

## **Política de AWA sobre la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago**

### **1. Disposiciones generales**

a. Aplicación. Esta Política se aplica solo a la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago. Las ordenanzas, resoluciones, políticas y procedimientos existentes de la Agencia continuarán aplicándose a las cuentas de servicios de agua no residenciales y a la desconexión del servicio de agua residencial por otras razones, incluida la interrupción de una conexión de servicio por parte de la Agencia debido a una violación por parte del cliente de cualquier otra ordenanza, regla, normativa o política de la Agencia. En caso de conflicto entre esta Política y cualquier otra ordenanza, regla, normativa o política de la Agencia, prevalecerá esta Política. En caso de cualquier conflicto entre esta Política y la ley estatal, prevalecerá la ley estatal.

b. Responsabilidad del cliente. Según las ordenanzas, resoluciones, políticas y procedimientos aplicables de la Agencia, las facturas por el servicio de agua se entregan a cada cliente mensualmente, y son adeudadas y deben pagarse al recibirla. Las facturas del servicio de agua se vuelven morosas si no se pagan dentro de los 30 días a partir de la fecha en la factura. Es responsabilidad del cliente garantizar que los pagos se reciban en la oficina de la Agencia dentro del plazo. El pago puede hacerse en la oficina de la Agencia, en línea, por teléfono o a la dirección de envío de pagos por correo postal.

c. Disponibilidad de la Política. La Agencia proporcionará esta Política y todos los avisos escritos indicados por esta Política en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita y coreano, y en cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de las personas que residen en el área de servicio de la Agencia o cualquier idioma requerido por la sección 1632 del Código Civil. La presente Política se publicará y mantendrá en el sitio web de la Agencia.

d. Número de teléfono de contacto. Se puede comunicar con el Departamento de Servicio al Cliente de la Agencia al 209-223-3018 para obtener asistencia sobre el pago de las facturas de agua y para discutir las opciones para impedir la desconexión del servicio residencial por falta de pago.

### **2. Desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago**

a. Período de morosidad de 60 días. La Agencia no desconectará el servicio de agua residencial por falta de pago de una factura de servicio hasta que el pago del cliente haya estado en mora durante 60 días.

b. Aviso de recordatorio. Una cuenta que permanece impaga al cierre del horario comercial 30 días calendario después de la fecha de emisión de la factura de agua o aguas residuales se considera morosa. La Agencia aplicará un cargo por mora de \$10 al monto en mora y enviará un aviso recordatorio al cliente explicando dicho

Aprobado en enero de 2020

monto y proporcionando una fecha de vencimiento que es de quince (15) días a partir de la fecha impresa en el aviso.

c. Aviso de 10 días. No menos de 10 días previos a la desconexión del servicio residencial por falta de pago, la Agencia se pondrá en contacto, por teléfono o mediante notificación por escrito, con el cliente titular en la cuenta.

i. Cuando la Agencia se ponga en contacto con el cliente titular en la cuenta —mediante notificación por escrito descrita en esta sección— la notificación por escrito de pago en mora y desconexión inminente se enviará por correo postal al cliente de la residencia a la que se presta el servicio residencial. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, el aviso también se enviará a la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, dirigida a "Ocupante".

ii. La notificación por escrito deberá incluir toda la siguiente información en un formato claro y legible:

1. Nombre y dirección del cliente.
2. El monto en mora, incluyendo un detalle de cualquier multa por pago atrasado e intereses moratorios.
3. La fecha y hora en que se debe realizar el pago, o el acuerdo de pago, para evitar la desconexión del servicio de agua.
4. Una descripción del proceso para solicitar una prórroga de plazo para pagar los cargos en mora.
5. Una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar la revisión de la factura y apelar o iniciar una queja o solicitar una investigación sobre el servicio o los cargos.
6. Una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un plan de pagos diferidos, reducidos o alternativos, incluida una amortización de los cargos moratorios de servicios residenciales, que se ajuste a los términos de esta Política.
7. Una descripción del procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la disponibilidad de asistencia financiera, incluidas fuentes privadas, locales, estatales o federales, si corresponde.
8. El número de teléfono, la dirección comercial y el horario de atención de Servicio al cliente de la Agencia donde un representante de la misma pueda proporcionar información adicional o establecer acuerdos para el pago.

iii. Si la notificación por escrito se devuelve por correo como no entregable, la Agencia hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar o colocar, en un lugar visible, un aviso de desconexión inminente del servicio residencial por falta de pago y una copia de esta Política.

d. Aviso en sitio de 48 horas. La Agencia hará un esfuerzo razonable y de buena fe para ponerse en contacto con una persona adulta que resida en las instalaciones del cliente, ya sea por teléfono o en persona, al menos 48 horas antes de cualquier cancelación del servicio. Si no consigue entrar en contacto telefónico o personal, la Agencia dará aviso de la cancelación del servicio, por correo postal o mediante la colocación del aviso en un lugar visible en el sitio, al menos 48 horas antes de la cancelación. Este aviso de cancelación del servicio incluirá toda la siguiente información:

i. Nombre y dirección del cliente.

ii. El monto adeudado, incluyendo el detalle de cualquier multa por atraso e intereses que se aplicarán sobre cualquier cargo en mora.

iii. La fecha y hora en que se requiere el pago, o el acuerdo para el pago, con el fin de evitar la cancelación del servicio.

iv. El procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la disponibilidad de asistencia financiera, incluidas fuentes privadas, locales, estatales o federales, si corresponde.

v. El número de teléfono, la dirección comercial y el horario de atención de Servicio al cliente de la Agencia donde un representante de la misma pueda proporcionar información adicional o establecer acuerdos para el pago.

e. Información para el restablecimiento del servicio. En caso de desconexión, la Agencia proporcionará al cliente información sobre cómo restablecer el servicio residencial.

### **3. Restricciones para la desconexión del servicio de agua**

a. La Agencia no desconectará el servicio de agua residencial por falta de pago de una factura de servicio hasta que el pago del cliente haya estado en mora durante 60 días.

b. La Agencia no desconectará el servicio residencial en ninguna de las siguientes situaciones:

i. Durante el tiempo que la Agencia esté investigando una disputa o queja del cliente descrita bajo la Sección 8 de esta Política.

ii. Cuando a un cliente se le haya concedido una prórroga del plazo para el pago de una factura.

c. La Agencia no desconectará el servicio residencial si se cumplen todas las condiciones a continuación:

i. El cliente, o un inquilino del cliente, presenta a la Agencia la certificación de un proveedor de atención primaria, como se define en la sección 14088(b)(1)(A) del Código de Bienestar e Instituciones, que indique que la desconexión del servicio residencial será potencialmente mortal o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de la propiedad que recibe el servicio.

ii. El cliente demuestra que es financieramente no apto para pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del sistema de agua urbana y comunitaria. El cliente se considerará financieramente no apto para pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del sistema de agua urbana y comunitaria si (1) algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario Estatal, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California, o (2) el cliente declara que el ingreso anual del hogar es menor al 200 por ciento del nivel de pobreza federal.

iii. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago alternativo, de acuerdo con las disposiciones de la Sección 4 de esta Política.

Si un cliente cumple las tres condiciones enumeradas en esta subsección (c), la Agencia ofrecerá al cliente una o más de las opciones de pago descritas en la Sección 4. A cualquier cliente que cumpla con estos requisitos se le permitirá, previa solicitud, amortizar, durante un período no superior a 12 meses, el saldo adeudado de cualquier factura que se afirme que está más allá de la capacidad de pago del cliente dentro del período normal de pago.

d. La Agencia tiene prohibido cancelar el servicio de agua a cualquier cliente, o inquilino de un cliente, en días sábado, domingo, feriados oficiales o fuera de sus horas normales de funcionamiento.

#### **4. Acuerdos de pago alternativo**

a. Opciones. Para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago, y previa solicitud del cliente moroso, la Agencia considerará las siguientes opciones:

i. Amortización del saldo adeudado;

Aprobado en enero de 2020

- ii. Participación en un plan de pagos alternativo;
- iii. Una reducción parcial o total del saldo adeudado, financiado sin cargos adicionales a otros contribuyentes; o
- iv. Prórroga temporal de pago.

(Colectivamente “Acuerdos de pago”).

b. Administración de la Agencia. El Gerente general de la Agencia, o su designado, podrá elegir cuál de los acuerdos de pago descritos en la sección 4(a) anteriormente descrita, puede estar a disposición del cliente y puede establecer los parámetros de esa opción de pago. Por lo general, el acuerdo de pago ofrecido debe resultar en el pago de cualquier saldo pendiente dentro de los 12 meses siguientes. La Agencia podrá conceder un período de pago más largo, si lo considera necesario, para evitar dificultades excesivas para el cliente en función de las circunstancias del caso individual. La Agencia podrá cobrar una tasa administrativa por el costo de gestionar los acuerdos de pago en virtud de esta disposición. El Gerente General, o su designado, está autorizado a preparar y aprobar un Acuerdo de pago que se ajuste a esta Sección 4.

c. Obligaciones del cliente. Si la Agencia y el cliente celebran un Acuerdo de pago bajo esta Sección 4, el cliente deberá cumplir con el acuerdo —o cualquier otro arreglo— y mantenerse al día con todo nuevo cargo por servicio de agua a medida que se emitan en los períodos de facturación posteriores. El cliente no puede solicitar una nueva amortización o reducción de cualquier cargo impago en facturas posteriores mientras esté pagando cargos en mora bajo un acuerdo de pago alternativo. A partir de la fecha en que se celebre el primer acuerdo de pago, los clientes que no cumplan con algún pago acordado, no serán elegibles para establecer acuerdos de pago futuros por un período de 24 meses, salvo que la ley prohíba lo contrario.

## **5. Desconexión luego de incumplimiento de los acuerdos de pago alternativos**

a. Si la Agencia y el cliente celebran algún Acuerdo de pago bajo la Sección 4, la Agencia puede, bajo cualquiera de las siguientes circunstancias, desconectar el servicio, pero no antes de cinco días hábiles luego de que la Agencia publique el aviso final de la intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible de la propiedad:

- i. Si el cliente no cumple con el Acuerdo de pago durante 60 días o más.
- ii. Si, mientras está bajo un Acuerdo de pago, el cliente no paga sus cargos de servicio residencial actuales (posteriores al acuerdo) durante 60 días o más.

b. La notificación de cancelación descrita en esta Sección 5 incluirá toda la siguiente información:

- i. Nombre y dirección del cliente.
- ii. Aviso de incumplimiento por parte del cliente del incumplimiento Acuerdo de pago.
- iii. El acuerdo de pago u otras condiciones que el cliente debe cumplir con el fin de evitar la cancelación del servicio.
- iv. El número de teléfono, la dirección comercial y el horario de atención de Servicio al cliente de la Agencia donde un representante de la misma pueda proporcionar información adicional.

El presente anuncio no otorga el derecho al cliente a solicitar una investigación adicional ni a un acuerdo de pago alternativo por parte de la Agencia.

## **6. Desconexión en situaciones de arrendador-inquilino con medidor maestro**

a. Aplicabilidad. Esta sección se aplica al servicio de la Agencia a través de un medidor individual a una vivienda unifamiliar independiente, una estructura residencial de unidades múltiples, un parque de casas móviles o una estructura residencial permanente en un campo de trabajo, solo si el propietario, gerente u operador es el cliente registrado, y existe una relación arrendador-inquilino entre los ocupantes residenciales y el propietario, gerente u operador del edificio.

b. Aviso. La Agencia hará todos los esfuerzos de buena fe para informar que el servicio se cancelará a los ocupantes residenciales, mediante aviso por escrito, cuando la cuenta esté en mora. Este avisó deberá efectuarse al menos 10 días antes de la cancelación. Este aviso informará además a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes de la Agencia —se les facturará el servicio— sin tener que pagar ningún monto adeudado en la cuenta en mora.

c. Servicio a ocupantes. La Agencia no está obligada a poner el servicio a disposición de los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial acepte los términos y condiciones del servicio de agua de la Agencia y cumpla con los requisitos de la ley y las ordenanzas, reglas, normativas y políticas de la Agencia. Sin embargo, si uno o más de los residentes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos subsiguientes de la cuenta a satisfacción de la Agencia, o si existe un medio físico legalmente disponible para que la Agencia pueda cancelar selectivamente el servicio a aquellos ocupantes residenciales que no han cumplido con los requisitos de las ordenanzas, reglas, normativas y políticas de la Agencia, entonces la Agencia podrá habilitar el servicio a aquellos residentes que cumplan con los requisitos.

d. Prueba de crédito. Si el servicio previo durante un período de tiempo es una condición para establecer un crédito ante la Agencia, la residencia, y la prueba de pago en fecha del alquiler u otra obligación de crédito aceptable para la Agencia durante ese período de tiempo, es un equivalente satisfactorio.

e. Viviendas unifamiliares independientes. En el caso de una vivienda unifamiliar independiente, la Agencia podrá realizar cualquiera de las siguientes acciones:

i. Notificar la cancelación del servicio al menos siete días antes de la cancelación propuesta.

ii. Para que se condone la cantidad adeudada en la cuenta morosa, exigir a un ocupante, ahora nuevo cliente, que verifique que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el propietario, gerente o agente de la vivienda.

## **7. Consideraciones adicionales para dificultades financieras**

a. Si un cliente demuestra a la Agencia ingresos familiares por debajo del 200 por ciento de la línea federal de pobreza, la Agencia deberá:

i. Establecer una tarifa de reconexión del servicio durante el horario comercial en \$50 y durante las horas no operativas en \$150. Estas tarifas no excederán el costo real de la reconexión si dichos costos son menores. Las tarifas de reconexión estarán sujetas a un ajuste anual por los cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021.

ii. Renunciar a los recargos por atraso de las facturas en mora una vez cada 12 meses.

b. La Agencia considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento del umbral federal de pobreza si:

i. Cualquier miembro del hogar es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, del Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario Estatal, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California, o

ii. El cliente declara que los ingresos anuales del hogar son menos del 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

c. A los clientes residenciales que tengan 65 años de edad o más, o que sean adultos dependientes según lo definido en la sección 15610.23 del Código de Bienestar e Instituciones, se les notificará que pueden solicitar que la Agencia notifique a una tercera persona designada cuando la cuenta del

cliente esté vencida y sujeta a cancelación.

## **8. Procedimiento para impugnar o apelar una factura**

Un cliente puede apelar o impugnar el monto establecido en cualquier factura por el servicio de agua residencial de conformidad con el siguiente procedimiento:

a. Apelación general. Dentro de los cinco días siguientes a la recepción de la factura por el servicio de agua, un cliente tiene derecho a solicitar una apelación o revisión de cualquier factura o cargo emitido por la Agencia. La solicitud deberá presentarse por escrito y entregarse en la oficina de la Agencia. Mientras la apelación del cliente y cualquier investigación resultante estén pendientes, la Agencia no podrá desconectar el servicio de agua al cliente.

b. Aviso de apelación de 10 días. Además de los derechos de apelación bajo la subsección (a), anterior, un cliente que reciba un Aviso de 10 días —descrito en la Sección 2(c) de esta Política— puede solicitar una apelación o revisión de la factura a la que se refiere el aviso dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha del aviso. Sin embargo, no se aplicarán tales derechos de apelación o revisión a ninguna factura para la cual se haya presentado una apelación o solicitud de revisión bajo la subsección (a) anterior. Cualquier apelación o solicitud de revisión bajo esta subsección debe ser por escrito y debe incluir documentación que respalde la apelación o el motivo de la revisión. La solicitud de apelación deberá entregarse en la oficina de la Agencia en el plazo de cinco días. Mientras la apelación del cliente y cualquier investigación resultante estén pendientes, la Agencia no podrá desconectar el servicio de agua al cliente.

c. Proceso de apelación.

i. Tras la recepción de una solicitud de apelación o revisión en las subsecciones (a) o (b) anteriores, el Gerente de Servicio al cliente de la Agencia evaluará la solicitud de revisión y el material de apoyo proporcionado por el cliente y la información archivada en la Agencia relativa a las tarifas de agua en cuestión. Dentro de los 10 días posteriores a la recepción de la solicitud de revisión del cliente, el Gerente de Servicio al cliente tomará una decisión sobre la exactitud de los cargos de agua establecidos en la factura y proporcionará al cliente apelante un breve resumen por escrito de la decisión.

ii. Si se determina que los cargos por agua son incorrectos, la Agencia proporcionará una factura corregida y el pago de los cargos revisados deberá abonarse dentro de los 10 días calendario siguientes a la fecha de la nueva factura. Si los cargos revisados permanecen sin pagar por más de 60 días calendario después de que se proporcione la factura corregida, el servicio de agua se desconectará. Antes de la desconexión, la Agencia proporcionará al cliente el Aviso de 10 días de acuerdo con la Sección 2(c) anterior. El servicio de agua sólo se restablecerá tras el pago de la totalidad de los cargos pendientes de agua, multas, intereses y cualquier cargo de reconexión aplicable.

Aprobado en enero de 2020

iii. Si se determina que los cargos por agua en cuestión son correctos, dichos cargos deberán pagarse dentro de los tres días hábiles posteriores a la recepción de la decisión del Gerente de Servicio al cliente. En el momento en que se tome la decisión, se informará al cliente del derecho de apelar al Gerente general dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que la cuenta se vuelve morosa, o dentro de los 10 días posteriores a la recepción de la denegación del Gerente de Servicio al cliente, lo que ocurra más tarde. El Gerente general emitirá una resolución por escrito dentro de los 15 días posteriores a la recepción de la apelación. Si el Gerente general rechaza la apelación, el cliente puede apelar ante el Consejo de administración de la Agencia. Dicha apelación debe presentarse por escrito dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de la decisión del Gerente general. La audiencia de apelación tendrá lugar en la próxima reunión ordinaria del Consejo de administración de la Agencia, a menos que el cliente y el Gerente general, o su designado, acuerden una fecha posterior.

iv. Si el cliente no apela oportunamente al Consejo de administración de la Agencia, los cargos por agua en cuestión serán inmediatamente adeudados y pagaderos. En caso de que los cargos no se paguen en su totalidad dentro de los 60 días calendario posteriores a la fecha de facturación original, la Agencia proporcionará al cliente el Aviso de 10 días de acuerdo con la Sección 2(c) anterior, y podrá desconectar el servicio de agua en la propiedad del cliente si la factura pendiente no se paga en el plazo correspondiente.

v. Cuando se solicite una audiencia ante el Consejo de administración, el cliente deberá comparecer personalmente ante el Consejo y presentar material de respaldo y razones de por qué considera que los cargos de agua en la factura en cuestión no son exactos. El Consejo evaluará las pruebas presentadas por el cliente, así como la información registrada en la Agencia sobre las tarifas de agua en cuestión (incluida la decisión del Gerente general/persona designada) y cualquier material presentado por el personal, y tomará una decisión sobre la exactitud de las tarifas. La decisión del Consejo será definitiva y vinculante.

vi. Si el Consejo determina que los cargos por servicio de agua en cuestión son incorrectos, se facturará al cliente los cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen sin pagar por más de 60 días calendario después de la entrega de la factura corregida, el servicio de agua se desconectará el siguiente día hábil luego de la expiración de ese período. La Agencia proporcionará al cliente el Aviso de 10 días de acuerdo con la Sección 2(c) anterior.

vii. Si se determina que los cargos por servicio de agua en cuestión son correctos, deberán pagarse dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de la decisión del Consejo. En caso de que los cargos no se paguen en su totalidad dentro de los 45 días calendario posteriores a la fecha de facturación original, la Agencia proporcionará el Aviso de 10 días de acuerdo con la Sección 2(c) anterior, y podrá desconectar el servicio de agua en la propiedad del cliente

si la factura pendiente no se paga a tiempo.

d. Cualquier cargo adeudado por la Agencia se reflejará como un crédito en la siguiente factura normal del cliente, o se reembolsará directamente al cliente, a discreción exclusiva del Gerente general o el Consejo de administración.

e. No se desconectará el servicio de agua de ningún cliente mientras la apelación del cliente al Gerente general o al Consejo de administración esté pendiente.