrendador hasta que un nuevo inquilino se inscriba para recibir el servicio. Si una cuenta es desconectada por falta de pago, la cuenta no será colocada automáticamente a nombre del arrendador y el arrendador debe llamar para que el servicio vuelva a ser conectado.

Los arrendadores pueden optar por no participar en el servicio continuo mediante la firma de un acuerdo que reconozca que GWP desconectará el medidor después de la solicitud de mudanza de un inquilino, y el servicio no se volverá a conectar hasta que el arrendador o un nuevo inquilino se haya inscrito para recibir el servicio.

GWP puede desconectar o negarse a prestar servicio al solicitante si los actos del solicitante o las condiciones de las instalaciones indican que se proporcionó información falsa, incompleta o inexacta a GWP. GWP proporcionará al solicitante el motivo de dicha denegación. Si el cliente se niega a proporcionar un número de seguro social, una identificación del contribuyente o no proporciona una identificación verificable, se puede requerir un depósito según lo dispuesto en la Sección 6.

SECCIÓN 4: ESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

Se cobrará una nueva tasa por cuenta nueva al cliente al solicitar el servicio. Si un cliente solicita acelerar el establecimiento del servicio, GWP puede cumplir con la solicitud en el mismo día o después de las horas de servicio regulares en la medida en que los recursos estén disponibles. En tales casos, se aplicará al cliente un cargo adicional. Dichas tasas serán por un importe establecido de tanto en tanto por una Resolución del Consejo Municipal de Glendale. Para ver las tasas actuales, véase: <https://www.glendaleca.gov/government/departments/finance/revenue/citywide-fee-schedule>

SECCIÓN 5: DETERMINACIÓN Y NUEVA DETERMINACIÓN DEL CRÉDITO

A. Determinación del Crédito

Cada Solicitante deberá establecer el crédito como se indica a continuación:

1. Clientes existentes y anteriores: Al haber sido un cliente de registro de GWP durante un año o más en los últimos 18 meses y haber mantenido un registro de pagar facturas de servicios públicos antes de llegar a ser moroso.

2. **Nuevos Clientes:** Proporcionando la información requerida para la identificación de crédito y tener una calificación crediticia satisfactoria con la agencia de informes de crédito según lo determinado por GWP.
3. **Depósito de Seguridad:** Realizando un depósito para asegurar el pago de facturas por todos los servicios según lo prescrito en la Sección 8. Los depósitos pueden ser pagados en moneda estadounidense, cheque, giro postal, cheque de caja, tarjeta de crédito, o ACH.

B. Nueva Determinación del Crédito

Cuando un cliente no determina y mantiene el crédito satisfactoriamente de acuerdo con la Sección 8 y la Sección 13 de este documento, se puede requerir un depósito como garantía para el pago de las facturas de servicios públicos.

GWP puede transferir a una cuenta de servicio existente o nueva cualquier cargo no pagado por el servicio prestado previamente al cliente. El saldo transferido está sujeto a las condiciones de pago enumeradas en la Sección 8.

SECCIÓN 6: DEPÓSITO

Los depósitos serán requeridos cuando un cliente no pueda determinar satisfactoriamente el crédito como se establece en la Sección 5.

A. Cantidad del Depósito

El depósito es para todos los servicios facturados por el departamento, incluyendo, pero no limitado a, agua, electricidad, basura, alcantarillado, residuos peligrosos, residuos industriales, impuestos de servicios públicos y recargo estatal, según lo determinado por GWP. El depósito es el importe estimado de lo siguiente:

1. Cuentas facturadas mensualmente: los cargos de dos (2) meses
2. Cuentas facturadas bimensualmente: los cargos de tres (3) meses
3. Cuentas maestras registradas por medidor
 - a. Cuentas facturadas mensualmente: los cargos de tres (3) meses
 - b. Cuentas facturadas bimensualmente: los cargos de cuatro (4) meses

Ningún depósito para una cuenta residencial será inferior a cien dólares (\$100.00) y ningún depósito para una cuenta comercial o industrial será inferior a doscientos dólares (\$200.00).

B. Pago del Depósito

El depósito calculado podrá, a discreción del departamento, añadirse a la primera factura del solicitante y deberá abonarse de acuerdo con la Sección 8 de esta política.

C. Devolución del Depósito

1. Después de un (1) año de pagos puntuales, el depósito se aplicará a la cuenta del cliente después de que se satisfaga cualquier otras cuentas morosas para dicho cliente. A los efectos de esta subsección, el "pago puntual" se refiere a los pagos realizados antes de la emisión de un aviso de desconexión o un cargo por retraso.
2. Después del cierre de una cuenta, el depósito se aplicará a cualquier saldo restante en la cuenta cerrada u otras cuentas que el cliente pueda tener con GWP. Cualquier crédito restante a partir de entonces será devuelto al cliente a través de un cheque.

SECCIÓN 7: FACTURACIÓN

A. Servicio Registrado con Medidor

1. Los cargos facturados por GWP por servicios públicos serán de acuerdo con las tarifas, adoptadas por el Consejo Municipal de Glendale.
2. Las facturas de los servicios se presentarán mensualmente o bimensualmente según la opción del servicio. En circunstancias normales, las facturas se basan en lecturas de los medidores.
3. Las facturas de los servicios públicos se realizan de acuerdo con el registro del medidor.
4. Las lecturas del medidor se obtienen según sea necesario para la preparación de facturas regulares, facturas de apertura, facturas de cierre y cualquier otra facturación especial.

B. Servicio No Registrado con Medidor

1. Los cargos facturados por GWP por los servicios públicos no registrados con medidor serán de acuerdo con las tarifas adoptadas por el Consejo Municipal de Glendale.
2. Las facturas de los servicios se presentarán mensualmente o bimensualmente según la opción del servicio. En circunstancias normales, las facturas se basarán en el historial de uso anterior cuando sea aplicable para el servicio no registrado con medidor o en función del uso calculado determinado por el servicio cuando se descubre el servicio público no registrado con medidor o cuando este fue solicitado y autorizado.
3. El uso se calcula según sea necesario para la preparación de facturas regulares, facturas de apertura, facturas de cierre y cualquier otra facturación especial.

C. Facturas Estimadas

Si, debido a condiciones inusuales o por razones fuera de su control, GWP no puede leer el medidor en la fecha de lectura programada, GWP puede facturar al cliente por el consumo estimado durante el periodo y hacer las correcciones necesarias cuando se obtenga una lectura. El consumo estimado para este propósito se calcula teniendo en cuenta el uso previo del cliente, la experiencia de GWP con otros clientes de la misma clase, y las características generales de la operación del cliente.

D. Facturas Prorratedas

El uso de la cuenta del cliente puede prorratearse al establecer y cerrar cuentas, facturas especiales y facturas regulares durante los cambios de tarifa programados. Para prorratear el uso, el importe de consumo diario se multiplica por el número de días en el periodo de facturación y luego se multiplica por las tarifas apropiadas. Los impuestos aplicables, los cargos únicos y otros cargos no están sujetos a prorrateo.

E. Facturas para Clientes Solares bajo el Programa Net Energy Metering (NEM)

1. Todos los Clientes cuyos sistemas solares fotovoltaicos (PV) están interconectados a GWP bajo la tarifa Net Energy Metering (NEM) recibirán facturas mensuales o bimensuales. Para periodos de facturación en los que la cantidad de electricidad generada por el sistema fotovoltaico sea inferior a la cantidad de electricidad utilizada, el Cliente será facturado por la electricidad suministrada al Cliente, el cargo del cliente y cualquier impuestos o tasas aplicables. En los periodos de facturación en los que el importe de la electricidad generada

por el sistema fotovoltaico sea mayor que la cantidad total de electricidad utilizada por el Cliente, el cliente solo será facturado por el cargo del cliente y los impuestos y tasas aplicables.

2. Al final de cada periodo de doce meses, cuando la electricidad generada por el Cliente-Generador elegible durante el periodo de doce meses supera la electricidad suministrada por GWP durante ese mismo período, el Cliente-Generador elegible es un productor neto de electricidad. Al final de cada periodo de doce meses, cada Cliente-Generador que sea un productor neto de electricidad puede elegir afirmativamente recibir (i) Compensación por Electricidad Excedente Neta (según lo definido por una Resolución del Consejo Municipal, y de acuerdo con las tarifas y términos establecidos en la misma, según pueda ser enmendado de vez en cuando); o (ii) trasladar la Electricidad Excedente Neta como crédito kWh al siguiente periodo de doce meses (según lo definido por una Resolución del Consejo Municipal, y de acuerdo con las tarifas y términos establecidos en la misma, según pueda ser enmendado de vez en cuando).
 - a. Cliente de Medición de Electricidad Neta Agregada: Cualquier exceso de kilovatios-hora generado durante el periodo de doce meses se restablecerá a cero. De acuerdo con la ley estatal, no se realizará ningún pago por cualquier exceso de electricidad para cualquier Cliente de Medición de Energía Neta Agregada que participe en el Programa NEM.
3. Elección para Recibir Compensación o Crédito: Si el Cliente no ha presentado un Formulario de Elección a GWP proporcionando una elección afirmativa para recibir Compensación por Electricidad Excedente Neta o un crédito de kWh por la Electricidad Excedente Neta, excepto según lo requiera la ley, cualquier valor monetario y crédito kWh por la Electricidad Excedente Neta se restablecerá a cero para el periodo de doce meses posterior. Además, salvo que lo exija la ley, no se realizará ningún pago a ningún cliente por la Electricidad Excedente Neta entregada a la red de GWP, a menos que el cliente haga una elección afirmativa puntual para recibir Compensación por Electricidad Excedente Neta por la Electricidad Excedente Neta, según lo prescrito en la Resolución adoptada por el Consejo Municipal. El cliente necesita presentar el Formulario de Elección a GWP una vez. Un cliente puede presentar un Formulario de Elección revisado en cualquier momento durante cualquier periodo de doce meses. GWP se basará en el último Formulario de Elección que haya recibido antes del 31 de diciembre del periodo de doce meses actual.

SECCIÓN 8: PAGO DE FACTURAS

A. Cuando Vencen las Facturas

Todas las Facturas de Servicios Públicos emitidas por GWP son pagaderas tras la presentación de la factura. Las facturas no pagadas dentro de los diecinueve (19) días posteriores desde la fecha de la factura estarán vencidas. Después de que una factura haya vencido, GWP puede interrumpir el servicio eléctrico y/o el servicio de agua después de dar una notificación por escrito apropiada de acuerdo con la Sección 10 y la Ley de California.

B. Cómo Hacer un Pago

Los pagos se pueden realizar por correo, electrónicamente, a través del sistema telefónico automatizado o en las oficinas de GWP. Las opciones de pago más actuales disponibles para los Clientes se pueden ver en GlendaleWaterAndPower.com o pueden solicitarse por teléfono al Centro de Contacto y Pago de GWP llamando al (855)550-4497.

C. Cargos por Pago Tardío

Todos los saldos vencidos están sujetos a un cargo por retraso treinta y ocho (38) días a partir de la fecha de facturación original. Se cobrará un cargo por pago tardío en una cantidad establecida de vez en cuando por una Resolución del Consejo Municipal de Glendale además de otros importes adeudados por el cliente.

D. Acuerdos de Pago Alternativos

Un acuerdo de pago alternativo está disponible para cualquier cliente elegible. Los clientes deben llamar al (855) 550-4497 para discutir la elegibilidad y las opciones. GWP se reserva el derecho de evaluar los términos del acuerdo caso por caso, teniendo en cuenta la facturación de servicios públicos del cliente y el historial de pago. Los acuerdos de pago alternativos deben hacerse antes de la desconexión del servicio y las multas por pago tardío se evaluarán de acuerdo con el Código Municipal de Glendale. Los acuerdos de pago alternativos son los siguientes:

1. Aplazamiento del pago
 - a. Factura de electricidad: la fecha de vencimiento del saldo puede ampliarse hasta 6 semanas a partir de la fecha de facturación original.
 - b. Factura de agua: la fecha de vencimiento del saldo puede ampliarse hasta 12 semanas a partir de la fecha de facturación original.
2. Programa de pagos alternativo
 - a. Factura de electricidad: el saldo adeudado se distribuye en cuotas semanales o quincenales más pequeñas durante un máximo de 6 semanas a partir de la fecha de facturación original.
 - b. Factura de agua: El saldo adeudado se distribuye en cuotas semanales o quincenales más pequeñas durante un máximo de 12 semanas a partir de la fecha de facturación original.

E. Acuerdos de Pago Alternativos para Clientes Residenciales de Agua con Condiciones de Dificultad (SB 998).

Además de los acuerdos de pago alternativos enumerados en la Sección 8(D), los clientes elegibles descritos a continuación pueden solicitar un plan de amortización de 12 meses en el que el saldo se paga durante un período de 12 meses a través de un pagos mensuales. El cliente elegible debe cumplir con el plan de amortización y permanecer al día ya que los cargos se acumularán en cada período de facturación posterior. El cliente no podrá solicitar más amortización de ningún cargo posterior no pagado mientras paga cargos morosos de conformidad con un plan de amortización. El incumplimiento de los términos del plan de amortización dará lugar a la desconexión del servicio. El plan de amortización está disponible para los clientes residenciales de agua que cumplen con los requisitos y son capaces de proporcionar una prueba documentada y válida para **TODOS** los siguientes:

2. El cliente o un arrendatario del cliente presenta a GWP la certificación de un proveedor de atención primaria, tal como se define en el subpárrafo (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, de que la desconexión del servicio residencial amenazaría la vida o supondrá una amenaza grave

para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones en las que se presta el servicio residencial; y

3. El cliente demuestra que él o ella es financieramente incapaz de pagar por el ciclo de facturación normal de GWP del servicio residencial. El cliente será considerado financieramente incapaz de pagar por el servicio residencial dentro del ciclo normal de facturación del sistema de agua urbano y comunitario si algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el Programa de Ingresos de Seguridad Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado, o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel de pobreza; y,
4. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un plan de pago alternativo o un plan de aplazamiento o pago.

La solicitud de amortización debe ser solicitada por el cliente antes de la desconexión del servicio. Las multas por pago tardío se aplicarán de acuerdo con el Código Municipal de Glendale y SB998. SB998 permite que se exima una tasa por pago tardío una vez cada 12 meses para los clientes elegibles.

F. Pagos Devueltos

Al recibir un pago devuelto de una remesa de facturas de servicios públicos u otros cargos, GWP considerará la cuenta no pagada. GWP aplicará un cargo por pago devuelto para cualquier forma de pago devuelto por la institución financiera. Consulte el Programa de Tasas para Toda la Ciudad para conocer el importe actual de este cargo. Este cargo puede ser eximido si el pago devuelto ha sido verificado como un error bancario.

GWP se reserva el derecho de establecer los medios o la forma de pago (efectivo, giro postal, cheque de caja, etc.) de cualquier cliente que haya presentado previamente un cheque con fondos insuficientes.

SECCIÓN 9: FACTURAS Y AJUSTES INCORRECTOS

A. General

1. Siempre que se discuta la exactitud de cualquier factura de servicio, GWP investigará dicha controversia. El cliente tiene diez (10) días desde la fecha de la factura para discutir su exactitud, de lo contrario, la factura será considerada pagadera según fue presentada.
2. En los casos en que existan inexactitudes en el registro del consumo, o facturas que reflejen errores administrativos o de medidor, o en casos en disputa en los que el consumo, las fechas u otras disposiciones estén sujetos a una determinación exacta, los ajustes adecuados a la facturación será autorizados por el Gerente General o su agente autorizado para el período en que el medidor estuvo en uso y se determine que fue incorrecto, pero no debe exceder un período de seis (6) meses.
3. En los casos en que el consumo, las fechas u otros factores necesarios para la aplicación de los horarios de tarifas u otras disposiciones no estén sujetos a determinación exacta o estén en cuestión, o en casos en disputa en relación con el servicio o la aplicación de tarifas, GWP establecerá tales factores mediante pruebas, análisis e investigaciones para

determinar la base adecuada para realizar un ajuste, si la hubiera. El cliente puede apelar todos los ajustes según se describe en la Sección 12.

SECCIÓN 10: DESCONEXIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO

A. Desconexión del Servicio a Petición del Cliente

Cada cliente notificará a GWP al menos un día hábil antes de la fecha en que se desee la desconexión del servicio de agua o electricidad. Si la fecha solicitada es un fin de semana o festivo, la desconexión tendrá lugar el siguiente día hábil. El cliente será responsable del pago por el servicio prestado hasta un día hábil después de que GWP reciba la notificación del cliente o hasta el día especificado en dicho aviso, lo que ocurra más tarde.

Cuando no se da dicho aviso, el titular de la cuenta deberá pagar por el servicio hasta que GWP tenga conocimiento de que el cliente ha desocupado las instalaciones o ha interrumpido el servicio.

Si no se hace una nueva solicitud para el servicio, y el medidor sirve a más de una instalación, y las instalaciones están ocupadas, GWP leerá el medidor en la fecha solicitada y el propietario de registro se convertirá en el nuevo cliente hasta el momento en que un nuevo solicitante haya asumido la responsabilidad de la cuenta.

B. Desconexión del Servicio por GWP

1. Falta de pago de las facturas

Cuando una factura por servicio eléctrico haya vencido de acuerdo con la Sección 8, GWP emitirá un Aviso de Desconexión ya sea por correo o en persona.

1. Servicio Eléctrico

El servicio eléctrico de un cliente puede ser desconectado por falta de pago cuando una factura ha sido morosa durante al menos 26 días después de la fecha de vencimiento de la factura. GWP notificará al cliente 48 horas antes de la desconexión.

2. Servicio de Agua

(1) El servicio de agua de un cliente puede ser desconectado por falta de pago cuando una factura ha sido morosa durante al menos 60 días después de la fecha de vencimiento original de la factura. GWP notificará al cliente por teléfono o por aviso por escrito 7 días hábiles antes de la desconexión.

(2) Si un cliente que ha calificado previamente como que tiene una dificultad médica o financiera bajo la Sección 8 E de esta política incumple un acuerdo de pago alternativo aprobado previamente, GWP, 5 días hábiles antes de la desconexión, emitirá un aviso final de intención de desconectar el servicio de agua después de 60 días tras la fecha de incumplimiento del plan de pago.

c. Cuentas Con Medidor Maestro (agua o electricidad)

Si varias viviendas residenciales son atendidas por un medidor maestro, GWP hará todo lo posible para informar a los ocupantes residenciales, por medio de un aviso por escrito. El aviso se publicará en la puerta de cada unidad residencial. Si no es razonable o práctico publicar el aviso en la puerta de cada unidad, GWP publicará el aviso en una zona común accesible. El aviso incluirá información

relacionada con los ocupantes residenciales y sus derechos a convertirse en el cliente registrado.

d. Clientes con Equipo de Soporte Vital Aprobado

Si una cuenta de cliente con una designación de Equipo de Soporte Vital aprobada se convierte en morosa, se puede instalar un medidor de limitación de carga hasta que se realice el pago del saldo vencido o hasta que se realice un acuerdo de pago alternativo. El medidor de limitación de carga se ajustará para permitir que solo fluya suficiente corriente eléctrica para operar el equipo de soporte vital como se especifique en la Solicitud de Equipo de Soporte Vital en el archivo con GWP. Tras la instalación de un dispositivo limitador de carga, es responsabilidad del cliente supervisar el uso eléctrico para evitar el disparo del dispositivo, lo que podría resultar en la pérdida de energía eléctrica. Una función de restablecimiento manual permitirá al cliente restablecer el servicio eléctrico si el dispositivo se dispara y causa una pérdida de energía eléctrica. Después de la instalación inicial, el cliente puede solicitar al personal de GWP que restablezca o inspeccione los niveles del dispositivo y amperaje.

C. Reconexión del Servicio

Si el servicio de electricidad o agua de un cliente ha sido desconectado por falta de pago, y han realizado el pago necesario para restablecer el servicio, GWP volverá a conectar el servicio de forma remota o manual lo antes posible. Antes de realizar un pago, es responsabilidad del cliente asegurarse de que todos los equipos que no deberían estar encendidos en ausencia del cliente estén desenchufados, tal como una estufa eléctrica, o en el caso de agua desconectada, que todos los grifos estén en la posición de cerrado.

SECCIÓN 11: ROBO DEL SERVICIO/USO NO AUTORIZADO

Cuando se sospeche el robo o el uso no autorizado del servicio, el personal de GWP investigará y evaluará la situación y trabajará con el Departamento de Policía de Glendale si es necesario. Si se confirma el robo o el uso no autorizado, el servicio se desconectará y se deben pagar todos los cargos vencidos pasados, vencidos actuales, tasas aplicables, depósitos adicionales y costos relacionados con la manipulación antes de que el servicio se vuelva a conectar. GWP puede remitir casos a la oficina del Fiscal de Distrito para un posible enjuiciamiento bajo la ley de California. Cualquier cargo o tasa adoptados por resolución se cargarán al cliente según corresponda.

SECCIÓN 12: PROCESO DE DISPUTA DE FACTURAS Y APELACIONES

Los clientes que deseen disputar su factura de servicios públicos deberán seguir los siguientes pasos:

1. Los clientes que crean que su factura de servicios públicos es incorrecta primero deben ponerse en contacto con la División de Servicio al Cliente por teléfono, por escrito o en persona dentro de los 10 días a partir de la fecha de la factura e iniciar una queja o solicitar una investigación con respecto a la factura. Los servicios públicos no serán desconectados por falta de pago de una factura en disputa pendiente del resultado de una investigación presentada puntualmente. GWP puede exigir que una cantidad igual a una factura promedio de un período de tiempo comparable sea depositada con GWP pendiente

del resultado de la investigación. La no realización del depósito en el momento en que sea requerido constituirá el abandono de la queja o solicitud de investigación. Las facturas de servicios públicos posteriores, que no sean disputadas, deben pagarse a GWP dentro del plazo permitido para evitar la desconexión del servicio.

2. Si, después de ponerse en contacto con la División de Servicios al Cliente, el cliente cree que la factura sigue siendo incorrecta, el cliente puede, dentro de los 10 días a partir de la fecha de determinación, ponerse en contacto con el Administrador de Servicios al Cliente por teléfono o enviar una declaración por escrito con respecto a la disputa de facturación al Administrador de Servicios al Cliente, 141 N. Glendale Ave. 2nd Level, Glendale, CA 91206. El Administrador de Servicios al Cliente llevará a cabo una investigación de la disputa y enviará su determinación por escrito al cliente.
3. Si la disputa de facturación no se resuelve satisfactoriamente con el Administrador del Servicio al Cliente, el cliente puede solicitar una revisión por parte del Gerente General presentando una declaración por escrito dentro de los 10 días posteriores a la determinación del Administrador del Servicio de Atención al Cliente a: Gerente General de GWP, 141 N. Glendale Ave. 2nd Level, Glendale, CA 91206. Una vez recibida esta declaración escrita, el Gerente General determinará si la investigación fue exhaustiva y completa al abordar los aspectos de la disputa de facturación. El Gerente General tomará su determinación y comunicará la decisión al cliente por escrito. Si el cliente todavía no está satisfecho con los hallazgos del Gerente General, el Cliente puede apelar a la Oficina del Gerente Municipal, 613 E. Broadway Street Room 200, Glendale, CA 91206; el Gerente Municipal o el designado del Gerente Municipal tomará la determinación final tras su revisión y enviará la determinación por escrito al Cliente.