

POLÍTICA NÚM. 1.10 Interrupción del servicio de agua residencial por impago	CÓDIGO DEL DISTRITO Capítulo 1.10 Secciones 1.10.010 – 1.10.070	FECHA DE APROBACIÓN 01/28/2020 FECHA DE APLICACIÓN 01/29/2020
---	--	--

SECCIÓN 1: PROPÓSITO (1.10.010)

SECCIÓN 2: POLÍTICA (1.10.020)

SECCIÓN 3: PLANES DE PAGO (1.10.030)

**SECCIÓN 4: CIRCUNSTANCIAS FINANCIERAS Y MÉDICAS ESPECIALES
EN VIRTUD DE LAS CUALES NO SE INTERRUMPE EL SERVICIO**
(1.10.040)

SECCIÓN 5: PROCEDIMIENTOS PARA APELAR UNA FACTURA (1.10.050)

SECCIÓN 6: INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL DISTRITO

SECCIÓN 7: ADOPCIÓN DE LA POLÍTICA

SECCIÓN 1: PROPÓSITO (1.10.010)

El Distrito debe cumplir con la Ley de Protección a la Interrupción del Servicio de Agua (Cal. Health & Safety Code §§ 116900 – 116926) y la Ley de Servicios Públicos del Distrito (Cal. Gov. Code §§ 60371 – 60375.5). En la Ley de Protección a la Interrupción del Servicio de Agua, se requiere la adopción de una política escrita que contenga determinados procedimientos que se deben adoptar ante la interrupción del servicio de agua residencial por impago. Además, para interrumpir el servicio de agua residencial de una cuenta, el pago del mismo debe estar atrasado durante al menos sesenta (60) días.

SECCIÓN 2: DECLARACIÓN DE POLÍTICAS (1.10.020)

Si una cuenta del servicio de agua residencial tiene atrasados los pagos durante sesenta (60) días o más, el Distrito interrumpirá dicho servicio después de cumplir con la Ley de Protección a la Interrupción del Servicio de Agua y la Ley de Servicios Públicos del Distrito, según proceda. Esta política servirá de orientación para informar a los clientes del Distrito de las opciones para poner al día las cuentas morosas y evitar así la interrupción del servicio de agua residencial por impago. En la medida en que esta política entre en conflicto con cualquier otra norma, normativa o política del Distrito, será esta Política la que prevalezca. Esta política no se aplica a las cuentas de servicio no residencial.

SECCIÓN 3: PLANES DE PAGO (1.10.030)

Los clientes pueden solicitar una prórroga del pago de sus cuentas una vez que se haya entregado la notificación sobre la interrupción. El Distrito puede solicitar una prórroga a su total discreción. Las prórrogas no pueden superar los siete (7) días desde la fecha límite de vencimiento que

aparece en el aviso de interrupción. Las prórrogas inferiores o iguales a siete (7) días después de la fecha límite de vencimiento que aparece en el aviso de interrupción estarán sujetas a una tasa de prórroga, tal y como se describe en el capítulo 4.08 del Código del Distrito. No se concederán prórrogas a las cuentas con cuatro facturas pendientes o más.

Los clientes también pueden solicitar un plan de pagos a plazos una vez que se haya entregado el aviso de interrupción. Para evitar daños irreparables al cliente, el Distrito puede conceder un plan de pagos a plazos a su discreción. Dichos planes incluirán todos los pagos de las cantidades debidas en un plazo no superior a doce (12) meses. El Distrito puede interrumpir el servicio de agua si un cliente al que se le ha concedido una prórroga o un plan de pagos en virtud de la Sección 3 no paga en la fecha de vencimiento prorrogada o en la fecha que se indique en el plan de pagos.

SECCIÓN 4: CIRCUNSTANCIAS FINANCIERAS Y MÉDICAS ESPECIALES EN VIRTUD DE LAS CUALES NO SE INTERRUMPEN LOS SERVICIOS. (1.10.040)

A. Condiciones

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

- a. El cliente, o el arrendatario del cliente, envía al Distrito el certificado emitido por un médico de atención primaria en el que se indica que la interrupción del servicio de agua sería perjudicial para la vida de cualquier persona que resida en la propiedad en la que se presta el servicio, o que supondría una amenaza grave para su salud y seguridad.
- b. El cliente no tiene capacidad para pagar el servicio residencial en los ciclos de facturación habituales del Distrito. Se considera que el cliente no tiene capacidad financiera para pagar durante el ciclo de facturación habitual si:
 - i. Algún miembro del hogar es destinatario de las siguientes prestaciones: CalWORKS, CalFresh, asistencia general, MediCal, Ingresos Suplementares de Seguridad/Pagos Suplementarios del Estado o Programa de Nutrición Suplementaria Especial de Mujeres, Bebés y Niños; o
 - ii. El cliente declara bajo pena de perjurio que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200 % del nivel de pobreza federal.
- c. El cliente está dispuesto a firmar un acuerdo escrito con el Distrito en relación con una prórroga u otro plan de pagos respecto a los impagos. El Distrito seleccionará los términos y condiciones del plan de pagos que se definirá en un acuerdo escrito. Bajo ninguna circunstancia el acuerdo escrito se podrá ampliar más de doce (12) meses.

B. Pruebas de los clientes y revisión por parte del Distrito de los requisitos

El cliente es responsable de presentar las pruebas conforme cumple los requisitos recogidos en la Sección 4.A anterior. Una vez que reciba la documentación del cliente, el Distrito la revisará en el plazo de siete (7) días naturales y deberá: (a) notificar al cliente los términos y condiciones seleccionados por el Distrito, así como requerir su firma en el acuerdo del plan de pagos; (b) solicitar información adicional al cliente, o (c) notificar al cliente que no cumple los requisitos.

C. Incumplimiento

El Distrito puede interrumpir el servicio de agua si el cliente al que se le ha concedido un acuerdo de pagos en virtud de la Sección 4 incumple una de las siguientes condiciones durante sesenta (60) días o más: (i) pagar las cantidades debidas en virtud del plan de pagos, o (ii) pagar los cargos vigentes del servicio de agua mientras el plan de pagos está en vigor. El Distrito publicará una última comunicación para interrumpir el servicio en una ubicación visible y destacada de la dirección del servicio con al menos cinco (5) de antelación a la fecha de interrupción del servicio. En virtud de la Sección 5, esta última comunicación no da derecho al cliente a ninguna investigación ni a que el Distrito revise su situación.

SECCIÓN 5: PROCEDIMIENTOS PARA APELAR UNA FACTURA (1.10.050)**A. Procedimientos para impugnar una factura.**

Cuando se cuestione la precisión de una factura del servicio de agua, el cliente registrado podrá iniciar una disputa por escrito o solicitar una investigación respecto al importe en el plazo de diez (10) días tras la recepción de la factura en cuestión. La disputa escrita debe incluir pruebas o información justificativa.

El gerente del Servicio de Atención al Cliente revisará todas las disputas o solicitudes de investigación que se presenten en el plazo indicado. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir un pago diferido o un plan de pago a plazos por la cantidad adeudada. No se interrumpirá el servicio de agua por impago mientras la disputa de investigación esté pendiente o en fase de apelación. El Distrito, a su discreción, puede revisar de manera inesperada disputas o solicitudes de investigación, pero no estarán sujetas a apelación.

B. Apelación ante el Comité de Apelación

Si la persona que presenta la reclamación no queda satisfecha con la decisión del gerente del servicio de Atención al Cliente, podrá presentar una apelación por escrito ante el Comité de Apelación en el plazo de diez (10) días tras la decisión del gerente de dicho servicio. El Comité de Apelación está formado por el director general, el subdirector general y el director de Servicios Financieros y Tecnológicos, o los representantes designados. Después de que el reclamante presente la apelación, el comité deberá responderle por escrito en el plazo de diez (10) días sobre la cuestión.

Si el cliente no está satisfecho con la respuesta escrita emitida por el comité, tendrá diez (10) días desde la fecha de la respuesta para apelarla solicitando una reunión con dicho comité. La reunión se marcará con celeridad y el reclamante recibirá una notificación por escrito con la hora y el lugar de la reunión. Una vez que esta termine, el comité deberá informar su decisión en el plazo de diez (10) días por escrito al reclamante.

C. Apelación ante la Junta Directiva

Si el reclamante no está satisfecho con la decisión del mencionado comité, tiene cinco días para solicitar por escrito una audiencia con la Junta Directiva del Distrito. La solicitud por escrito deberá cubrirse en la Secretaría de la Junta Directiva. Tras la recepción de la solicitud presentada de manera correcta, se fijará con la máxima celeridad una fecha para que la Junta

Directiva escuche el asunto, a continuación, el reclamante recibirá una notificación por escrito con la hora y lugar de la audiencia. La Junta Directiva deberá revisar el informe del comité sobre el asunto. En el momento de la audiencia, el reclamante tendrá una oportunidad razonable para que se le escuche y poder presentar pruebas relevantes y válidas que respalden su reclamación. Después de analizar las pruebas presentadas, la Junta Directiva deberá emitir una decisión que será definitiva.

SECCIÓN 6: INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL DISTRITO (1.10.060)

Para solicitar información o ayuda sobre las facturas de agua, incluyendo las opciones para evitar la interrupción del servicio por impago, los usuarios pueden ponerse en contacto con el personal del servicio de Atención al Cliente del Distrito durante el horario laboral habitual en el número 855-654-CVWD (2893). El horario laboral habitual es: de lunes a jueves, de 7:30 a 17:30, y los viernes ,de 7:30 a 16:30 h, excepto los días festivos del Distrito.

SECCIÓN 7: ADOPCIÓN DE LA POLÍTICA (1.10.070)

Esta política se revisará cada dos años y la Junta deberá aprobar las modificaciones, si las hubiese. Esta política está sujeta a revisión y la Junta podrá determinar cualquier otro cambio cada cierto tiempo.

FECHAS DE REVISIÓN DE LA POLÍTICA:

28/01/2020 (Resolución/Ordenanza núm. 2020-1-3)