

## POLÍTICA SOBRE LA TERMINACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

### I. Antecedentes

La adopción de la presente política tiene por objeto cumplir con las obligaciones del Distrito de Agua de Westborough (la AGENCIA) conforme a la Sección 60370 y subsiguientes del Código de Gobierno de California, la Sección 10001 y subsiguientes del Código de Servicios Públicos de California, y la Sección 116900 y subsiguientes del Código de Salud y Seguridad, que rigen la terminación de ciertos servicios públicos. La Sección 116900 y subsiguientes del Código de Salud y Seguridad, la Ley de Protección de Cortes de Agua promulgada por SB 998, exige a los proveedores de agua urbanos y a los sistemas de agua urbanos y comunitarios, tales como la AGENCIA, adoptar una política por escrito en lo que se refiere a la suspensión del servicio residencial debido a la falta de pago.

La presente política estará disponible y será publicada en el sitio web de la AGENCIA en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y todo otro idioma que sea utilizado por lo menos por el 10% de los residentes en el área de servicio.

### II. El pago del servicio de agua residencial

Toda persona que recibe el servicio de agua de la AGENCIA tiene la obligación de pagar dicho servicio en un plazo de 20 días del envío por correo del estado o factura. Excepto cuando lo prohíban los estatutos, la AGENCIA tendrá derecho a suspender el servicio de agua debido a la falta de pago en su totalidad y dentro de los plazos previstos. La AGENCIA suspenderá el servicio residencial por falta de pago después de que la cuenta en cuestión haya estado en mora durante por lo menos 60 días calendario.

### III. Cómo objetar un cargo

Si un cliente considera que le cobraron de más por el servicio de agua residencial o que le cobraron por un servicio de agua residencial no suministrado, el cliente puede objetar el monto debido notificando por escrito a la AGENCIA en un plazo de cinco (5) días calendario después de recibir el estado o la factura a 2263 Westborough Boulevard, South San Francisco, CA 94080. La AGENCIA evaluará la información proporcionada por el cliente e investigará el tema. El Gerente General tomará una decisión en base a toda la información y tendrá autoridad para ajustar el monto debido de una manera justa y equitativa, si corresponde.

Si el cliente no está de acuerdo con la decisión, el mismo puede apelar por escrito la decisión ante la Junta Directiva, en un plazo de 10 días calendario de la decisión del Gerente General. La Junta Directiva evaluará el caso y tomará una determinación durante su próxima reunión regular de la Junta Directiva. La decisión de la Junta Directiva será definitiva.

### IV. Aviso de terminación del servicio residencial

La AGENCIA entregará a los clientes y/o a los usuarios concretos un aviso de pago atrasado y de la inminente terminación del servicio, tal como lo exige la ley.

### V. Cómo evitar la terminación del servicio residencial

Los clientes y/o los usuarios concretos del servicio de agua pueden comunicarse con un representante de la AGENCIA llamando al (650) 589-1435 para cubrir las opciones para evitar la terminación del servicio residencial por falta de pago.

En un plazo de trece (13) días calendario de recibir un aviso de terminación o en cualquier momento antes de recibir un aviso de este tipo, un cliente puede solicitar que la AGENCIA apruebe una opción de pago alternativa para evitar la terminación, lo que incluye un plan de pago diferido o reducido, un programa de pago alternativo, o un acuerdo para amortizar los montos atrasados. Al momento de realizar una solicitud de este tipo, el cliente debe proporcionar a la AGENCIA documentación que demuestre que la factura está más allá de la capacidad del cliente de pagarla por completo durante el plazo de pago normal.

Por lo general, la AGENCIA puede otorgar este tipo de solicitudes a su exclusiva discreción, pero la misma otorgará una solicitud de este tipo y no dará por terminado el servicio de agua residencial si se satisfacen la totalidad de las siguientes condiciones:

1. El cliente, o un inquilino del cliente, presenta a la AGENCIA un certificado de un proveedor de atención primaria (tal como lo define la sección 14088(b)(1)(A) del Código de Bienestar e Instituciones) de que la suspensión del servicio residencial generará un riesgo de vida o un riesgo grave a la salud y la seguridad de un residente de la vivienda en la que se suministra el servicio residencial; Y
2. El cliente demuestra que no tiene la capacidad financiera de pagar el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal de la AGENCIA debido a una de las siguientes condiciones:
  - a. Un miembro del hogar del cliente recibe actualmente CalWORK, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/de Pagos Suplementarios del Estado, o el Programa de Nutrición Suplementaria Especial para Mujeres, infantes y Niños de California, o
  - b. El cliente declara que los ingresos anuales de su hogar son menores que el 200 por ciento del nivel de pobreza federal; Y
3. El cliente está dispuesto a suscribir un acuerdo de amortización, programa de pago alternativo, o un plan de pago diferido o alternativo consistente con la presente Política.

Ante una presentación de este tipo o a su exclusiva discreción, según corresponda, la AGENCIA ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones:

1. La amortización del saldo restante.
2. Un programa de pago alternativo.
3. Una reducción parcial o total del saldo impago.
4. La postergación temporal del pago.

La AGENCIA puede decidir qué opción de pago recibirá el cliente y puede fijar los parámetros de dicha opción de pago, a la exclusiva discreción de la AGENCIA. Toda opción de pago elegida debe dar lugar al pago completo del saldo pendiente en un plazo de 12 meses, pero la AGENCIA puede otorgar un plazo más extenso si es necesario evitar dificultades excesivas en base a las circunstancias particulares del cliente.