

POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

Adoptada por la Junta Directiva el 11 de diciembre de 2019

En vigencia a partir del 1 de febrero de 2020



1. **Aplicación de la Política.** Esta Política de 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 ayuda con respecto a una factura de agua, puede comunicarse con el personal de Servicio al Cliente del Distrito al (909) 889-9501. Los clientes también pueden visitar el mostrador de Atención al Cliente del Distrito en persona de lunes a jueves, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., los viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. y el segundo y cuarto martes de 9:00 a.m. a las 5:00 p.m. El Distrito está cerrado los días festivos.
3. **Procedimientos de Facturación.** Los cargos por servicio de agua se pagan al Distrito una vez al mes, o con la frecuencia que determine la Junta Directiva de tiempo en tiempo. Todas las facturas por el servicio de agua deben pagarse veinte (20) días después del envío [o envío por correo electrónico] por parte del Distrito. Cualquier factura no pagada dentro de dicho período se considera vencida.
4. **Interrupción del Servicio de Agua por Falta de Pago.** Si el pago de una factura se atrasa por lo menos sesenta (60) días, el Distrito puede discontinuar el servicio de agua en la dirección del servicio.
 - 4.1 Notificación escrita al cliente. El Distrito proporcionará un aviso por correo (Recordatorio de vencimiento) al cliente registrado al menos veinticinco (25) días antes de la interrupción del servicio de agua. El aviso incluirá:
 - (a) el nombre y la dirección del cliente;
 - (b) el monto atrasado;
 - (c) la fecha en que debe hacerse el pago o los arreglos de pago para evitar la interrupción del servicio;
 - (d) el procedimiento mediante el cual el cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación o apelación sobre el servicio o los cargos;
 - (e) una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un acuerdo de pago alternativo, que puede incluir una extensión, amortización, cronograma de pago alternativo o reducción de pago;
 - (f) el procedimiento para que el cliente obtenga la información sobre la asistencia financiera, si corresponde; y
 - (g) el número de teléfono al que el cliente puede llamar para solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional del Distrito.
 - 4.2 Notificación por escrito a los ocupantes o inquilinos.
 - (a) El Distrito también enviará un aviso a los ocupantes que viven en la dirección del servicio al menos veinticinco (25) días antes de la interrupción del servicio de agua en las siguientes circunstancias:
 - (i) el Distrito proporciona servicio medido individualmente a una vivienda unifamiliar, estructura residencial de unidades múltiples o parque de casas móviles, 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 se dirigirá al "Ocupante", incluirá la información requerida en la Sección 4.1 anterior e informará a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse

en clientes del Distrito sin que se les exija pagar el monto adeudado en la cuenta morosa. Los términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes del Distrito se proporcionan en la Sección 8 a continuación.

- (b) Si el Distrito proporciona agua a las residencias a través de un medidor maestro, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe, al menos diez (10) días antes de la finalización, para notificar a los ocupantes residenciales que la cuenta está atrasada y el servicio será interrumpido en la fecha especificada en el aviso. El Distrito proporcionará dicho aviso a través de:
 - (i) el envío del aviso por correo a cada unidad residencial;
 - (ii) la publicación del aviso en la puerta de cada unidad residencial,
 - (iii) si proporcionar dicha notificación a cada unidad es imposible o no viable, entonces se publicarán dos (2) copias de la notificación en cada área común accesible y en cada punto de acceso a la estructura o estructuras; o
 - (iv) algún otro esfuerzo razonable y de buena fe para notificar por escrito a los ocupantes. El aviso se dirigirá al "Ocupante", incluirá la información requerida en la Sección 4.1 anterior e informará a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes del Distrito sin que se les exija pagar el monto adeudado en la cuenta morosa. Los términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes del Distrito se proporcionan en la Sección 8 a continuación.
- 4.3 Aviso en persona o telefónico. El Distrito también hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse con el cliente registrado o con una persona adulta que viva en las instalaciones del cliente en persona o por teléfono:
- (a) Al menos quince (15) días antes de la interrupción del servicio. El Distrito notificará al cliente registrado mediante una notificación telefónica, que el servicio está sujeto a desconexión y ofrecerá proporcionar por escrito una copia de esta Política y analizará las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago, incluyendo la posibilidad de una extensión u otro acuerdo de pago.
 - (b) Al menos diez (10) días antes de la interrupción del servicio, el Distrito notificará a los ocupantes residenciales por escrito (Aviso final) que la cuenta está atrasada y el servicio finalizará en la fecha especificada en el aviso.
- 4.4 Publicación del aviso en la dirección del servicio. Si el Distrito no puede ponerse en contacto con el cliente o una persona adulta que vive en la dirección 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 la dirección 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 la dirección del cliente;
 - (b) el monto atrasado;
 - (c) la fecha en la que debe realizarse el pago para evitar la interrupción del servicio;
 - (d) el número de teléfono donde el cliente / ocupante puede solicitar una copia de esta política o recibir información adicional del Distrito.

- 4.5 Circunstancias Bajo las Cuales no se Suspenderá el Servicio. El Distrito no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago en 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 de acuerdo a la Sección 5.3 a continuación; o
 - (c) Durante el período de tiempo en el que el pago de un cliente está sujeto a una extensión, amortización, cronograma 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 y financieras especiales bajo las cuales los servicios no serán discontinuados.
- (a) El Distrito no interrumpirá el servicio de agua si se cumplen todas las siguientes condiciones:
 - (i) Cualquier cliente registrado de la lista, presenta al Distrito la certificación de un proveedor de atención primaria con licencia de que la interrupción del servicio de agua pondrá en peligro la vida o representará una seria amenaza para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se brinda servicio residencial;
 - (ii) El cliente demuestra que no puede pagar financieramente el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. Se considera que el cliente no puede pagar financieramente durante el ciclo de facturación normal si:
 - (1) cualquier miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementaria / Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa de Nutrición Suplementaria Especial de California para Mujeres, Bebés y Niños, o
 - (2) el cliente declara bajo pena de perjurio que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza; y
 - (iii) El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago alternativo, que incluye una extensión, amortización o reducción de pago con respecto a los cargos morosos.
 - (b) Para cualquier cliente que cumpla con todas las condiciones anteriores, el Distrito ofrecerá al cliente una de las siguientes opciones, que el Distrito seleccionará a su discreción:
 - (i) una extensión del período de pago;
 - (ii) amortización del saldo no pagado; o
 - (iii) un pago reducido.
- El Gerente General del Distrito seleccionará el acuerdo de pago más apropiado, teniendo en cuenta la información y documentación proporcionada 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 inciso (a). Al recibir la documentación del cliente, el Distrito la revisará dentro de los siete (7) días siguientes y:
 - (i) 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;
 - (ii) solicitará información adicional del cliente; o
 - (iii) notificará al cliente que no cumple con las condiciones del inciso (a).
- (d) El Distrito publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio si:
 - (i) El cliente no cumple con el acuerdo de amortización, o con un aplazamiento o reducción en el plan de pago por cargos morosos por sesenta (60) días o más.
 - (ii) Mientras se ha asumido un acuerdo de amortización, o un aplazamiento o reducción en el plan de pagos por cargos morosos, el cliente registrado no paga sus cargos de servicio residencial actuales durante sesenta (60) días o más.

El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito.

- 4.7 Tiempo de Interrupción del Servicio. El Distrito no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago un 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 descontinuado pueden contactar al Distrito por teléfono o en persona con respecto a la restauración del servicio. La restauración estará sujeta al pago de:
 - (a) cualquier monto vencido, incluyendo intereses o multas aplicables;
 - (b) cualquier tarifa de reconexión, sujeta a las limitaciones de la Sección 7.1, si corresponde; y
 - (c) un depósito de seguridad, si es requerido por 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 una 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 fines de esta Sección 5.1 solamente, una factura se considerará recibida por un cliente cinco (5) días después del envío por correo [e inmediatamente después del envío por correo electrónico].
- 5.2 Revisión por el Distrito. Una queja o solicitud de investigación a tiempo será revisada por el Director Financiero 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, cronograma de pago alternativo o reducción de pago según la Sección 6. El Distrito puede, a su discreción, revisar quejas o solicitudes de investigación inoportunas; sin embargo, tales quejas o solicitudes no están sujetas a una apelación.

- 5.3 Apelación ante la Junta Directiva. Cualquier cliente cuya queja o solicitud presentada a tiempo para una investigación de conformidad con esta Sección 5 haya resultado en una determinación adversa por parte del Distrito puede apelar la determinación ante la Junta Directiva mediante la presentación de un aviso de apelación por escrito ante el Secretario del Distrito dentro de diez (10) días hábiles del envío por correo del Distrito de su determinación. Al recibir el aviso de apelación, el Secretario del Distrito programará el asunto para que sea escuchado durante la siguiente reunión de la Junta 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 será definitiva.

6. Extensiones y otros arreglos de pago alternativos

- 6.1 Tiempo para Solicitar una Extensión u Otro Acuerdo de Pago Alternativo. Si un cliente no puede pagar una factura durante el período de pago normal, el cliente puede solicitar una extensión u otro arreglo de pago alternativo descrito en esta Sección 6. Si un cliente presenta su solicitud dentro de los trece (13) días posteriores al envío de un aviso por escrito, mencionado en la sección 4.1, de la interrupción del servicio por parte del Distrito, la solicitud será revisada por un gerente del Distrito. Las decisiones del distrito con respecto a las extensiones y otros arreglos de pago alternativos son finales y no están sujetas a apelación ante la Junta Directiva del Distrito.
- 6.2 Extensión. Si el Distrito lo aprueba, el pago de un saldo puede extenderse temporalmente por un período que no exceda cincuenta (50) días después de que el saldo haya vencido originalmente. El cliente deberá pagar el saldo total no pagado en la fecha establecida por el Distrito y debe mantenerse al día con todos los cargos por servicios de agua que se acumulen durante cualquier período de facturación posterior. No debe exceder tres (3) extensiones por año calendario.
- 6.3 Amortización. Si el Distrito lo aprueba, el pago de un saldo puede amortizarse durante un período que no exceda los doce (12) meses, según lo determine el Director Financiero del Distrito a su discreción. Si se aprueba la amortización, el saldo impago se dividirá por la cantidad de meses en el período 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 período de amortización, el cliente debe mantenerse al día con todos los cargos del servicio de agua que se acumulen durante cualquier período de facturación posterior. El cronograma de amortización y los montos adeudados se establecerán por escrito y serán proporcionados al cliente. Limitado a un (1) acuerdo cada doce (12) meses.
- 6.4 Reducción de pago. Si el Distrito lo aprueba, un cliente puede recibir una reducción del saldo impago adeudado por un monto que no exceda el total de los cargos morosos pendientes. El monto de dicha reducción no se financiará con los cargos o tarifas pagados por otros clientes. El Director Financiero del Distrito determinará, a su discreción, si otorgará un pago reducido y el monto de dicha reducción, en función de:
- (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 del pago reducido y la fecha de vencimiento del pago reducido se establecerán por escrito y serán proporcionados al cliente.
- 6.5 Incumplimiento. Si a un cliente se le ha otorgado un acuerdo de pago de acuerdo a esta Sección 6 y no puede:

- (a) pagar los cargos impagos antes de la fecha de extensión;
- (b) pagar un monto adeudado según un cronograma de amortización; o
- (c) pagar un monto de pago reducido para su fecha de vencimiento, entonces el Distrito puede desconectar el servicio de agua.

El Distrito publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito.

7. Programas para el beneficio de clientes de bajos ingresos.

7.1 Límites de Tarifas de Reconexión y Exención de Intereses. Para los clientes residenciales que demuestren al Distrito un ingreso familiar inferior al 200 por ciento de la línea de pobreza federal, el Distrito:

- (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) No cobrará los cargos por multas en facturas morosas una vez cada 12 meses. El Distrito aplicará la exención de pago a cualquier cargo de penalización que no se haya pagado en el momento de la solicitud del cliente.

7.2 Calificaciones. El Distrito considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal si:

- (a) cualquier miembro del hogar es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementaria / Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa de Nutrición Suplementaria Especial de California para Mujeres, Bebés y Niños, o
- (b) el cliente declara bajo pena de perjurio que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

8. Procedimientos para que los ocupantes o inquilinos se conviertan en clientes registrados en las cuentas de servicios públicos 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 figuren como el cliente registrado y se le haya emitido un aviso de intención de suspender el 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 reales 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 futuros a satisfacción del Distrito, o si hay un medio físico, legalmente disponible para el Distrito, de discontinuar selectivamente el servicio para aquellos ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos de las normas y reglamentos del Distrito, el Distrito designará

como cliente adicional registrado y pondrá a disposición del servicio a los ocupantes que hayan cumplido esos requisitos.

- 8.3 **Verificación del Arrendamiento.** Para ser elegible para convertirse en un cliente adicional registrado, sin pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, el ocupante deberá verificar que el cliente de la cuenta morosa 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 firmados por el propietario, administrador o agente, un documento del gobierno que indique que el ocupante está alquilando la propiedad o información divulgada de conformidad con la Sección 1962 de la Ley Civil Código, a discreción del Distrito.
- 8.4 **Métodos para Establecer el Crédito.** Si el servicio previo por un período de tiempo es una condición para establecer crédito con el Distrito para la exención de depósito, la residencia y el comprobante de pago inmediato de la renta u otra obligación de crédito aceptable para el Distrito durante ese período de tiempo es un equivalente satisfactorio.
- 8.5 **Deducciones del Pago del Alquiler.** De conformidad con la Sección 60371 (d) del Código de Gobierno, 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, pueden deducir del pago periódico cada período de pago todos los cargos razonables pagados al Distrito por esos servicios durante el período de pago anterior.
9. **Requisito de Informes Anuales.** El Distrito informará el número de interrupciones anuales del servicio residencial por la imposibilidad de pagar en el sitio web de Internet del Distrito, y a la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.
10. **Idioma 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.
11. **Otros Remedios.** Además de la interrupción del servicio de agua, el Distrito puede buscar cualquier otro remedio disponible por ley o equidad por falta de pago de los cargos del servicio de agua, que incluye, entre otros: asegurar cantidades morosas mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles, la presentación de un reclamo o una acción legal, o referir el monto impago a recaudación de moras. 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.
12. **Interrupción del Servicio de Agua por Otras Violaciones del Cliente.** El Distrito se reserva el derecho de discontinuar el servicio de agua por cualquier violación de las ordenanzas, reglas o regulaciones del Distrito que no sean pagos impagos.
13. **Tasas y Cargos Incurridos.** Salvo que se indique expresamente lo contrario en esta Política, cualquier tarifa y cargo incurrido por un cliente de conformidad con cualquier otra norma, reglamento o política del Distrito, incluidos, entre otros, cargos morosos, deberán pagarse según se lo establece en el mismo.
14. **Decisiones del Personal del Distrito.** Cualquier decisión que pueda tomar el Gerente General / CEO o el Director Financiero del Distrito de acuerdo con esta Política puede ser tomada por su designado(a).



PREGUNTAS?

East Valley Water District se esfuerza en proporcionar un servicio de clase mundial a la comunidad y está aquí para ayudar a los residentes a tomar medidas para mantener su servicio. Por favor llámenos si tiene alguna pregunta sobre la información proporcionada en este folleto.

Esta política también está disponible en español, coreano, vietnamita, chino y tagalo en la oficina y el sitio web del Distrito en eastvalley.org/servicepolicy.

HORAS DE OFICINA

Lunes – Jueves 8:00am – 5:00pm
2^{do} y 4^{to} Martes 9:00am – 5:00pm
Viernes 7:30am – 4:30pm

SITIO WEB

eastvalley.org

SERVICIO AL CLIENTE Y SERVICIO DE EMERGENCIA DESPUÉS DE LAS HORAS DE OFICINA

(909) 889-9501

REUNIONES DE LA JUNTA DE DISTRITO

2^{do} y 4^{to} Miércoles de cada mes a las 5:30 p.m.
Sala de Juntas del Distrito
3111 Greenspot Road, Highland, CA 92346

@eastvalleywater

