

## Interrupción de Servicio y Política de Apelación de EVMWD

§ 4055.

### **Facturación y Pagos**

#### I. Quejas, Ajustes de Cuenta y Apelaciones. (M-#2083, M-#3617)

1. Un cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación sobre una factura en cualquier momento antes de la fecha de vencimiento de pago de la factura. La queja o solicitud de investigación debe hacerse por escrito. Una queja o solicitud de investigación oportuna será revisada por un administrador del Distrito, que dará una determinación por escrito al cliente. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir una extensión u otro acuerdo alternativo de pago. El Distrito puede, a su discreción, revisar quejas o solicitudes de investigación inoportunas.
2. Cualquier cliente cuya queja o solicitud de investigación 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 del envío de la determinación del Distrito. Al recibir el aviso de apelación, el Secretario del Distrito agendará el asunto para que se escuche en una próxima reunión de la Junta y le enviará al cliente un aviso por escrito de la hora y el lugar de la audiencia por lo menos diez (10) días antes de la reunión. La decisión de la Junta es definitiva.
3. Cuando a una cuenta se le han facturado por debajo de los cargos de agua y/o alcantarillado, se calculará un cargo durante un período de tiempo que no excederá los 12 meses a partir de la fecha del descubrimiento del error.
4. Se presentarán casos excepcionales a la Junta cuando se calcule un ajuste durante un período de tiempo superior a 12 meses.

#### J. Extensiones y Otros Arreglos de Pago.

1. Si un cliente no puede pagar una factura durante el período de pago normal, el cliente puede solicitar una extensión u otro acuerdo de pago alternativo. Si un cliente presenta su solicitud dentro de los diez (10) días posteriores al envío por correo del Aviso de Interrupción del Servicio del Distrito, la solicitud será revisada por un administrador del Distrito.
2. Si el Distrito lo aprueba, el pago de un saldo impago de un cliente puede extenderse, amortizarse o estar sujeto a un programa alternativo de pago. El Gerente General determinará, a su discreción, los términos y condiciones de la extensión u otro acuerdo de pago. El cliente debe cumplir con el acuerdo de pago aprobado y debe mantenerse al día con

todos los cargos del servicio de agua facturados mientras el acuerdo de pago esté vigente.

3. Si a un cliente se le ha otorgado un acuerdo de pago y no puede: (a) pagar los cargos impagos antes de la fecha de extensión; (b) pagar cualquier monto adeudado en virtud de un acuerdo de pago; o (c) no paga los cargos actuales del servicio de agua, entonces el Distrito puede terminar 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 48 horas antes de la Interrupción del Servicio.

**§ 4056. Interrupción de Servicio.** *(M-3617, M-4019, R-15-02-07)*

- A. Aviso de Interrupción de Servicio. La persona que originalmente inició el servicio será responsable de todos los cargos hasta que se notifique al Distrito que suspenda el servicio.
- B. Interrupción de Servicio por Falta de Pago. Si una factura está atrasada por lo menos sesenta (60) días, el Distrito puede interrumpir el servicio de agua a la dirección del servicio. No recibir una factura no exime a ningún cliente de su responsabilidad. Cualquier cantidad adeudada se considerará una deuda con el Distrito, y cualquier persona, empresa o corporación que falle, descuide o se niegue a pagar dicha deuda será totalmente responsable de la cantidad.
1. Si el pago no se ha recibido antes de la fecha de vencimiento, el Distrito enviará un Aviso de Interrupción del Servicio a la dirección de correo del cliente por lo menos quince (15) días antes de la Interrupción del Servicio de agua. El aviso indicará la fecha en que se suspenderá el servicio, el monto del pago requerido para evitar la interrupción y el pago requerido para restablecer el servicio si se suspende el servicio, y otra información requerida por la ley. Se aplicará una cuota de Aviso de Atraso a la cuenta.
  2. El Distrito también enviará un aviso a la dirección de servicio por lo menos diez (10) días antes de la Interrupción del Servicio de agua si: (i) el Distrito proporciona servicio medido individualmente a una vivienda unifamiliar, estructura residencial de unidades múltiples, parque de casas móviles o 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 se dirigirá al "Ocupante", contendrá la información del Aviso de Interrupción del Servicio 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, sujeto a los términos y condiciones de servicio del Distrito.

3. Si el Distrito proporciona agua a las residencias a través de un medidor maestro, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe por lo menos diez (10) días antes de la terminación, para notificar a los ocupantes residenciales que la cuenta está atrasada y el servicio finalizará en la fecha especificada en el aviso. El Distrito enviará un aviso mediante: (i) el envío de avisos por correo a cada unidad residencial; (ii) publicar avisos en la puerta de cada unidad residencial, (iii) si enviar o publicar el aviso para cada unidad es impracticable o inviable, publicar dos (2) copias del aviso en cada área común accesible y en cada punto de acceso a la estructura o estructuras; o (iv) hacer algún otro esfuerzo razonable de buena fe para proporcionar un aviso por escrito a los ocupantes. El aviso se dirigirá al "Ocupante", incluirá la información del Aviso de Interrupción del Servicio 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, sujeto a los términos y condiciones de servicio del Distrito.
4. El Distrito también hará un esfuerzo razonable y de buena fe para contactar al cliente registrado o una persona adulta que viva en las instalaciones del cliente en persona o por teléfono por lo menos siete (7) días antes de la Interrupción del Servicio. El Distrito ofrecerá proporcionar por escrito una copia de la Política de Interrupción del Servicio para discutir opciones para evitar la Interrupción del Servicio de agua por falta de pago, incluyendo la posibilidad de una extensión u otro acuerdo de pago.
5. Si el Distrito no puede entrar en contacto con el cliente o una persona adulta que vive en las instalaciones del cliente 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 la Política de Interrupción del Servicio en un lugar visible en la dirección del servicio. El aviso se dejará en la residencia por lo menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la Interrupción del Servicio. Se agregará a la cuenta una Tarifa de Procesamiento de Morosidad, que se establecerá periódicamente mediante resolución de la Junta Directiva.
6. Si el Distrito no ha recibido el pago en la fecha indicada en el Aviso de Interrupción del Servicio, el servicio será suspendido y se colocará un candado en el medidor. Una vez que se ha colocado el candado en el medidor, para poder restablecer el servicio, se debe pagar una Tarifa de Reconexión, que se establecerá periódicamente por resolución de la Junta Directiva, además del saldo vencido y las multas, tarifas o sanciones que se hayan agregado a la cuenta. El pago debe hacerse en efectivo, giro postal o tarjeta de crédito / débito. El Distrito no suspenderá 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 (*MO #4669*)

7. Cualquier intento por parte de un cliente de restablecer el servicio sin la autorización previa del personal del Distrito resultará en que se agregue a la cuenta del cliente una multa por el Retiro de Bloqueo del Medidor, que se establecerá periódicamente por resolución de la Junta Directiva.
  8. Todos los saldos anteriores en la cuenta, incluyendo la Tarifa de Reconexión, los cargos morosos, multas, penalidades y depósitos, si corresponde, tendrán que pagarse antes de que se pueda restablecer el servicio de agua. El pago para restablecer el servicio debe hacerse con efectivo, giro postal o pago con tarjeta de crédito solamente.
  9. Para los clientes residenciales que demuestren un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal, el Distrito limitará la Tarifa de Reconexión durante las horas normales de operación a cincuenta dólares (\$50) y durante las horas no hábiles a ciento cincuenta dólares (\$150). 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 1º de enero de 2021. El Distrito considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea federal de pobreza si: (a) algún miembro del hogar es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguro de Ingreso Suplementario / Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria 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.
- C. Incumplimiento con los Reglamentos. El Distrito tendrá derecho a discontinuar el servicio de alcantarillado o agua a las instalaciones de cualquier cliente por incumplimiento de cualquier regla y reglamento del Distrito. Un cliente tendrá derecho a un aviso razonable de la intención del Distrito de suspender el servicio por incumplimiento, violación o infracción a cualquier regla y reglamento, y a una oportunidad razonable de cumplir con el mismo. Sin embargo, no es necesario dar dicha notificación en aquellos casos en que el incumplimiento, violación o infracción por parte del cliente ha creado, está creando o es probable que origine, en las instalaciones del cliente y/o en el sistema de suministro de agua del Distrito, condiciones peligrosas y perjudiciales para la salud pública, la seguridad y el bienestar. Se puede requerir una Tarifa de Reconexión del servicio para restaurar el servicio una vez que la propiedad haya cumplido con éxito con las normas del Distrito.
1. El servicio puede ser rechazado o discontinuado a cualquier local donde se usen aparatos o electrodomésticos que puedan poner en peligro las instalaciones del Distrito o perturbar el servicio a otros clientes.

2. El servicio puede ser rechazado o descontinuado a cualquier local donde exista una conexión cruzada en violación de las leyes estatales o federales.
  3. El servicio puede ser descontinuado, si es necesario, para proteger al Distrito contra el fraude o abuso.
- D. Cuentas Cerradas con Saldos Deudores. Se enviarán cartas de recordatorio informando a los clientes de un saldo impago y la intención del Distrito de procurar cobros si el saldo sigue sin pagar.
- E. Circunstancias en las Cuales el Servicio No Será Interrumpido. El Distrito no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago en las siguientes circunstancias:
1. Durante una investigación por el Distrito de una disputa o queja oportuna de un cliente;
  2. Durante la tramitación de una apelación ante la Junta Directiva; o
  3. Durante el período de tiempo en el que el pago de un cliente está sujeto a una extensión aprobada por el Distrito u otro acuerdo de pago, y el cliente sigue cumpliendo con el acuerdo de pago aprobado.
- F. Circunstancias Especiales Médicas y Financieras Bajo las cuales los Servicios No Serán Interrumpidos.
1. El Distrito no interrumpirá el servicio de agua si **todas** las siguientes condiciones se cumplen:
    - a. El cliente o un inquilino del cliente, 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 amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se brinda servicio residencial; (se requerirá una recertificación anual)
    - b. 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: (a) algún miembro del hogar del cliente es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingresos de Seguro Suplementario / Programa de Pago Complementario estatal, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria 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; y

- c. El cliente está dispuesto a aceptar una extensión o un acuerdo de pago alternativo con respecto a los cargos morosos.
2. Para los clientes que cumplan con todas las condiciones anteriores, el Distrito ofrecerá al cliente una extensión u otro acuerdo de pago alternativo, que el Distrito seleccionará a su discreción. 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.
  3. El cliente es responsable de demostrar que se han cumplido las condiciones del inciso (1). Al recibir la documentación del cliente, el Distrito revisará la documentación dentro de los siete (7) días y: (a) notificará al cliente el acuerdo de pago alternativo seleccionado por el Distrito y solicitará el consentimiento firmado del cliente para participar en ese acuerdo alternativo; (b) solicitar información adicional del cliente; o (c) notificar al cliente que no cumple con las condiciones del inciso (1).
  4. El Distrito puede discontinuar el servicio de agua si un cliente al que se le ha otorgado una extensión u otro acuerdo de pago en virtud de esta sección no hace nada de lo siguiente durante sesenta (60) días o más: (a) pagar sus cargos impagos antes de la fecha de pago extendida; (b) pagar cualquier cantidad adeudada según el acuerdo de pago aprobado; o (c) pagar sus cargos actuales por 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 por lo menos cinco (5) días hábiles antes de la Interrupción del Servicio. El aviso final no le da derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito.
- G. Información de Contacto. Para preguntas o asistencia con respecto a una factura de agua, los clientes pueden comunicarse con el personal de Servicio al Cliente del Distrito al (951) 674-3146, Opción 1. Los clientes también pueden visitar el mostrador de Servicio al Cliente del Distrito en persona 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 feriados del Distrito.