

Programa n.º 7-W

POLÍTICA DE SUSPENSIÓN DE SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA

1. **Aplicación de la política.** La presente Política de Suspensión de Servicio Residencial de Agua (esta "Política") deberá aplicarse a todas las cuentas del Distrito para el servicio residencial de agua, pero no se aplicará a las cuentas para servicios que no sean residenciales. Si la presente Política contradice cualquier norma, regulación o política del Distrito, esta Política prevalecerá.

2. **Información de contacto.** Comuníquese con el personal del Servicio de Atención al Cliente del Distrito llamando al (949) 837-0660 si tiene alguna pregunta o si necesita ayuda con la factura de agua. Los clientes también podrán visitar la recepción del Servicio de Atención al Cliente del Distrito en persona, de lunes a jueves, de 7:30 a. m. a 4:00 p. m., y los viernes, de 7:30 a. m. a 3:00 p. m. (cerrado viernes por medio), excepto en los días feriado del Distrito. La oficina del Servicio de Atención al Cliente del Distrito se ubica en 24251 Los Alisos Blvd. en Lake Forest.

3. **Entrega de facturas y procesos de facturación.** Los cargos por el servicio de Agua y Cloacas son pagaderos, en forma total, al Distrito 25 días a partir de la fecha de emisión, una vez al mes o con cualquier otra frecuencia que haya sido determinada por el Directorio de manera ocasional. Toda factura que no haya sido abonada dentro de ese plazo será considerada en mora.

4. **Suspensión del servicio de agua por falta de pago.** Si una factura se considera en mora durante, al menos, sesenta (60) días, el Distrito podrá suspender el servicio de agua para el domicilio de servicio.

4.1 Aviso escrito para el cliente. El Distrito entregará un aviso por correo al cliente que consta en el registro al menos diez (10) días hábiles antes de la suspensión del servicio de agua. En el aviso constará:

- (a) el nombre y el domicilio del cliente;
- (b) la cantidad de dinero adeudado;
- (c) la fecha en la cual se debe realizar el pago o en la que se deberá acordar el pago para evitar la suspensión del servicio;
- (d) el procedimiento mediante el cual el cliente podrá iniciar una queja o solicitud de investigación, o apelación con respecto al servicio o los cargos;
- (e) una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente podrá solicitar un acuerdo de pago alternativo, el cual podrá incluir una prórroga, amortización, cronograma alternativo de pago o reducción del pago;
- (f) el procedimiento para que el cliente obtenga información sobre el *Life Line Rate Assistance Program* del Distrito;
- (g) el número de teléfono al que el cliente podrá llamar para solicitar un acuerdo de pago o para recibir más información de parte del Distrito.

4.2 Aviso escrito para ocupantes o locatarios.

(a) El Distrito también enviará un aviso a los ocupantes que residan en el domicilio de servicio al menos diez (10) días hábiles antes de la suspensión del servicio de agua en las siguientes circunstancias: (i) el Distrito brinda servicio medido individualmente a una vivienda unifamiliar, a una estructura residencial con varias unidades, a un parque de viviendas móviles o a un campo de trabajo agrícola y el propietario, el gerente o el operador es el cliente que consta en el registro; (ii) la dirección de correo del cliente que consta en el registro es diferente al domicilio de servicio. El aviso estará dirigido al "ocupante", tendrá la información solicitada en el artículo 4.1 anterior e informará a los ocupantes de la residencia de que tienen derecho a volverse clientes del Distrito sin que se les solicite abonar el importe adeudado de la cuenta morosa. Los términos y condiciones para los ocupantes que se convierten en clientes del Distrito se indican en el artículo 8 a continuación.

(b) Si el Distrito brinda el servicio de agua a las residencias mediante un medidor maestro, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe, durante al menos diez (10) días hábiles antes de la cancelación, para informar a los ocupantes de la residencia de que la cuenta se encuentra en mora y de que se procederá a cancelar el servicio en la fecha indicada en el aviso. El Distrito entregará el aviso: (i) enviándolo por correo a cada unidad residencial; (ii) dejando el aviso en la puerta de cada unidad residencial, (iii) dejando dos (2) copias del aviso en cada área de acceso común y en cada punto de acceso a la(s) estructura(s) si brindar aviso a cada unidad es poco práctico o inviable o (iv) haciendo otro esfuerzo razonable de buena fe para brindar aviso escrito a los ocupantes. El aviso estará dirigido al “ocupante”, tendrá la información solicitada en el artículo 4.1 anterior e informará a los ocupantes de la residencia de que tienen derecho a volverse clientes del Distrito sin que se les solicite abonar el importe adeudado de la cuenta morosa. Los términos y condiciones para los ocupantes que se convierten en clientes del Distrito se indican en el artículo 8 a continuación.

4.3 Aviso en persona o por teléfono. El Distrito también hará un esfuerzo razonable de buena fe para comunicarse con el cliente que conste en el registro o con un adulto que resida en las instalaciones del cliente en persona o por teléfono al menos siete (7) días hábiles antes de la suspensión del servicio. El Distrito ofrecerá entregar una copia escrita de la presente Política y analizar opciones para evitar la suspensión del servicio de agua por falta de pago, lo que incluye la posibilidad de una prórroga o un acuerdo de pago.

4.4 Publicación del aviso en el domicilio de servicio. El Distrito hará un esfuerzo de buena fe para dejar un aviso de suspensión inminente del servicio residencial y una copia de esta Política en un espacio visible en el domicilio de 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:

- (a) el nombre y el domicilio del cliente;
- (b) la cantidad de dinero adeudado;
- (c) la fecha en la cual se debe realizar el pago o en la que se deberá acordar el pago para evitar la suspensión del servicio;
- (d) el procedimiento mediante el cual el cliente podrá obtener información sobre asistencia financiera, de corresponder;
- (e) el número de teléfono al que el cliente podrá llamar para solicitar un acuerdo de pago o para recibir más información de parte del Distrito.

4.5 Circunstancias en las que no se suspenderá el servicio. El Distrito no suspenderá el servicio residencial de agua en caso de falta de pago en las siguientes circunstancias:

- (a) durante una investigación realizada por el Distrito de la controversia o la queja de un cliente, en virtud del artículo 5.1 a continuación;
- (b) durante la tramitación de una apelación por parte del Directorio, en virtud del artículo 5.3 a continuación;
- (c) durante un periodo en el cual el pago del cliente está sujeto a una prórroga, amortización, cronograma alternativo de pago o reducción aprobado por el Distrito, en virtud del artículo 6 a continuación, y el cliente sigue cumpliendo con el acuerdo de pago aprobado.

4.6 Circunstancias médicas y económicas especiales en las que no se suspenderán los servicios.

- (a) El Distrito no suspenderá el servicio de agua si se cumplen todas las condiciones que se indican a continuación:

DISTRITO DE AGUA EL TORO

- (i) El cliente o un locatario del cliente envía al Distrito un certificado del proveedor de atención primaria autorizado en el que se indica que la suspensión del servicio de agua amenazaría la vida o supondría una grave amenaza a la salud y seguridad de un residente de las instalaciones en donde se brinda el servicio residencial.
- (ii) El cliente demuestra que es económicamente incapaz de abonar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación habitual del Distrito. Se considera que el cliente es financieramente incapaz de abonar durante el ciclo de facturación habitual si: (a) cualquier miembro de la vivienda del cliente en la actualidad recibe un programa CalWORKs, CalFresh, ayuda general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Pago Suplementario del Estado o un Programa de Nutrición Complementario Especial de California para Mujeres, Infantes y Niños o (b) el cliente declara, bajo pena de perjurio, que el ingreso anual de la vivienda es inferior al 200 por ciento del nivel de pobreza federal.
- (iii) El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago alternativo, que incluye una prórroga, amortización, cronograma alternativo de pago o reducción de pago con respecto a los cargos adeudados.

(b) Para todos los clientes que cumplan con estas condiciones, el Distrito ofrecerá al cliente una de las siguientes opciones, la cual el Distrito elegirá a su entera discreción:

- (i) una prórroga del plazo de pago;
- (ii) una amortización del saldo adeudado;
- (iii) un cronograma alternativo de pago;
- (iv) un pago reducido.

El gerente general del Distrito elegirá el acuerdo de pago más apropiado, teniendo en cuenta la información y la documentación brindadas por el cliente, además de las necesidades de pago del Distrito.

(c) El cliente es responsable de comprobar que las condiciones en el subartículo (a) se han cumplido. Una vez que reciba la documentación del cliente, el Distrito revisará la documentación dentro de siete (7) días y: (1) notificará al cliente del acuerdo de pago alternativo elegido por el Distrito y solicitará un consentimiento firmado por el cliente para participar en el acuerdo alternativo; (2) solicitará más información sobre el cliente; o (3) notificará al cliente de que no cumple con las condiciones en el subartículo (a).

(d) El Distrito podrá suspender el servicio de agua si el cliente a quien se le ha otorgado un acuerdo de pago alternativo en virtud del presente artículo no cumple con lo siguiente dentro del plazo de, al menos, sesenta (60) días: (a) abonar los cargos adeudados para la fecha de pago prorrogada; (b) abonar cualquier importe amortizado adeudado en virtud del cronograma de amortización; (c) abonar cualquier importe adeudado en virtud del cronograma alternativo de pago; (d) abonar el importe de pago reducido para la fecha de vencimientos; o (e) abonar los cargos actuales para el servicio de agua. El Distrito publicará un aviso final de intención de suspender el servicio en una ubicación prominente y visible en el domicilio de servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la suspensión del servicio. El aviso final no le otorgará al cliente el derecho a una investigación o revisión por parte del Distrito.

4.7 Plazo de suspensión del servicio. El Distrito no suspenderá el servicio de agua debido a la falta de pago el día sábado, domingo, feriados o en cualquier momento en el cual la oficina del Distrito se encuentre cerrada al público.

4.8 Restauración del servicio. Los clientes a los que se les suspendió el servicio de agua podrán comunicarse con el Distrito por teléfono o en persona con respecto a la restauración del servicio. La restauración estará sujeta al pago de: (a) los importes adeudados, lo que incluye intereses o multas correspondientes; (b) cualquier tarifa de reconexión, sujeta a las limitaciones en el artículo 7.1, de corresponder; (c) un depósito de seguridad, si es solicitado por el Distrito.

5. **Procedimientos de impugnación o apelación de una factura.**

5.1 Plazo para iniciar una queja o solicitar una investigación. Un cliente podrá iniciar una queja o solicitar una investigación con respecto al importe de una factura dentro de cinco (5) días tras recibir la factura controvertida. Para los fines exclusivos del presente artículo 5.1, una factura se considerará recibida por un cliente cinco (5) días tras haber sido enviada por correo y de inmediato cuando haya sido enviada por correo electrónico.

5.2 Revisión por parte del Distrito. Una queja o una solicitud de investigación realizadas de manera oportuna deberán ser analizadas por un gerente del Distrito, quien brindará una determinación por escrito al cliente. La revisión incluirá la consideración de si el cliente podrá recibir una prórroga, amortización, cronograma alternativo de pago o reducción del pago, en virtud del artículo 6. El Distrito podrá, a su discreción, revisar quejas o solicitudes de investigación que no fueron presentadas de manera oportuna. No obstante, estas no estarán sujetas a apelación.

5.3 Apelación al Directorio. Todo cliente cuya queja o solicitud de investigación oportuna de conformidad con este artículo 5 haya resultado en una determinación adversa por parte del Distrito podrá apelar tal determinación al Directorio. Podrá hacerlo presentando un aviso de apelación por escrito ante la secretaría del Distrito dentro del plazo de diez (10) días hábiles del envío por correo de la determinación del Distrito. Una vez recibido el aviso de apelación, la secretaría del Distrito hará que el asunto se entienda en una próxima reunión del Directorio y enviará un aviso escrito al cliente con la fecha y el lugar en el que se celebrará la audiencia con al menos diez (10) días de anticipación a esta. La determinación del Directorio será definitiva.

6. **Prórrogas y otro acuerdo de pago alternativo.**

Si se cumplen las condiciones enumeradas en el artículo 4.6 (a), el Distrito deberá ofrecerle al cliente una de las siguientes opciones, según lo determine:

6.1 Plazo para solicitar una prórroga u otro acuerdo de pago alternativo. Si el cliente es incapaz de abonar una factura durante el plazo de pago habitual, el cliente podrá solicitar una prórroga u otro acuerdo de pago alternativo descrito en el presente artículo 6. Si un cliente envía una solicitud dentro del plazo de trece (13) días después de haber recibido un aviso escrito de suspensión del servicio por parte del Distrito, la solicitud será revisada por el gerente del Distrito. Las determinaciones del Distrito con respecto a las prórrogas y otros acuerdos de pago alternativos son definitivas y no están sujetas a apelación ante el Directorio del Distrito.

6.2 Prórroga. Si el Distrito lo aprueba, el pago del saldo adeudado de un cliente podrá ser prorrogado temporalmente durante un plazo que no excederá los seis (6) meses a partir de la fecha de vencimiento original de la factura. El gerente general del Distrito determinará, a su discreción, cuán grande será la prórroga para el cliente. El cliente deberá abonar el saldo adeudado en su totalidad para la fecha determinada por el Distrito y deberá mantenerse al día en el pago de los cargos por el servicio de agua devengados durante los plazos de facturación posteriores. La fecha prórroga del pago se indicará por escrito y será indicada al cliente.

6.3 Amortización. De ser aprobado por el Distrito, el pago del saldo adeudado de cliente podrá ser amortizado durante un plazo que no supere los doce (12) meses, según lo determinado por el gerente general del Distrito a su discreción. Si se aprueba la amortización, el saldo adeudado se dividirá por la cantidad de meses en el período de amortización, y ese importe se sumará a las facturas mensuales del cliente por el servicio de agua, hasta que el importe esté saldado. Durante el período de amortización, el cliente debe mantenerse al día con todos los cargos por el servicio de agua devengados durante cualquier período de facturación posterior. El cronograma de amortización y los importes adeudados se detallarán por escrito y se entregarán al cliente.

6.4 Cronograma alternativo de pago. Si el Distrito lo aprueba, el cliente podrá abonar el saldo adeudado de conformidad con un cronograma alternativo de pago que no superará los doce (12) meses, según lo determine el gerente general del Distrito a su discreción. De ser aprobado, el cronograma alternativo de pago podrá permitir pagos globales periódicos que no coincidirán con la fecha de pago establecida por el Distrito o que podrá disponer pagos con mayor o menor frecuencia que la fecha de pago habitual del Distrito. Durante el período del cronograma de pago alternativo, el cliente debe mantenerse al día con los cargos por el servicio de agua devengados durante cualquier período de facturación posterior. El cronograma alternativo de pago y los importes adeudados se detallarán por escrito y se entregarán al cliente.

6.5 Reducción del pago. De ser aprobado por el Distrito, el cliente podrá recibir una reducción parcial o completa del saldo adeudado por el servicio de agua. Esta reducción será financiada con fondos libres del Distrito y no con los cargos o honorarios abonados por otros clientes.

6.6 Incumplimiento. Si el cliente al que se le otorgó un acuerdo de pago de conformidad con el presente artículo 6 no cumple con: (1) el pago de los cargos adeudados para la fecha de prórroga; (2) el pago del importe adeudado en virtud del cronograma de amortización; (3) el pago del importe el virtud del cronograma alternativo de pago o (4) el pago de un importe reducido para la fecha de vencimiento, entonces el Distrito podrá cancelar el servicio de agua. El Distrito publicará un aviso final de intención de suspender el servicio en una ubicación prominente y visible en el domicilio de servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la suspensión del servicio. El aviso final no le otorgará al cliente el derecho a una investigación o revisión por parte del Distrito.

7. **Programas específicos para clientes con bajos ingresos.**

7.1 Límites a las tarifas por reconexión y renuncia al pago de intereses. Para los clientes residenciales que le demuestren al Distrito que los ingresos de la vivienda son inferiores al doscientos por ciento de la línea de pobreza federal, el Distrito:

- (a) Limitará toda tarifa de reconexión durante el horario habitual de atención a cincuenta dólares (\$50) y a ciento cincuenta dólares (\$150) fuera del horario de atención. Los límites solo podrán corresponder si las tarifas de reconexión del Distrito realmente exceden estos importes. Estos límites están sujetos a un ajuste anual por cargos en el Índice de Precios al Consumidor para todos los Consumidores Urbanos (CPI-U, por sus siglas en inglés) de la Oficina de Estadística Laboral, a partir del 1.º de enero de 2021.
- (b) Podrá renunciar al cobro de intereses en las facturas morosas una vez cada doce meses. El Distrito aplicará esta renuncia al cobro de cualquier interés que esté adeudado al momento de la solicitud del cliente.

7.2 Requisitos. El Distrito considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar inferior al 200 por ciento de la línea de pobreza federal si: (a) cualquier miembro de la vivienda en la actualidad recibe un programa CalWORKs, CalFresh, ayuda general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Pago Suplementario del Estado o un Programa de Nutrición Complementario Especial de California para Mujeres, Infantes y Niños o (b) el cliente declara, bajo pena de perjurio, que el ingreso anual de la vivienda es inferior al 200 por ciento del nivel de pobreza federal.

8. **Procedimientos para que los ocupantes o los locatarios se vuelvan clientes del Distrito.**

8.1 Relevancia. Este artículo 8 será relevante solo cuando el propietario, locador, gerente u operador de un domicilio de servicio residencial conste como el cliente de registro y se le haya dado aviso de intención de suspensión del servicio de agua debido a falta de pago.

8.2 Aceptación de los términos y condiciones de servicio del Distrito. El Distrito podrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales reales si cada ocupante acepta los términos y condiciones de servicio y cumple con los requisitos de las normas y regulaciones del Distrito. No obstante, si uno o más ocupantes están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad por los cargos ulteriores a la cuenta a satisfacción del Distrito o si existen medios físicos, legalmente disponibles para el Distrito, para suspender selectivamente el servicio de aquellos ocupantes que no cumplen con el requisito de las normas y regulaciones del Distrito, el Distrito podrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido con estos requisitos.

8.3 Verificación del período de locación. Para ser elegible para volverse cliente sin abonar el importe adeudado en la cuenta morosa, el ocupantes deberá verificar que el cliente que consta en el registro de la cuenta morosa es o era el locador, gerente o representante de la vivienda. La verificación podrá incluir, entre otras cosas, un contrato de locación o alquiler, recibos de alquiler, un documento gubernamental en el que se indica que el ocupante está alquilando la propiedad o información divulgada de conformidad con el artículo 1962 del Código Civil, a discreción del Distrito.

8.4 Métodos para determinar crédito. Si un servicio brindado anteriormente durante un período es una condición para determinar crédito con el Distrito, el domicilio y la prueba de pago inmediato del alquiler para tal período será un equivalente satisfactorio.

8.5 Reducciones al pago de alquiler. De conformidad con el artículo 60371(d) del Código Gubernamental, todo ocupante que se convierta en cliente del Distrito de conformidad con este artículo 8 y cuyos pagos periódicos, como pagos de alquiler, incluyan cargos por el servicio residencial de agua, donde estos cargos no están indicados por separado, podrá deducir, del pago periódico de cada período de pago, todo cargo razonable abonado al Distrito por todos los servicios durante el período de pago anterior.

9. **Lenguaje para determinados avisos escritos.** Todos los avisos escritos en virtud del artículo 4 y 6.6 de esta Política deberán escribirse en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro lenguaje hablado por, al menos, el diez por ciento (10 %) de la población dentro del área de servicio del Distrito.

10. **Otros recursos.** Además de la suspensión del servicio de agua, el Distrito podrá buscar otros recursos disponibles por ley o por el sistema de Equity para la falta de pago de los cargos por el servicio de agua, que incluyen, entre otros, constituir una garantía para los importes en mora constituyendo derechos de retención sobre el bien inmueble, presentando una demanda o acción judicial o derivando el importe adeudado a recaudadores. En el caso de que el fallo de la acción judicial sea a favor del Distrito, el Distrito tendrá derecho al pago de todas las costas y gastos, que incluyen los honorarios de los abogados e intereses acumulados.

11. **Suspensión del servicio de agua por otras infracciones del cliente.** El Distrito se reserve el derecho a suspender el servicio de agua por cualquier otra infracción de las ordenanzas, normas o regulaciones del Distrito, además de la falta de pago.

12. **Tarifas y cargos incurridos.** Salvo que se indique expresamente lo contrario en esta Política, toda tarifa o todo cargo incurrido por un cliente en virtud de cualquier otra norma, regulación o política del Distrito, que incluyen, entre otros, los cargos en mora, deberán ser pagadores según se detalla en el presente documento.

13. **Determinaciones del personal del Distrito.** Toda determinación que podría ser tomada por el gerente general del Distrito en virtud de esta Política podrá ser tomada por la persona que este designe.