



POLÍTICA DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO

**Adoptada por la Resolución 1224 de la Junta Directiva de Desert Water Agency el
17 de diciembre de 2019**

1. **Aplicación de la Política.** Esta Política de Suspensión del Servicio de Agua Residencial (esta "Política") se aplicará a todas las cuentas de Desert Water Agency ("Agencia") 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 norma, reglamento o política de la Agencia, esta Política prevalecerá.

2. **Información de contacto.** Si tiene preguntas o necesita asistencia respecto de su factura de agua, puede comunicarse con el personal de la Agencia al (760) 323-4971. Los clientes pueden también visitar la Agencia personalmente de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., salvo los días festivos de la Agencia, que se indican en www.dwa.org. Para comunicaciones de emergencia fuera del horario laboral, los clientes pueden llamar al 760-323-4971 y marcar "9".

3. **Procedimientos de facturación.** Los cargos por el servicio de agua son pagaderos a la Agencia una vez al mes o con la frecuencia que determine la Junta Directiva de vez en cuando. Todas las facturas por el servicio de agua vencen y son pagaderas quince (15) días después de ser enviadas por correo postal o electrónico por la Agencia. Las facturas que no se paguen dentro de dicho período son consideradas morosas.

4. **Suspensión del servicio de agua por falta de pago.** Si una factura está en mora por lo menos sesenta (60) días, la Agencia puede suspender el servicio de agua en la dirección de servicio.

4.1 Aviso escrito al Cliente. La Agencia enviará un aviso por correo al cliente registrado por lo menos quince (15) días antes de la suspensión del servicio de agua. El aviso contendrá lo siguiente:

- (a) el nombre y la dirección del cliente;
- (b) el monto en mora;
- (c) la fecha para la cual el pago o los arreglos de pago deben hacerse para evitar la suspensión del servicio;
- (d) el procedimiento por el cual el cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación o apelación con respecto al 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 prórroga, amortización u otro cronograma de pago alternativo;
- (f) el procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la asistencia financiera, si corresponde; y
- (g) el número de teléfono donde el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional de la Agencia.

4.2 Aviso escrito para los ocupantes o inquilinos.

(a) La Agencia también enviará un aviso a los ocupantes que viven en la dirección de servicio por lo menos diez (10) días antes de la suspensión del servicio de agua bajo las siguientes circunstancias: (i) la Agencia proporciona servicio medido individualmente a una vivienda unifamiliar, estructura residencial de unidades múltiples, parque de casas móviles, y el propietario, administrador u operador es el cliente registrado; o (ii) la dirección postal del cliente registrado no es la misma que la dirección de servicio. El aviso será dirigido al "Ocupante", contendrá la información requerida en la

Sección 4.1 anterior, e informará a los ocupantes residenciales que tienen el derecho de convertirse en clientes de la Agencia sin que se les requiera pagar el monto adeudado en la cuenta en mora. Los términos y las condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes de la Agencia se proporcionan en la Sección 8 a continuación.

(b) Si la Agencia provee agua a las residencias a través de un medidor maestro, la Agencia hará un esfuerzo de buena fe, por lo menos diez (10) días antes del cese, para notificar a los ocupantes residenciales que la cuenta está en mora y que el servicio será terminado en una fecha especificada en el aviso. La Agencia proporcionará el aviso, ya sea: (i) enviando por correo el aviso a cada unidad residencial; (ii) colocando el aviso en la puerta de cada unidad residencial, (iii) si proporcionar el aviso a cada unidad es impracticable o inviable, colocando 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 de buena fe y razonable para proporcionar el aviso por escrito a los ocupantes. La notificación será dirigida al "Ocupante", contendrá la información requerida en la Sección 4.1 anterior, e informará a los ocupantes residenciales que tienen el derecho de convertirse en clientes de la Agencia sin que se les requiera pagar el monto adeudado en la cuenta en mora. Los términos y las condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes de la Agencia se proporcionan en la Sección 8 a continuación.

4.3 Aviso personal o telefónico. La Agencia también hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse con el cliente registrado o una persona adulta que vive en las instalaciones del cliente de forma personal o telefónica por lo menos siete (7) días antes de la suspensión del servicio. La Agencia ofrecerá proporcionar una copia escrita de esta Política y discutir las opciones para evitar la suspensión del servicio de agua por falta de pago, incluyendo la posibilidad de prórroga, amortización, u otro acuerdo de pago.

4.4 Colocación del aviso en la dirección de servicio. Si la Agencia no puede ponerse en contacto con el cliente o una persona adulta que vive en la dirección del cliente de forma personal o telefónica, la Agencia hará un esfuerzo de buena fe para dejar un aviso de la suspensión 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 por lo menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la suspensión del servicio. El aviso incluirá lo siguiente:

- (a) el nombre y la dirección del cliente;
- (b) el monto en mora;
- (c) la fecha para la cual el pago o los arreglos de pago deben hacerse para evitar la suspensión del servicio;
- (d) el procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la asistencia financiera, si corresponde; y
- (e) el número de teléfono donde el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional de la Agencia.

4.5 Circunstancias en las que no se suspenderá el servicio. La Agencia no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago en las siguientes circunstancias:

- (a) Durante una investigación por parte de la Agencia de una disputa o queja del cliente en virtud de la Sección 5.1 debajo;
- (b) Mientras esté pendiente una apelación a la Junta Directiva en virtud de la Sección 5.3 debajo; o

- (c) Durante el período de tiempo en el que el pago de un cliente está sujeto a una prórroga, amortización u otro cronograma de pago alternativo aprobado por la Agencia en virtud de la Sección 6 debajo, y el cliente sigue cumpliendo con el acuerdo de pago aprobado.

4.6 Circunstancias médicas y financieras especiales en las que no se suspenderá el servicio.

- (a) La Agencia no suspenderá el servicio de agua si se cumplen todas las condiciones siguientes:
 - (i) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta a la Agencia la certificación de un proveedor de atención primaria que indique que la suspensión del servicio de agua será una amenaza para la vida o una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se proporciona el servicio residencial;
 - (ii) El cliente demuestra que es financieramente incapaz de pagar por el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Agencia. Se considera que el cliente financieramente incapaz de pagar durante el ciclo de facturación normal si: (1) algún miembro de la familia del cliente es beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/de Pago Suplementario del Estado, o el 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, incluyendo una prórroga, amortización u otro programa de pago alternativo con respecto a los cargos morosos.
- (b) Para cualquier cliente que cumpla con todas las condiciones anteriores, la Agencia ofrecerá al cliente una de las siguientes opciones, que será seleccionada por la Agencia a su discreción: (1) una prórroga del período de pago; (2) la amortización del saldo impago; u (3) otro cronograma de pago alternativo; El Gerente General de la Agencia seleccionará el acuerdo de pago más apropiado, teniendo en cuenta la información y la documentación proporcionada por el cliente, así como las necesidades de pago de la Agencia.
- (c) El cliente es responsable de demostrar que se han cumplido las condiciones de la subsección (a). Una vez recibida la documentación del cliente, la Agencia revisará la documentación en un plazo de siete (7) días y: (1) notificará al cliente sobre el acuerdo de pago alternativo seleccionado por la Agencia y solicitará el consentimiento firmado del cliente para participar en dicho acuerdo alternativo; (2) solicitará información adicional al cliente; o (3) notificará al cliente que no cumple las condiciones de la subsección (a).
- (d) La Agencia podrá interrumpir el servicio de agua si un cliente al que se le haya otorgado un arreglo de pago alternativo conforme a esta sección no realiza ninguna de las siguientes acciones durante sesenta (60) días o más: (a) pagar sus cargos impagos antes de la fecha de pago prorrogada; (b) pagar cualquier monto amortizado adeudado de acuerdo con el cronograma de amortización; (c) pagar cualquier monto adeudado de acuerdo con un cronograma de pago alternativo; o (c) pagar sus cargos actuales por el servicio de agua. La Agencia publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección de servicio al menos cinco (5) días hábiles

antes de la suspensión del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte de la Agencia.

4.7 Momento de suspensión del servicio. La Agencia no suspenderá el servicio de agua por falta de pago un sábado, domingo, día feriado legal o en cualquier momento durante el cual la oficina de la Agencia no esté abierta al público.

4.8 Restablecimiento del servicio. Los clientes cuyo servicio de agua haya sido suspendido pueden comunicarse con la Agencia por teléfono o personalmente con respecto al restablecimiento del servicio. El restablecimiento estará sujeto al pago de: a) todos los montos pendientes, incluidos los intereses o sanciones aplicables; b) todos los cargos de reconexión, con sujeción a las limitaciones establecidas en la Sección 7.1, si corresponde; c) y un depósito de garantía, si lo exige la Agencia.

5. **Procedimientos para contestar 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 con respecto al monto de una factura por lo menos dos (2) días hábiles antes de la fecha de corte de la factura, presentando una queja o solicitud por escrito a la Agencia.

5.2 Revisión por parte de la Agencia. Una queja o solicitud de investigación oportuna deberá ser revisada por un gerente de la Agencia, quien deberá proporcionar una determinación por escrito al cliente. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir una prórroga, amortización, u otro cronograma de pago alternativo en virtud de la Sección 6. La Agencia puede, a su discreción, revisar quejas o solicitudes inoportunas para investigación; sin embargo, tales quejas o solicitudes no están sujetas a apelación.

5.3 Apelación a la Junta Directiva. Cualquier cliente cuya queja o solicitud oportuna de investigación conforme a esta Sección 5 ha dado lugar a una determinación adversa por la Agencia puede apelar la determinación a la Junta Directiva presentando un aviso escrito de apelación con el Secretario de la Agencia dentro de diez (10) días laborales del envío por parte de la Agencia de su determinación. Al recibir el aviso de apelación, el Secretario de la Agencia fijará el asunto para ser tratado en una reunión próxima de la Junta y enviará por correo al cliente un aviso 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 será definitiva.

6. **Prórrogas y otros arreglos de pago alternativo.**

6.1 Tiempo para solicitar una prórroga u otro arreglo de pago alternativo. Si un cliente no puede pagar una factura durante el período de pago normal, el cliente puede solicitar una prórroga 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 por correo de una notificación escrita de interrupción del servicio por parte de la Agencia, la solicitud será revisada por un gerente de la Agencia. Las decisiones de la Agencia con respecto a las prórrogas y otros arreglos de pago alternativo son definitivas y no están sujetas a apelación ante la Junta Directiva de la Agencia.

6.2 Prórroga. Si es aprobado por la Agencia, el pago de un cliente de su saldo impago puede ser prorrogado temporalmente por un período que no supere seis (6) meses después del vencimiento original del saldo. El Gerente General de la Agencia determinará, a su discreción, por cuánto tiempo se le dará una prórroga al cliente. El cliente deberá pagar el saldo impago total para la fecha establecida por la Agencia y deberá mantenerse al día con todos los cargos por el servicio de agua que se acumulen durante cualquier período de facturación subsiguiente. La fecha de pago prorrogada se establecerá por escrito y se le proporcionará al cliente.

6.3 Amortización. Si es aprobado por la Agencia, el pago de un cliente de su saldo moroso puede ser amortizado en un período que no supere doce (12) meses, según lo determine el Gerente General de la Agencia a su discreción. Si se aprueba la amortización, el saldo moroso se dividirá por la cantidad de meses del período de amortización, y ese monto se agregará a las facturas mensuales del cliente por el servicio de agua hasta que se pague en su totalidad. Durante el período de amortización, el cliente deberá mantenerse al día con todos los cargos por el servicio de agua que se acumulen durante cualquier período de facturación subsiguiente. El cronograma de amortización y los montos adeudados se establecerán por escrito y se proporcionarán al cliente.

6.4 Cronograma de pago alternativo. Si la Agencia lo aprueba, el cliente puede pagar su saldo moroso de acuerdo con un cronograma de pago alternativo que no superará los doce (12) meses, según lo determine el Gerente General de la Agencia a su discreción. Si está aprobado, el cronograma de pago alternativo puede permitir pagos globales periódicos que no coinciden con la fecha de pago establecida de la Agencia o puede prever pagos hechos con más o menos frecuencia que la fecha de pago regular de la Agencia. Durante el período del cronograma de pago alternativo, el cliente deberá mantenerse al día con todos los cargos del servicio de agua que se acumulen durante cualquier período de facturación subsiguiente. El cronograma de pago alternativo y los montos adeudados se establecerán por escrito y se proporcionarán al cliente.

6.5 Incumplimiento. Si a un cliente se le ha otorgado un acuerdo de pago en virtud de esta Sección 6 y: (1) no paga los cargos impagos antes de la fecha de prórroga; (2) no paga un monto adeudado en virtud de un cronograma de amortización; o (3) no paga un monto adeudado en virtud de un cronograma de pago alternativo, la Agencia podrá terminar el servicio de agua. La Agencia colocará un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección de servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la suspensión del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte de la Agencia.

7. Programas específicos para clientes con bajos ingresos.

7.1 Límites del cargo de reconexión y exención de intereses. Para los clientes residenciales que demuestren a la Agencia ingresos familiares por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal, la Agencia:

- (a) Limitará cualquier cargo de reconexión durante el horario normal de atención a cincuenta dólares (\$50), y fuera del horario de atención a ciento cincuenta dólares (\$150). Los límites solo se aplicarán si los cargos de reconexión de la Agencia realmente superan esos montos. Estos límites están sujetos a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor para Todos los Consumidores Urbanos (CPI-U) de la Oficina de Estadísticas Laborales a partir del 1 de enero de 2021.

7.2 Cualificaciones. La Agencia considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal si: (1) algún miembro del hogar es beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/de Pago Suplementario del Estado, o el 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.

8. Procedimientos para que los ocupantes o inquilinos se conviertan en clientes de la Agencia.

8.1 Aplicabilidad. Esta Sección 8 se aplicará únicamente cuando el propietario, el arrendador, el administrador o el operador de una dirección de servicio residencial figure como el cliente registrado y se le haya emitido un aviso de intención de interrumpir el servicio de agua debido a la falta de pago.

8.2 Aceptación de los términos y las condiciones del servicio de la agencia. La Agencia pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales actuales si cada ocupante acepta los términos y las condiciones del servicio y cumple con los requisitos de las normas y reglamentos de la Agencia. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad de los cargos subsiguientes en la cuenta a satisfacción de la Agencia, o si hay un medio físico legalmente disponible para la Agencia de suspender el servicio de manera selectiva para aquellos ocupantes que no han cumplido con los requisitos de las normas y los reglamentos de la Agencia, la Agencia pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes que han cumplido con esos requisitos.

8.3 Verificación del arrendamiento. Para ser elegible para convertirse en 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 propietario, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, a título enunciativo, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento del gobierno que indique que el ocupante está alquilando la propiedad, o información revelada de conformidad con la Sección 1962 del Código Civil, a discreción de la Agencia.

8.4 Métodos para establecer crédito. Si el servicio previo por un período de tiempo es condición para establecer crédito con la Agencia, la residencia y la prueba de pago puntual del alquiler por ese período de tiempo es un equivalente satisfactorio.

8.5 Deducciones del pago de la renta. De conformidad con la Sección 60371(d) del Código del Gobierno, cualquier ocupante que se convierta en cliente de la Agencia de conformidad con esta Sección 8 y cuyos pagos periódicos, tales como pagos de alquiler, incluyan cargos por el servicio de agua residencial, donde esos cargos no se declaren por separado, podrá deducir del pago periódico de cada período de pago todos los cargos razonables pagados a la Agencia por esos servicios durante el período de pago anterior.

9. **Idioma de ciertas notificaciones escritas.** Todos los avisos escritos en virtud de la Sección 4 y la Sección 6.6 de esta Política se proporcionarán en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma que hablen el diez por ciento (10%) o más de las personas dentro del área de servicio de la Agencia.

10. **Otros recursos.** Además de la interrupción del servicio de agua, la Agencia puede solicitar cualquier otro recurso disponible según la ley o el sistema de equidad por la falta de pago de los cargos del servicio de agua, incluyendo a título enunciativo: asegurar los montos atrasados mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles, la presentación de un reclamo o acción legal, o derivar el monto impago a cobranzas. En caso de que se decida una acción legal a favor de la Agencia, la Agencia tendrá derecho al pago de todos los costos y gastos, incluyendo los honorarios de los abogados y el interés acumulado.

11. **Suspensión del servicio de agua por otros incumplimientos del cliente.** La Agencia se reserva el derecho de suspender el servicio de agua por cualquier violación de las ordenanzas, normas o reglamentos de la Agencia más allá de la falta de pago.

12. **Cargos y tarifas en que se incurran.** A menos que se indique expresamente lo contrario en esta Política, los cargos y tarifas en que incurra un cliente en virtud de cualquier otra norma, reglamento o política de la Agencia, incluyendo, a título enunciativo, cargos morosos, se tornarán exigibles y pagaderos como se establece en la presente.

13. **Decisiones del personal de la Agencia.** Cualquier decisión que puede ser tomada por el Gerente General de la Agencia en virtud de esta Política puede ser tomada por la persona que este designe.