



*Proporcionar a sus clientes actuales y futuros un suministro de agua seguro y confiable.*

## SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Interrupción del Suministro de Agua

### Interrupción del Suministro de Agua

---

**ID de Control:**

**Propietarios de Pólizas:** Director de Servicios Administrativos

**Expertos de la Póliza:** Gerente de Servicios al Cliente

**Fecha de Aprobación:**

**Aprobado por:** La Dirección

### Póliza

---

Sweetwater Authority (Autoridad) podrá desconectar el suministro de agua a los clientes que no realicen el pago de acuerdo con los términos de la póliza (Póliza) de interrupción del suministro de agua.

### Propósito

---

Esta Póliza se ha establecido para cumplir con las leyes relativas a la interrupción del suministro de agua a los clientes debido a la falta de pago de su factura de agua según lo establecido por el Código de Gobierno § 60370 et seq. y Código de Salud y Seguridad § 116900 et seq. (Proyecto de Ley 998 del Senado de California).

### Alcance

---

Esta Póliza rige todas las facturas de suministro de agua calculadas y entregadas por la Autoridad que se encuentran en estado atrasado y programado para su interrupción.



*Proporcionar a sus clientes actuales y futuros un suministro de agua seguro y confiable.*

## SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Interrupción del Suministro de Agua

### **Procedimiento**

---

#### 1. Cuentas Atrasadas

- 1.1. Los cargos por suministro de agua se pagan a la Autoridad una vez cada dos meses o con la frecuencia que determine la Autoridad. Todas las facturas por el suministro de agua deben pagarse catorce (14) días después de la fecha de envío por parte de la Autoridad. Cualquier factura no pagada dentro de dicho período se considera atrasada. Una vez que se recibe la factura, se pueden solicitar planes de pago hasta el momento de la desconexión el día 73 después de que se envió la factura (consulte la sección 2 para conocer estas alternativas).
- 1.2. Después de que una cuenta se atrase, ocurrirá lo siguiente:
  - A. 21 días después del envío de la factura del agua, se envía un aviso recordatorio al cliente registrado. Además, la Autoridad también enviará un aviso a los ocupantes que viven en la dirección de servicio bajo las siguientes circunstancias: el agua es suministrada por un medidor maestro, el agua es suministrada por un medidor individual a una vivienda unifamiliar, estructura residencial de varias unidades, casa móvil o parque de casas móviles, o campo de trabajo agrícola, y el propietario, gerente o empleador es el cliente registrado; o la dirección del cliente registrado no es la misma que la dirección del servicio. Si el servicio es proporcionado por un medidor maestro y la Autoridad no puede notificar a los ocupantes por correo, la Autoridad hará un esfuerzo alternativo de buena fe para proporcionar la notificación a los ocupantes. La notificación informará a los ocupantes que tienen el derecho a convertirse en clientes de la Autoridad sin tener que pagar la cantidad debida en la cuenta atrasada. Los términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes de la Autoridad se proporcionan en la sección 5 a continuación.
  - B. Entre el día 45 y 50 después del envío de la factura del agua, se envía por correo un segundo aviso recordatorio al cliente registrado y al ocupante si la factura sigue sin pagar.
  - C. Entre el día 61 y 66 después del envío de la factura, se envía una llamada telefónica automática y un mensaje de texto a los números de teléfono registrados, informando al cliente que su cuenta está en



*Proporcionar a sus clientes actuales y futuros un suministro de agua seguro y confiable.*

## SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Interrupción del Suministro de Agua

estado de atraso, que el agua se cortará si sigue sin pagar, que se le podrá cobrar un recargo por pagos atrasados y que el cliente podrá solicitar una copia de esta Póliza.

- D. El día 71 después del envío de la factura del agua, se aplicará un recargo por pagos atrasados a la cuenta y un aviso de interrupción y una copia de esta Póliza se dejarán en un lugar visible en la dirección del servicio informando al ocupante de que el servicio será interrumpido en cuarenta y ocho (48) horas debido a la falta de pago de la factura del agua y se aplicará un cargo a la cuenta.
  - E. El día 74 después del envío de la factura del agua, la Autoridad podrá interrumpir el suministro de agua por falta de pago.
  - F. Si la cuenta permanece impagada durante una semana completa, la cuenta se cerrará a partir de la fecha en la que fue interrumpida originalmente por falta de pago. Es posible que cualquier cliente nuevo que desee iniciar el suministro de agua deba proporcionar documentación satisfactoria a la Autoridad que demuestre que no era responsable del agua utilizada durante el período en que la cuenta estuvo en estado de retraso.
2. Circunstancias Bajo las Cuales no se Interrumpirá el Suministro de agua Residencial.
- 2.1 Pagos mínimos: la Autoridad permitirá un saldo máximo de setenta y cinco (\$75.00) dólares a la próxima factura de agua sin multas ni recargos.
  - 2.2 La Autoridad no interrumpirá el servicio mientras el pago de un cliente esté sujeto a una extensión, amortización o programa de pago alternativo aprobado por la Autoridad, y el cliente cumpla con el acuerdo de pago aprobado. Antes del día 73 después del envío de la factura, la Autoridad puede aprobar una extensión, amortización o un plan de pago alternativo para un saldo pendiente, entendiéndose que todas las facturas de agua posteriores deben mantenerse al día.
- A. Si un cliente no cumple con una extensión aprobada por la Autoridad, la amortización o un plan de pago alternativo, o no paga las facturas de agua posteriores mientras el acuerdo de pago está vigente, la Autoridad puede interrumpir el suministro de agua después de publicar un aviso final de intención de suspender el servicio en un lugar prominente y visible en la



*Proporcionar a sus clientes actuales y futuros un suministro de agua seguro y confiable.*

## SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Interrupción del Suministro de Agua

dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio.

- A. Si un cliente no cumple con una extensión, amortización o acuerdo de pago alternativo aprobado por la Autoridad dos veces dentro de un año, dicho cliente no será elegible para recibir una extensión, amortización o un acuerdo de pago alternativo durante un año a partir de la fecha del segundo incumplimiento.
- 2.3 Además, la Autoridad no suspenderá el suministro de agua si se cumplen todas las siguientes condiciones:

A. El cliente, o un inquilino del cliente, presenta la certificación de un proveedor de atención primaria de que la interrupción del suministro de agua pondría en peligro la vida o representaría una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones y

B. El cliente no puede pagar dentro de un ciclo de facturación normal. Esto se puede mostrar por:

1) Demostrar que alguien en el hogar es recipiente de uno de los siguientes programas:

- CalWorks
- Asistencia general de CalFresh
- Medi-Cal
- Ingreso Suplementario de Seguridad (SSI) / Programa de Pago Suplementario del Estado
- Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños (WIC)

2) O declarar bajo pena de perjurio que el ingreso familiar es inferior al 200% del nivel federal de pobreza; y

El cliente está dispuesto a acordar un plan de pago alternativo, que incluye una extensión, amortización o un programa de pago alternativo con respecto a los cargos atrasados.

Para los clientes que cumplan con todas las condiciones anteriores, la Autoridad ofrecerá una de las siguientes opciones, que la Autoridad



*Proporcionar a sus clientes actuales y futuros un suministro de agua seguro y confiable.*

## SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Interrupción del Suministro de Agua

seleccionará a su discreción: (1) una extensión; (2) amortización del saldo pendiente; o (3) un programa de pago alternativo.

El cliente es responsable de demostrar que se han cumplido las condiciones anteriores. Al recibir la documentación del cliente, la Autoridad revisará la documentación dentro de los siete (7) días y: (1) notificará al cliente el plan de pago alternativo seleccionado por la Autoridad y solicitará el consentimiento firmado del cliente para participar en ese acuerdo; (2) solicitar información adicional del cliente; o (3) notificar al cliente que él o ella no cumple con las condiciones anteriores.

La Autoridad podrá interrumpir el suministro de agua si un cliente al que se le ha otorgado un plan de pago en virtud de esta sección no hace nada de lo siguiente durante sesenta (60) días o más: (a) pagar el saldo pendiente antes de la fecha de extensión; (b) pagar cualquier cantidad bajo el programa de amortización; (c) pagar cualquier cantidad adeudada según el programa de pagos alternativo; o (d) pagar sus cargos actuales por el suministro de agua. La Autoridad publicará un aviso final de intención de interrumpir 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 de la Autoridad.

### 2.4 Disputar o Apelar una Factura de Agua

- A. Un cliente, mediante solicitud por escrito, podrá solicitar una revisión de la factura del agua dentro de los siete (7) días después de recibir dicha factura. Mientras se encuentra en revisión, la cuenta no incurrirá en recargos o multas por retraso hasta que se complete la revisión y los resultados se informen al cliente. La Autoridad proporcionará una notificación por escrito al cliente. La Autoridad puede, a su discreción, revisar las solicitudes inoportunas; sin embargo, tales solicitudes no están sujetas a apelación.
- B. Cualquier cliente cuya oportuna solicitud de revisión haya resultado en una determinación adversa por parte de la Autoridad puede apelar la determinación ante la Mesa Directiva presentando un aviso de apelación por escrito ante el Secretario de la Mesa Directiva de la Autoridad con diez (10) días hábiles desde que la Autoridad envíe su determinación. Al recibir el aviso de apelación, el Secretario de la Mesa Directiva programará el artículo para que se escuche en una junta de la Mesa Directiva y le enviará al cliente un aviso por escrito de la hora en el lugar de la audiencia al menos diez (10)



*Proporcionar a sus clientes actuales y futuros un suministro de agua seguro y confiable.*

## SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Interrupción del Suministro de Agua

días antes de la junta. La decisión de la Mesa Directiva será definitiva. Además, la Autoridad no suspenderá el suministro de agua mientras esté pendiente una apelación ante la Mesa Directiva de la Autoridad.

- 2.5 En una situación entre propietario e inquilino, los ocupantes pueden solicitar el suministro de agua en conformidad con la Sección 5 de esta Póliza.

### 3. Restauración de Suministro de agua

- 3.1 El suministro de agua se puede restablecer, sin costo de restauración, durante el horario comercial normal después de que el pago se realice por completo de una de las siguientes maneras:

- A. El pago se realiza en el edificio de Administración de la Autoridad.
- B. El pago se realiza en línea y se proporciona un número de confirmación y la Autoridad verifica el pago.
- C. El pago se realiza por teléfono a través del sistema de pago automatizado de la Autoridad y se proporciona un número de confirmación y la Autoridad verifica el pago.
- D. El pago en efectivo se realiza a través de un proveedor aprobado por la Autoridad y se proporciona un número de confirmación y la Autoridad verifica el pago.

- 3.2 El suministro de agua se puede restablecer después del horario comercial normal de 5:00 p.m. a 9:00 p.m. de lunes a viernes y de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. los fines de semana y días festivos cuando ocurre lo siguiente:

- A. El pago se realiza como se indica en la Sección 3.1, letras B a D.
- B. El cliente acepta la tarifa de \$150.00 después de horas que se agregará a su próxima factura de agua.

### 4. Renuncia de Intereses

- 4.1 Para los clientes residenciales que demuestren un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal, la Autoridad renunciará a los cargos por intereses sobre facturas atrasadas una vez cada 12 meses. La



*Proporcionar a sus clientes actuales y futuros un suministro de agua seguro y confiable.*

## SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Interrupción del Suministro de Agua

Autoridad aplicará la exención a los cargos por intereses que no se hayan pagado en el momento de la solicitud del cliente.

- 4.2 La Autoridad considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal si:
  - algún miembro del hogar es el receptor actual de CalWORKs,
  - asistencia general de CalFresh, Medi-Cal, Ingresos Suplementarios de Seguridad (SSI)/ Suplemento estatal Programa de pago 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 de la familia es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
5. Procedimientos para que los Ocupantes o Inquilinos se conviertan en Clientes de la Autoridad
  - 5.1 Esta Sección 5 solo se aplica cuando el propietario, administrador u operador de una dirección de servicio residencial figura como el cliente registrado y se le ha emitido un aviso de intención de interrumpir el suministro de agua por falta de pago.
  - 5.2 La Autoridad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales reales si cada ocupante acepta los términos y condiciones del servicio, incluyendo los requisitos de depósito. Sin embargo, si uno o más ocupantes están dispuestos a asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción de la Autoridad, o si hay manera legalmente disponible para la Autoridad, de suspender selectivamente el servicio a aquellos ocupantes que no se han cumplido los requisitos de las normas y reglamentos de la Autoridad, la Autoridad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido dichos requisitos.
  - 5.3 Para ser elegible para convertirse en un cliente sin pagar el saldo adeudado en la cuenta atrasada, el ocupante deberá verificar que el cliente registrado de la cuenta atrasada es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento, contrato de alquiler, recibos de renta, un documento del gobierno que indique que el ocupante está rentando la propiedad o información divulgada de conformidad con la sección 1962 del Código Civil, a discreción de la Autoridad.



*Proporcionar a sus clientes actuales y futuros un suministro de agua seguro y confiable.*

## SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Interrupción del Suministro de Agua

---

5.4 Si el servicio previo por un período de tiempo es una condición para establecer un buen crédito con la Autoridad, la residencia y el comprobante de pago de renta para ese período de tiempo es un equivalente satisfactorio.

### 6. Otras Provisiones

6.1 Además de la interrupción del suministro de agua, la Autoridad puede buscar cualquier otro remedio disponible por falta de pago de los cargos del suministro de agua, incluidos, entre otros: asegurar cantidades atrasadas mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles, la presentación de un reclamo o acción legal, o la derivación de la cantidad no pagada a cobranzas.

6.2 La Autoridad se reserva el derecho de suspender el suministro de agua por cualquier violación de las Pólizas, reglas o regulaciones de la Autoridad que no sean falta de pago.

### 7. Información de contacto

7.1 Para preguntas o asistencia con respecto a una factura de agua, puede comunicarse con el personal de Servicio al Cliente de la Autoridad al 619-420-1413. Los clientes también pueden visitar la sección de Servicio al Cliente de la Autoridad en persona de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. excepto en días festivos de la Autoridad.

## **Documentos de Referencia**

---

Health & Safety Code § 116900 et seq. (SB 998, 2018)  
Government Code § 60370 et seq.