

POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

**Adoptada por Resolución No. 2020-1275 de la Junta Directiva el 19 de febrero de
2020**

1. **Aplicación de la política.** Esta Política sobre la interrupción del servicio de agua residencial (esta "Política") se aplicará a todas las cuentas del Distrito para el servicio de agua residencial, pero no se aplicará a ninguna cuenta de servicio no residencial. En la medida en que esta Política entre en conflicto con cualquier otra regla, reglamento o política del Distrito, esta Política prevalecerá.

2. **Información de contacto.** Para preguntas o asistencia sobre su factura de agua, puede comunicarse con el personal de Atención al Cliente del Distrito, llamando al (949) 858-0277. Los clientes también pueden visitar la Oficina de Atención al Cliente del Distrito en persona de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., excepto en días feriados del Distrito.

3. **Procedimientos de facturación.** Los cargos por el servicio de agua se pagan al Distrito una vez cada mes, o con la frecuencia que determine la Junta Directiva ocasionalmente. Todas las facturas del servicio de agua deben pagarse diez (10) días después del envío por correo postal por parte del Distrito. Cualquier factura no pagada dentro de dicho periodo se considera atrasada.

4. **Interrupción del servicio de agua por falta de pago.** Si una factura tiene un atraso de al menos sesenta (60) días, el Distrito puede interrumpir el servicio de agua en el domicilio del servicio.

4.1 Aviso por escrito al cliente. El Distrito enviará un aviso por correo al cliente registrado al menos quince (15) días antes de la interrupción del servicio de agua. El aviso incluirá:

- (a) el nombre y el domicilio del cliente;
- (b) el monto atrasado;
- (c) la fecha en la cual el pago o los acuerdos de pago deben hacerse para evitar la interrupción del servicio;
- (d) el procedimiento por el cual el cliente puede iniciar un proceso de queja o solicitar una investigación o apelación sobre el servicio o los cargos.;
- (e) una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un acuerdo de pago alternativo, que puede incluir una extensión, amortización, programa de pago alternativo o reducción de pago;
- (f) el procedimiento para que el cliente obtenga información sobre asistencia financiera, si corresponde; y
- (g) el número de teléfono donde el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional del Distrito.

4.2 Aviso por escrito a los ocupantes o inquilinos.

(a) El Distrito también enviará un aviso por correo a los ocupantes del domicilio de servicio al menos diez (10) días antes de la interrupción del servicio de agua, bajo las siguientes circunstancias: (1i) el Distrito brinda un servicio de medición individual a una vivienda unifamiliar, una estructura residencial de unidades múltiples, un parque de casas móviles o un campo de trabajo agrícola y el propietario, gerente u operador es el cliente registrado; o (ii) la dirección postal del cliente registrado no es la misma que la dirección del servicio. El aviso será dirigido al "Ocupante", incluirá la información requerida en la Sección 4.1 mencionada anteriormente, e informará a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes del Distrito y que no se les puede exigir que paguen el monto atrasado de la cuenta. Términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes del Distrito, como se describe en la Sección 8 a continuación.

(b) Si el Distrito suministra agua a las residencias a través de un medidor maestro, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes residenciales al menos diez (10) días que la cuenta está atrasada y que el servicio terminará en la fecha especificada en el aviso. El Distrito proporcionará un aviso ya sea: (i) enviando el aviso por correo postal a cada unidad residencial; (ii) publicando el aviso en la puerta de cada unidad residencial; (iii) si no es razonable o factible publicar el aviso en la puerta de cada unidad, se publicarán dos (2) copias del aviso en cada área común accesible y en cada punto de acceso a la estructura o estructuras; o (iv) se hará algún otro esfuerzo de buena fe y razonable para notificar por escrito a los ocupantes. El aviso será dirigido al "Ocupante", incluirá la información requerida en la Sección 4.1 mencionada anteriormente, e informará a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes del Distrito y que no se les puede exigir que paguen el monto atrasado de la cuenta. Términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes del Distrito, como se describe en la Sección 8 a continuación.

4.3 Aviso en persona o por teléfono. El Distrito también hará un esfuerzo razonable y de buena fe para contactar al cliente registrado o la persona adulta que viva en las instalaciones del cliente, ya sea en persona o por teléfono al menos siete (7) días antes de la interrupción del servicio. El Distrito ofrecerá proporcionar por escrito una copia de esta Política y la oportunidad de hablar sobre las opciones disponibles para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago, incluida la posibilidad de una extensión u otro acuerdo de pago.

4.4 Publicación del aviso en la dirección del servicio. Si el Distrito no puede comunicarse con el cliente o una persona adulta que vive en el domicilio del servicio en persona o por teléfono, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para dejar un aviso de interrupción inminente del servicio residencial y una copia de esta Política en un lugar visible en el domicilio del servicio. El aviso y la copia de esta Política se dejarán en la residencia al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la interrupción del servicio. El aviso incluirá:

(a) el nombre y el domicilio del cliente;

- (b) el monto atrasado;
- (c) la fecha en la cual el pago o los acuerdos de pago deben hacerse para evitar la interrupción del servicio;
- (d) el procedimiento para que el cliente obtenga información sobre asistencia financiera, si corresponde; y
- (e) el número de teléfono donde el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional del Distrito.

4.5 Circunstancias bajo las cuales no se interrumpirá el servicio. El Distrito no interrumpirá el servicio residencial debido a la falta de pago bajo las siguientes circunstancias:

- (a) Durante una investigación por parte del Distrito de una disputa o queja de un cliente, según la Sección 5.1 a continuación;
- (b) Durante la tramitación de una apelación ante la Junta Directiva, bajo la Sección 5.3 a continuación; o
- (c) Durante el periodo en el que el pago de un cliente está sujeto a una extensión, amortización, programa de pago alternativo o reducción aprobada por el Distrito, según la Sección 6 a continuación, y el cliente sigue cumpliendo con el acuerdo de pago aprobado.

4.6 Circunstancias médicas especiales y financieras bajo las cuales no se interrumpirá el servicio.

- (a) El Distrito no interrumpirá el servicio de agua si se cumplen todas las siguientes condiciones:
 - (i) El cliente, o el inquilino del cliente, se somete a la certificación del Distrito para determinar si es un proveedor de atención primaria y que la interrupción del servicio de agua podría poner en peligro la vida o representar una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio residencial;
 - (ii) El cliente demuestra que no puede pagar financieramente el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. El cliente se considera financieramente incapaz de pagar durante el ciclo de facturación normal si: (a) algún miembro del hogar es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa Estatal de Pago Suplementario, o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o

- (b) el cliente declara bajo pena de falso testimonio que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del índice federal de pobreza; y
- (iii) El cliente está dispuesto a entrar en un acuerdo de pago alternativo, que incluye una extensión, amortización, programa de pago alternativo o reducción de pago con respecto a los cargos atrasados.
- (b) Para los clientes que cumplan con todas las condiciones anteriores, el Distrito ofrecerá al cliente una de las siguientes opciones, que el Distrito seleccionará a su discreción: (1) una extensión del periodo de pago; (2) una amortización del saldo adeudado; (3) un programa de pago alternativo; o (4) un pago reducido. El Gerente General del Distrito seleccionará el acuerdo de pago más apropiado, teniendo en cuenta la información y la documentación proporcionadas por el cliente, así como las necesidades de pago del Distrito.
- (c) El cliente es responsable de demostrar que se han cumplido las condiciones del subsección (a). Al recibir la documentación del cliente, el Distrito revisará la documentación dentro de un plazo de siete (7) días y: (1) notificará al cliente sobre el acuerdo de pago alternativo seleccionado por el Distrito y solicitará el consentimiento firmado del cliente para participar en ese acuerdo alternativo; (2) solicitará información adicional del cliente; o (3) notificará al cliente que él o ella no cumple con las condiciones de la subsección (a).
- (d) El Distrito puede interrumpir el servicio de agua si un cliente al que se le ha otorgado un acuerdo de pago alternativo bajo esta sección no hace nada de lo siguiente durante sesenta (60) días o más: (a) pagar sus cargos adeudados antes de la fecha de la extensión del pago; (b) pagar cualquier monto amortizado adeudado conforme al programa de amortización; (c) pagar cualquier monto adeudado en virtud de un programa de pago alternativo; (d) pagar el importe de pago reducido en su fecha de vencimiento; o (e) pagar sus cargos actuales por el servicio de agua. El Distrito publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no le dará derecho al cliente a solicitar ninguna investigación o revisión por parte del Distrito.

4.7 Horario de interrupción del servicio. El Distrito no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago en un día sábado, domingo, feriado legal, o en cualquier momento durante el cual la oficina del Distrito no esté abierta al público.

4.8 Restauración del servicio. Los clientes cuyo servicio de agua ha sido interrumpido pueden comunicarse con el Distrito por teléfono o en persona con respecto

a la restauración del servicio. La restauración del servicio estará sujeta al pago de: (a) cualquier monto vencido, incluidos los intereses o multas aplicables; (b) cualquier tarifa de reconexión, sujeta a las limitaciones de la Sección 7.1, si corresponde; (c) y un depósito de seguridad, si lo requiere el Distrito.

5. Procedimientos para impugnar o apelar una factura.

5.1 Tiempo para iniciar una queja o solicitar una investigación. Un cliente puede iniciar un proceso de queja o solicitar una investigación sobre el monto de una factura dentro de los cinco (5) días posteriores a la recepción de una factura en disputa. Para los propósitos de esta Sección 5.1 solamente, una factura se considerará recibida por un cliente cinco (5) días después del envío por correo postal.

5.2 Revisión por parte del Distrito. Una queja o solicitud de investigación oportuna será revisada por un gerente del Distrito, quien deberá proporcionar una determinación por escrito al cliente. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir una extensión, amortización, calendario de pago alternativo o reducción de pago, de acuerdo con la Sección 6. El Distrito puede, a su discreción, hacer revisiones de quejas o solicitudes de investigación prematuras; sin embargo, tales quejas o solicitudes no están sujetas a una apelación.

5.3 Apelaciones ante la Junta Directiva Cualquier cliente cuya queja o solicitud oportuna para una investigación de conformidad con la Sección 5 haya resultado en una determinación adversa por parte del Distrito, puede apelar la determinación ante la Junta Directiva presentando un aviso de apelación por escrito ante el Secretario del Distrito, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que el Distrito haya enviado su determinación. Al recibir el aviso de apelación, el Secretario del Distrito programará el asunto para que se escuche en una de las próximas reuniones de la Junta Directiva, y enviará al cliente un aviso por escrito de la hora y el lugar de la audiencia al menos diez (10) días antes de la reunión. La decisión de la Junta es definitiva.

6. Extensiones y otros acuerdos de pago alternativo.

6.1 Plazo para solicitar una extensión u otro acuerdo de pago alternativo. Si un cliente no puede pagar una factura durante el periodo de pago normal, el cliente puede solicitar una extensión u otro acuerdo de pago alternativo descrito en esta Sección 6. Si un cliente presenta su solicitud dentro de los trece (13) días posteriores al envío por correo de un aviso por escrito sobre la interrupción del servicio por parte del Distrito, la solicitud será revisada por un gerente del Distrito. Las decisiones del Distrito con respecto a extensiones y otros acuerdos de pago alternativos son definitivas, y no están sujetas a una apelación ante la Junta Directiva del Distrito.

6.2 Extensión. Si el Distrito lo aprueba, el pago del saldo atrasado de un cliente puede extenderse temporalmente por un periodo que no exceda los seis (6) meses posteriores a la fecha original de vencimiento original del saldo. El Gerente General del Distrito determinará, a su discreción, el tipo de extensión que se le otorgará al cliente. El cliente deberá pagar el saldo total adeudado en la fecha establecida por el Distrito, y

deberá mantenerse al corriente con todos los cargos por servicios de agua que se acumulen durante cualquier periodo de facturación posterior. La extensión de la fecha de pago se establecerá por escrito y se le proporcionará al cliente.

6.3 Amortización. Si el Distrito lo aprueba, el pago del saldo atrasado de un cliente puede amortizarse temporalmente por un periodo que no exceda los doce (12) meses, según sea determinado por el Gerente General del Distrito, a su discreción. Si se aprueba la amortización, el saldo adeudado se dividirá por la cantidad de meses en el periodo de amortización, y ese monto se agregará a las facturas mensuales del cliente por el servicio de agua hasta que esté completamente pagado. Durante el periodo de amortización, el cliente debe mantenerse al día con todos los cargos del servicio de agua que se acumulen durante cualquier periodo de facturación posterior. El programa de amortización y los montos adeudados se establecerán por escrito y se proporcionarán al cliente.

6.4 Programa de pago alternativo. Si el Distrito lo aprueba, un cliente puede pagar su saldo adeudado de conformidad con un programa de pago alternativo que no excederá los doce (12) meses, según sea determinado por el Gerente General del Distrito, a su discreción. Si se aprueba, el programa de pago alternativo puede permitir hacer pagos periódicos de una suma global sin coincidir con la fecha de pago establecida por el Distrito, o puede permitir hacer pagos con mayor o menor frecuencia que la fecha de pago regular del Distrito. Durante el periodo del programa de pago alternativo, el cliente debe mantenerse al día con todos los cargos del servicio de agua que se acumulen durante cualquier periodo de facturación posterior. El programa de pago alternativo y los montos adeudados se establecerán por escrito y se proporcionarán al cliente.

6.5 Reducción de pago. Si el Distrito lo aprueba, un cliente puede recibir una reducción del saldo adeudado, sin exceder el diez por ciento (10%) de los cargos adeudados por el servicio de agua. Cualquier reducción de este tipo se financiará con fondos no restringidos del Distrito, y no con los cargos o tarifas pagados por otros clientes. El Gerente General del Distrito determinará, a su discreción, si se debe otorgar al cliente un pago reducido y el monto de dicha reducción, según: (a) la disponibilidad de fondos del Distrito para financiar la reducción en un momento dado; (b) la necesidad financiera demostrada del cliente; y (c) el historial de pagos anteriores del cliente o las reducciones de pagos anteriores. El monto y la fecha de pago del pago reducido se establecerán por escrito y se proporcionarán al cliente.

6.6 Incumplimiento. Si a un cliente se le ha otorgado un acuerdo de plan de pago bajo esta Sección 6 y no cumple con lo siguiente: (1) pagar los cargos adeudados antes del vencimiento de la fecha de la extensión; (2) pagar un monto adeudado según un programa de amortización; (3) pagar un monto adeudado según un programa de pago alternativo; o (4) pagar un monto de pago reducido antes de la fecha de vencimiento, entonces el Distrito puede interrumpir el servicio de agua. El Distrito publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no le dará derecho al cliente a solicitar ninguna investigación o revisión por parte del Distrito.

7. Programas específicos para clientes de bajos ingresos.

7.1 Límites de tarifas de reconexión y exención de intereses. Para los clientes residenciales que demuestren al Distrito que tienen un ingreso familiar menor del 200 por ciento del índice de pobreza federal, la Ciudad:

- (a) Limitará cualquier tarifa de reconexión durante las horas normales de operación a cincuenta dólares (\$50), y durante las horas no operativas a ciento cincuenta dólares (\$150). Los límites solo se aplicarán si las tarifas de reconexión del Distrito realmente exceden estos montos. Estos límites están sujetos a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor de la Oficina de Estadísticas Laborales para todos los Consumidores Urbanos (CPI-U), a partir del 1 de enero de 2021.
- (b) Condonará los cargos por intereses de facturas atrasadas una vez cada 12 meses. El Distrito aplicará la condonación a los cargos por intereses que no se hayan pagado en el momento de la solicitud del cliente.

7.2 Requisitos. El Distrito considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar inferior al 200 por ciento de índice de pobreza federal si: (a) algún miembro del hogar es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa Estatal de Pago Suplementario, o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o (b) el cliente declara bajo pena de falso testimonio que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del índice federal de pobreza.

8. Procedimientos para que los ocupantes o inquilinos se conviertan en clientes del Distrito.

8.1 Aplicabilidad. Esta Sección 8 se aplicará solo cuando el propietario, el arrendador, el administrador o el operador de una dirección de servicio residencial aparezca como el cliente registrado y haya recibido un aviso de intención de interrupción del servicio de agua debido a la falta de pago.

8.2 Acuerdo con los términos y condiciones de servicio del Distrito. El Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales de la unidad, si cada ocupante acepta los términos y condiciones del servicio y cumple con los requisitos de las normas y reglamentos del Distrito. No obstante, si uno o más de los ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción del Distrito, o si hay un medio físico, legalmente disponible para el Distrito, de interrumpir selectivamente el servicio para los ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos de las normas y reglamentos del Distrito, el Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido con dichos requisitos.

8.3 Verificación de arrendamiento. Para ser elegible para convertirse en un cliente sin pagar el monto adeudado en la cuenta atrasada, el ocupante deberá verificar

que el cliente registrado de la cuenta atrasada es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento del gobierno que indique que el ocupante está alquilando la propiedad, o información divulgada de conformidad con la Sección 1962 del Código Civil, a discreción del Distrito.

8.4 Métodos para establecer crédito. Si el servicio previo por un periodo de tiempo es una condición para establecer crédito con el Distrito, el comprobante de residencia y pago inmediato del alquiler por ese periodo de tiempo es un equivalente satisfactorio.

8.5 Deducciones del pago del alquiler. De conformidad con la Sección 60371(d) del Código Gubernamental, cualquier ocupante que se convierta en cliente del Distrito, de conformidad con esta Sección 8 y cuyos pagos periódicos, como los pagos de alquiler, incluyan cargos por el servicio de agua residencial, donde dichos cargos no se declaran por separado, puede deducir del pago periódico de cada periodo de pago todos los cargos razonables pagados al Distrito por esos servicios durante el periodo de pago anterior.

9. **Idiomas para ciertos avisos escritos.** Todos los avisos escritos, de conformidad con la Sección 4 y la Sección 6.6 de esta Política se proporcionarán en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma hablado por el diez por ciento (10%) o más personas dentro del área de servicio del Distrito.

10. **Otras soluciones.** Además de la interrupción del servicio de agua, el Distrito puede buscar cualquier otra solución permitida por la ley, o la recuperación del capital por falta de pago de los cargos del servicio de agua, incluyendo, entre otros: asegurar el pago de las cantidades atrasadas mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles, la presentación de un reclamo o una acción legal, o la transferencia del monto adeudado a una agencia de cobranza. En caso de que se decida una acción legal a favor del Distrito, el Distrito tendrá derecho al pago de todos los costos y gastos, incluidos los honorarios de abogados e intereses acumulados.

11. **Interrupción del servicio de agua por otros incumplimientos del cliente.** El Distrito se reserva el derecho de interrumpir el servicio de agua por cualquier violación de las ordenanzas, reglas o reglamentos del Distrito, aparte de la falta de pago.

12. **Tarifas y cargos incurridos.** Salvo que se indique expresamente lo contrario en esta Política, cualquier tarifa y cargo incurrido por un cliente bajo cualquier otra norma, reglamento o política del Distrito, incluidos, entre otros, cargos atrasados, se deberán pagar según lo establecido en la misma.

13. **Decisiones por parte del personal del Distrito.** Cualquier decisión que pueda tomar el Gerente General del Distrito bajo esta Política puede ser tomada por su designado(a).