

A continuación, se presenta información importante sobre cómo evitar la interrupción del servicio de agua:

El servicio de agua puede interrumpirse si hay un atraso de por lo menos 60 días en el pago de la factura de agua actual o del acuerdo de pago alternativo. Se le entregará un aviso por escrito al cliente registrado por lo menos 14 días antes de la interrupción del servicio de agua.

A los clientes que cumplan con los requisitos de dificultades médicas y económicas especificadas no se les interrumpirá el servicio, y se les puede extender el pago de la factura habitual por hasta doce 12 meses, si se cumplen todas las siguientes condiciones:

- El cliente o cualquier persona que resida en la propiedad debe presentar un certificado de su médico de atención primaria en el que se indique que la interrupción del servicio de agua para uso residencial pondría en peligro la vida o representaría una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones en las que se presta el servicio para uso residencial.
- El cliente o cualquier persona que resida en la propiedad debe demostrar que no es económicamente capaz de pagar dentro del ciclo de facturación. Puede hacerlo presentando una constancia de que es beneficiario de CalWORKS, CalFresh, Medi-Cal, el Ingreso Suplementario de Seguridad (Supplemental Security Income, SSI)/Pago Estatal Suplementario (State Supplementary Payment, SSP), la asistencia general o del Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children); O BIEN, puede declarar que se encuentra un 200 % por debajo del Índice Federal de Pobreza (Federal Poverty Level).
- El cliente debe estar dispuesto a celebrar un Acuerdo de pago por dificultades.

Los clientes que cumplan con los requisitos anteriores pueden presentar ante el Distrito la documentación apropiada para demostrar las dificultades médicas y económicas especificadas y celebrar un Acuerdo de pago por dificultades. El cliente deberá demostrar anualmente que es elegible por dificultades médicas y económicas.

El Distrito puede interrumpir el servicio de agua si un cliente al cual se le concedió un Acuerdo de pago por dificultades no cumple con alguna de las siguientes condiciones por sesenta 60 días o más: (a) pagar todo monto conforme al Acuerdo de pago por dificultades o (b) pagar los cargos actuales del servicio de agua. El Distrito publicará un aviso final de intención de interrumpir el servicio en un lugar destacado y visible en la dirección en la que se presta el servicio por lo menos cinco días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no le dará el derecho al cliente a una investigación o revisión por parte del Distrito.

En el caso de falta de pago de una factura de agua por parte de un Propietario de una residencia que recibe el servicio de agua para uso residencial con medidor individual, un Inquilino puede solicitar convertirse en el cliente registrado para evitar la interrupción del servicio de agua. Para transferir el servicio a nombre del Inquilino, el Propietario deberá completar y firmar el formulario de autorización del Distrito en el que apruebe la transferencia a nombre del Inquilino en un plazo de treinta 30 días. En el caso de que el Distrito no reciba el formulario de autorización en el plazo de treinta 30 días, el Inquilino puede continuar pagando la factura de agua del Propietario para evitar la interrupción del servicio. En el caso de que el Inquilino no pueda obtener la autorización por escrito del Propietario en el plazo de treinta 30 días, el Inquilino puede solicitarle al Distrito que le proporcione copias duplicadas de las facturas de agua del Propietario para el servicio de agua para uso residencial con medidor individual a fin de facilitar la capacidad del Inquilino para pagar de forma oportuna las facturas de agua que se acumulen con el tiempo, cuyos pagos serán considerados por el Distrito como saldados en nombre del Propietario hasta que se complete la transferencia formal. A pesar de dichos duplicados de las facturas de agua, o de los pagos del Inquilino aceptados por el Distrito, el Propietario asume la responsabilidad total del pago de toda factura de agua no pagada y de todos los cargos posteriores de la propiedad conforme al artículo 25806 del Código de Aguas de California (California Water Code).

Si un cliente impugna una factura de agua no pagada que está más allá de la autoridad del supervisor del Servicio de

Atención al Cliente para resolverla, dicho supervisor puede postergar la interrupción del servicio de agua hasta que el gerente general pueda revisar la impugnación o hasta que dicha impugnación pueda presentarse ante la Junta para su resolución final. La impugnación no se derivará al gerente general ni se programará para que la Junta la revise hasta que el cliente pague una parte razonable de la factura de agua impugnada. La parte razonable de la factura impugnada se basará en el historial de la cuenta del cliente.

El cliente deberá presentar una solicitud de apelación por escrito al secretario de la Junta para que su impugnación se considere como un tema de debate en una próxima reunión de la Junta, lo que permitiría que la Junta tome conocimiento de la impugnación e implemente medidas. La solicitud de apelación por escrito deberá incluir: 1) una descripción del problema, 2) evidencia que respalde el reclamo y 3) una solicitud de resolución.

El servicio de agua no se interrumpirá hasta que se resuelva la apelación.

El servicio de agua solo se restablecerá después del pago de todos los cargos y multas atrasados.