

**WESTERN MUNICIPAL WATER DISTRICT
(DISTRITO DE AGUA MUNICIPAL OCCIDENTAL)
POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO
RESIDENCIAL DE AGUA POR FALTA DE PAGO**

1. **Aplicación de la política.** Esta Política de Interrupción del Servicio de Agua Residencial Falta de Pago (esta Política) se aplicará a todas las cuentas del Western Municipal Water District (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 disposición del Código del Distrito u otras reglas, regulaciones o políticas del Distrito, esta Política prevalecerá.

2. **Información de contacto.** Para preguntas o asistencia con respecto a una factura de agua, puede comunicarse con el personal de Servicio al Cliente del Distrito al (951) 571-7104. Los clientes también pueden visitar el mostrador de Atención al Cliente del Distrito en persona de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., excepto los días feriados del Distrito.

3. **Procedimientos de facturación.** Los cargos por servicio de agua se pagan al Distrito una vez al mes. Todas las facturas por el servicio de agua deben pagarse al momento de la recepción y se considerarán morosas si no se pagan dentro de los diez (10) días siguientes a partir de la fecha de la factura.

4. **Interrupción del servicio de agua por falta de pago.** Si una factura permanece morosa por al menos sesenta (60) días, el Distrito puede suspender el servicio de agua a la dirección del servicio.

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

- (a) el nombre y la dirección del cliente;
- (b) el monto de la morosidad;
- (c) la fecha en que debe hacerse el pago o los arreglos de pago para evitar la interrupción del servicio; y
- (d) una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un acuerdo de pago alternativo como se describe en la Sección 6 a continuación.

4.2 Aviso por escrito a los ocupantes o inquilinos.

- (a) Si el Distrito proporciona un servicio con medidor individual a una vivienda unifamiliar, estructura residencial de unidades múltiples, parque de casas móviles o campo de trabajo agrícola, y el propietario o administrador de la propiedad es el cliente registrado, o si la dirección postal del cliente registrado no es la misma que la dirección del servicio, el Distrito también enviará un aviso a los ocupantes que viven en la dirección del servicio al menos quince (15) días antes de la interrupción del servicio de agua. El aviso se dirigirá al "Ocupante", contendrá la información requerida en la Sección 4.1 anterior y también informará a los ocupantes residenciales de 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 quince (15) días antes de la suspensión, para notificar a los ocupantes residenciales de que la cuenta está atrasada y el servicio será suspendido en una fecha especificada en el aviso. El Distrito proporcionará un aviso ya sea: (i) enviando el aviso por correo a cada unidad residencial; (ii) publicando el aviso en la puerta de cada unidad residencial, (iii) si proporcionar un aviso a cada unidad es impracticable o inviable, publicando dos (2) copias del aviso en cada área común accesible y en cada punto de acceso a la estructura o estructuras; o (iv) haciendo algún otro esfuerzo razonable de buena fe para proporcionar un aviso por escrito a los ocupantes. El aviso se dirigirá al "Ocupante", contendrá la información requerida en la Sección 4.1 anterior e informará a los ocupantes residenciales de 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 contactar al cliente registrado o una persona adulta que viva en la dirección del servicio 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 analizar las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago, incluida la posibilidad de un acuerdo de pago alternativo como se describe en la Sección 6 a continuación.

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 viva en la dirección del servicio en persona o por teléfono, 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 de la morosidad;
- (c) la fecha en que debe hacerse el pago o los arreglos de pago para evitar la interrupción del servicio;
- (d) una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un acuerdo de pago alternativo, que puede incluir una extensión o un programa de pago alternativo como se describe en la Sección 6 a continuación.

4.5 Multas y tasas por demora. Las multas y tasas por demora, como se especifica en el Manual de Tasas y Tarifas del Distrito, serán aplicadas y añadidas al saldo pendiente en la cuenta del cliente si el monto adeudado en esa cuenta no se paga antes de las fechas de vencimiento especificadas.

4.6 Fecha límite de desconexión. El pago de los cargos del servicio de agua debe recibirse en la oficina del Distrito a más tardar a las 5:00 p.m. en la fecha especificada en el aviso de desconexión. Los matasellos no son aceptables.

4.7 Circunstancias bajo las cuales no se suspenderá el servicio. El Distrito no interrumpirá 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 a continuación;
- (b) Durante la tramitación de una apelación ante la Junta Directiva del Distrito bajo la Sección 5 a continuación; o
- (c) Durante el período de tiempo en el que el pago de un cliente está sujeto a un acuerdo de pago alternativo aprobado por el Distrito bajo la Sección 6 a continuación, y el cliente sigue cumpliendo con el acuerdo de pago aprobado.

4.8 Circunstancias médicas y financieras especiales bajo las cuales los servicios no serán interrumpidos.

- (a) El Distrito no interrumpirá el servicio de agua si se cumplen todas las siguientes condiciones:
 - ⓪ 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 presta servicio residencial;

- (i) El cliente demuestra que no puede pagar financieramente por el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito según las calificaciones en la Sección 7.2 a continuación; y
 - (ii) El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago alternativo como se describe en la Sección 6 a continuación, con respecto a los cargos morosos. El Gerente General o la persona designada del Distrito seleccionarán el acuerdo de pago más apropiado, teniendo en cuenta la información y la documentación proporcionada por el cliente.
- (b) El cliente es responsable de demostrar que se han cumplido las condiciones de la subsección (a). Una vez recibida la documentación del cliente, que debe proporcionarse al Distrito al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la fecha de desconexión, el Distrito revisará la documentación dentro de los siete (7) días siguientes y: (1) no interrumpirá el servicio de agua durante este período de revisión; (2) notificará al cliente sobre el acuerdo de pago alternativo seleccionado por el Distrito y solicitará que el cliente firme el acuerdo para participar en el acuerdo alternativo; (3) puede solicitar información adicional del cliente; o (4) notificará al cliente de que él o ella no cumple con las condiciones de la subsección (a). El Distrito se reserva el derecho de extender el período de presentación de documentación del cliente a discreción del Distrito.
- (c) 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 cualquier cantidad adeudada bajo un acuerdo de pago alternativo; o (b) pagar los cargos actuales de facturas posteriores por el servicio de agua. El Distrito publicará un aviso final de su 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.

4.9 Momento 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.

4.10 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 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; (c) y un depósito

de seguridad, si lo requiere el Distrito. El pago debe hacerse en efectivo o con tarjeta de crédito. No se aceptarán pagos con cheques.

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 quince (15) 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 e inmediatamente después del envío por correo electrónico.

5.2 Revisión por parte del Distrito. Una queja o solicitud de investigación dentro de plazo 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 un acuerdo de pago alternativo como se describe en la Sección 6 a continuación.

5.3 Audiencia de apelación. Cualquier cliente cuya queja o solicitud dentro de plazo para una investigación de conformidad con esta Sección 5 haya resultado en una determinación adversa por parte del Distrito puede apelar la determinación. El Distrito debe recibir un aviso de apelación por escrito dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al envío por correo de su determinación. Después de recibir una solicitud de apelación o revisión, se establecerá de inmediato una fecha de audiencia ante el Gerente General o su designado (el Funcionario de Audiencias). Después de evaluar la evidencia provista por el cliente y la información en el archivo del Distrito con respecto a los cargos de agua en cuestión, el Funcionario de Audiencias tomará una decisión sobre la exactitud de los cargos de agua establecidos en la factura y proporcionará al cliente que apela con un breve resumen escrito de la decisión.

5.4 Apelación ante la Junta Directiva. Cualquier cliente cuya audiencia de apelación dentro de plazo de conformidad con esta Sección 5 haya resultado en una determinación adversa por parte del Funcionario de Audiencias puede apelar la determinación ante la Junta Directiva (Junta) presentando un aviso de apelación por escrito ante el Secretario de la Junta dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al envío por correo por parte del Distrito de su determinación. Al recibir el aviso de apelación, el Secretario de la Junta establecerá el asunto para ser escuchado en una próxima reunión de la Junta y enviará al cliente una notificación por escrito de la hora y fecha de la audiencia al menos diez (10) días antes de la reunión. Se requerirá que el cliente comparezca personalmente ante la Junta y presente evidencia escrita u oral o razones de por qué los cargos de agua en la factura en cuestión no son precisos. La Junta evaluará la evidencia presentada por el cliente, así como la información en el archivo del Distrito con respecto a los cargos de agua en cuestión, y tomará una decisión sobre la exactitud de dichos cargos. La decisión de la Junta será definitiva.

6. Arreglos de pago alternativos.

6.1 Plazo para solicitar un 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 acuerdo de pago alternativo descrito en esta Sección 6. Si un cliente

presenta una solicitud dentro de los trece (13) días posteriores al envío de un aviso por escrito 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 Programa de pago alternativo. Si el Distrito lo aprueba, un cliente puede pagar el saldo impago de acuerdo con un programa de pago alternativo que no excederá los doce (12) meses según lo determine el Gerente General o la persona designada del Distrito, a su discreción. Durante el período del programa de pago alternativo, el cliente debe mantenerse al día con todos los cargos del servicio de agua que se acumulen durante cualquier período de facturación posterior. El programa de pago alternativo y los montos adeudados se establecerán por escrito y se proporcionarán al cliente para la firma requerida que indique el acuerdo y el cumplimiento del programa.

6.3 Incumplimiento. El cliente debe cumplir con el programa de pago acordado y mantenerse al día a medida que se acumulen cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar otro programa de pagos por cargos impagos posteriores mientras paga cargos morosos de conformidad con un programa previamente acordado. Si el cliente no cumple con los términos del programa de pago acordado para una factura que está en mora por sesenta (60) días o más, el Distrito puede interrumpir el servicio de agua a la propiedad del cliente. El Distrito publicará un aviso final de su 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.

6.4 Reducciones de pago o exenciones. Las reducciones o exenciones de los cargos del servicio de agua no están disponibles en este momento.

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 un ingreso familiar por debajo del 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) Renunciará a los cargos por intereses sobre facturas morosas una vez cada 12 meses. El Distrito aplicará la exención a cualquier cargo por intereses que no se haya pagado al momento de la solicitud del cliente.

- (c) La asistencia para el pago de facturas puede estar disponible para clientes calificados de agua/alcantarillado residencial de bajos ingresos. Puede encontrar más información sobre este programa en el sitio web del Distrito en www.wmwd.com/394/Bill-Payment-Assistance

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 Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California, 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. La Sección 7.2 (b) no es suficiente para que un cliente califique para el programa de asistencia de bajos ingresos del Distrito mencionado en la Sección 7.1 (c).

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 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 si cada ocupante acepta los términos y condiciones del servicio y cumple con los requisitos de las normas y reglamentos del Distrito. Sin embargo, si al menos uno de los ocupantes está dispuesto a asumir la responsabilidad de todos los cargos posteriores, o si hay un medio físico de suspender el servicio a aquellos ocupantes que no cumplen con las reglas y requisitos del Distrito, entonces el Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que sí los cumplen.

8.3 Verificación del arrendamiento. Para ser elegible para convertirse en un cliente sin pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, el ocupante deberá verificar que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el arrendador, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de la renta, 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 el crédito. Si el servicio previo por un período de tiempo es una condición para establecer crédito con el Distrito, la residencia y el comprobante de pago puntual de la renta por ese período de tiempo es un equivalente satisfactorio.

9. **Idioma para ciertos avisos escritos.** Todos los avisos escritos de conformidad con la Sección 4 y la Sección 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 de las personas dentro del área de servicio minorista del Distrito.

10. **Otras compensaciones.** Además de la interrupción del servicio de agua, el Distrito puede buscar cualquier otra compensación disponible por ley o equidad por falta de pago de los cargos del servicio de agua, que incluye, entre otros: (a) asegurar cantidades morosas mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles, (b) presentar una demanda o acción legal, o (c) referir el monto impago a una agencia de cobros. 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 otras infracciones del cliente.** El Distrito se reserva el derecho de interrumpir el servicio de agua por cualquier violación según las ordenanzas, reglas o regulaciones del Distrito que no sea la falta de pago.

12. **Decisiones del personal del Distrito.** Cualquier decisión que pueda tomar el Gerente General del Distrito bajo esta Política puede ser tomada por su designado.