

## **Capítulo 1.10 INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO**

Secciones:

### **1.10.010 Propósito.**

El Distrito debe cumplir con la Ley de Protección contra la Suspensión de Agua (Cal. Health & Safety Code §§ 116900 - 116926) y la Ley de Servicios Públicos del Distrito (Cal. Gov. Code §§ 60371 - 60375.5). La Ley de Protección contra la Suspensión de Agua requiere la adopción de una política escrita que contenga ciertos procedimientos antes de la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago. Además, el servicio de agua residencial debe estar en mora por al menos sesenta (60) días antes de que la cuenta sea elegible para desconexión.

(Res. No. 2020-1-3, § 1(Exh. A), 28-ene-2020)

### **1.10.020 Declaración de política.**

Si una cuenta de servicio de agua residencial está en mora por sesenta (60) días o más, el Distrito interrumpirá el servicio de agua después de cumplir con la Ley de Protección contra la Suspensión de Agua y la Ley de Servicios Públicos del Distrito, según corresponda. Esta política servirá como una guía para informar a los clientes del Distrito sobre las opciones para poner al día las cuentas morosas y evitar la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago. En la medida en que esta Política entre en conflicto con cualquier otra regla, regulación o política del Distrito, esta Política prevalecerá. Esta política no se aplica a cuentas de servicio no residencial.

(Res. No. 2020-1-3, § 1(Exh. A), 28-ene-2020)

### **1.10.030 Acuerdos de pago.**

Un cliente puede solicitar una prórroga para el pago de su cuenta solo después de que se haya entregado un aviso de desconexión. El Distrito podrá otorgar una prórroga, a su sola discreción. Cualquier prórroga no podrá exceder los siete (7) días posteriores a la fecha límite final del aviso de desconexión. Una prórroga de siete (7) días o menos después de la fecha límite final del aviso de desconexión estará sujeta a la tarifa de prórroga según se describe en el Capítulo 4.08 del Código del Distrito. No se concederá una prórroga a cuentas con cuatro o más facturas impagas.

El cliente también podrá solicitar un plan de pagos en cuotas después de que se haya entregado un aviso de desconexión. Para evitar una carga indebida para el cliente, el Distrito podrá otorgar un plan de pagos en cuotas, a su sola discreción. Cualquier plan de pagos debe prever el pago total de los montos vencidos en un período no superior a doce (12) meses. El Distrito podrá interrumpir el servicio de agua si un cliente que ha recibido una prórroga o un plan de pagos en cuotas no paga dentro de la fecha límite extendida o la fecha límite del plan de pagos.

(Res. No. 2020-1-3, § 1(Exh. A), 28-ene-2020)

**1.10.040 Circunstancias médicas y financieras especiales en las que no se interrumpirá el servicio.**

A. Condiciones. El Distrito no interrumpirá el servicio de agua si se cumplen todas las siguientes tres (3) condiciones:

1. El cliente, o el inquilino del cliente, presenta al Distrito una certificación de un proveedor de atención primaria con licencia que indique que la interrupción del servicio de agua pondría en peligro la vida o representaría una amenaza grave para la salud y seguridad de un residente de las instalaciones donde se proporciona el servicio residencial.

2. El cliente no puede pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. El cliente se considera incapaz financieramente de pagar durante el ciclo de facturación normal si:

i. Cualquier miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/SSP de California o el Programa de Nutrición Suplementaria Especial de California para Mujeres, Infantes y Niños, o

ii. El cliente declara bajo pena de perjurio que los ingresos del hogar son inferiores al doscientos por ciento (200%) del nivel federal de pobreza.

3. El cliente está dispuesto a firmar un acuerdo por escrito con el Distrito para un plan de pago o extensión para las cargas vencidas. El Distrito seleccionará los términos y condiciones del plan de pago que se establecerán en un acuerdo por escrito. Bajo ninguna circunstancia, el acuerdo por escrito se extenderá más allá de los doce (12) meses.

B. Demostración del cliente y revisión por el Distrito de las calificaciones. El cliente es responsable de demostrar que se han cumplido las calificaciones de la Sección 1.10.040.A anterior. Al recibir la documentación del cliente, el Distrito revisará la documentación dentro de siete (7) días calendario y: (a) notificará al cliente sobre los términos y condiciones seleccionados por el Distrito y solicitará la firma del cliente en el acuerdo del plan de pago; (b) pedirá información adicional al cliente; o (c) notificará al cliente que no cumple con las calificaciones.

C. Fallo en el cumplimiento. El Distrito podrá interrumpir el servicio de agua si un cliente que ha recibido un acuerdo de pago bajo esta sección no paga dentro de los siguientes sesenta (60) días o más: (i) cualquier monto adeudado bajo el plan de pago; o (ii) paga sus cargos actuales por el servicio de agua mientras el plan de pago esté en vigor. El Distrito publicará un aviso final de interrupción del servicio en un lugar destacado y visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la desconexión del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito bajo la Sección 1.10.050.

(Res. No. 2020-1-3, § 1(Exh. A), 28-ene-2020)

### **1.10.050 Procedimiento para impugnar o disputar una factura.**

A. Procedimientos para impugnar o disputar una factura. Cuando se cuestione la exactitud de una factura por el servicio de agua, el cliente registrado podrá iniciar una disputa por escrito o solicitar una investigación sobre el monto de la factura dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción de la factura en disputa. La disputa por escrito debe incluir información o evidencia de apoyo.

El Gerente de Servicio al Cliente revisará todas las disputas o solicitudes de investigación presentadas oportunamente. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir un pago diferido o un plan de pago en cuotas para el saldo pendiente. El servicio de agua no será interrumpido por falta de pago mientras la disputa esté pendiente o durante una apelación. El Distrito, a su sola discreción, podrá revisar disputas o solicitudes de investigación fuera de plazo, pero tales disputas o solicitudes no estarán sujetas a apelación.

B. Apelación ante el Comité de Apelaciones. Si el demandante no está satisfecho con la decisión del Gerente de Servicio al Cliente, podrá presentar una apelación por escrito ante el Comité de Apelaciones dentro de los diez (10) días siguientes a la decisión del Gerente de Servicio al Cliente. El Comité de Apelaciones está compuesto por el Gerente General, el Gerente General Adjunto y el Director de Finanzas y Servicios Tecnológicos (o sus respectivos designados). Después de la presentación de la apelación, el comité responderá por escrito dentro de los diez (10) días al demandante respecto a la apelación.

Si el cliente no está satisfecho con la respuesta por escrito del comité, tiene diez (10) días desde la fecha de dicha respuesta por escrito para apelar la respuesta solicitando una conferencia con el comité. La conferencia se fijará lo más rápidamente posible y el demandante recibirá un aviso por escrito sobre la hora y el lugar de la conferencia. Después de la conferencia, el comité informará por escrito al demandante dentro de los diez (10) días sobre su decisión.

C. Apelación ante la Junta Directiva. Si el demandante no está satisfecho con la decisión del comité, tiene cinco días para solicitar por escrito una audiencia ante la Junta Directiva del Distrito. La solicitud escrita debe presentarse ante el Secretario de la Junta Directiva. Al recibir una solicitud oportuna, el asunto se fijará para audiencia ante la Junta Directiva lo más rápidamente posible, y el demandante recibirá un aviso por escrito sobre la hora y el lugar de la audiencia. La Junta Directiva revisará el informe del comité respecto a la queja. En el momento fijado para la audiencia, se dará al demandante una oportunidad razonable para ser escuchado y presentar cualquier evidencia competente y relevante que respalde su queja. Después de considerar la evidencia presentada, la Junta Directiva emitirá una decisión que será final.

(Res. No. 2020-1-3, § 1(Exh. A), 28-ene-2020)

### **1.10.060 Información de contacto del Distrito.**

Para preguntas o asistencia respecto a las facturas de agua, incluyendo opciones para evitar la interrupción del servicio

por falta de pago, el personal de Servicio al Cliente del Distrito puede ser contactado durante el horario laboral normal al 855-654-CVWD (2893). El horario laboral normal es de lunes a jueves, de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. y viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m., excepto los días festivos del Distrito.

(Res. No. 2020-1-3, § 1(Exh. A), 28-ene-2020)

#### **1.10.070 Adopción de la política.**

Esta política será revisada cada dos años y la Junta Directiva deberá aprobar las modificaciones, si las hay. Esta política está sujeta a revisión y cualquier otro cambio podrá ser determinado por la Junta de vez en cuando.

(Res. No. 2020-1-3, § 1(Exh. A), 28-ene-2020)