

<b>Política:</b>	Política sobre Interrupción del Servicio de Agua Residencial por Falta de Pago	
<b>Fecha de aprobación:</b>	<b>Fecha de entrada en vigor:</b>	<b>Aprobado por:</b>
15 de enero de 2020	31 de enero de 2020	Municipio/Junta Directiva

**POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

Objetivo:

El propósito de esta política es informar al público sobre la política y los procedimientos de la Autoridad del Agua de Indio (“IWA”) con respecto a cuentas de agua residenciales morosas y la interrupción del servicio por falta de pago.

Información de contacto:

Los clientes pueden comunicarse con Servicio al Cliente al **(760) 391-4038** para analizar esta política y las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago o visite Indio Corporate Yard en 83101 Avenue 45, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., excepto los feriados de la ciudad.

Autoridad adicional:

Ley de Protección contra el Corte del Agua (Código de Salud y Seguridad de California § 116900, y otros)

Alcance:

*Clientes residenciales que enfrentan la cancelación del servicio de agua por falta de pago, incluyendo residencias unifamiliares, residencias multifamiliares, casas móviles, entre ellas, casas móviles en parques de casas móviles o viviendas para trabajadores agrícolas. Esta política no se aplica a la cancelación del servicio de agua a clientes/usuarios no residenciales o a la desconexión del servicio residencial debido a una acción no autorizada de un cliente que no sea la falta de pago de sus facturas.*

Parte responsable:

*Gerente General de IWA o Gerente de Finanzas y Servicio al Cliente*

**POLÍTICA**

**I. Cuenta morosa**

1. Las cuentas morosas se identifican en lo sucesivo como cualquier cuenta que permanezca sin pagar (y sin haber hecho acuerdos de pago o establecido un cronograma de pago alternativo) al cierre del negocio venticinco (25) días después de la emisión de la factura.
2. Penalidad por morosidad en el pago (cargo por pago atrasado): La fecha de vencimiento y el cargo por pago atrasado se mostrarán en una sección muy visible en las facturas de agua. Las facturas no pagadas antes del cierre de negocios 25 días después de que son emitidas se considerarán morosas e incurrirán en un recargo equivalente al 10% del monto moroso según lo autorizado por la Resolución 9594 del

19 de marzo de 2013. El cargo por pago atrasado se aplica a los nuevos cargos no pagados en la fecha de vencimiento y no a un saldo acumulativo. Un acuerdo de pago sobre un saldo moroso anterior no eliminará los cargos por pago atrasado ya cobrados.

3. Cuentas de saldo pequeño: Todo saldo en una factura de \$15 o menos puede transferirse y agregarse al siguiente período de facturación sin que se le cobre un cargo por pago atrasado o incurra en una acción de cobro adicional.
4. Exoneración del cargo por pago atrasado: IWA exonerará el cargo por morosidad una vez cada doce (12) meses de forma automática; no se requiere ninguna acción de un cliente para la exoneración.

## II. Disposiciones de la política para evitar la interrupción del servicio por falta de pago (Código de Salud y Seguridad § 116906)

- 1) Acuerdos de pago alternativos: Todo cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar un acuerdo de pago alternativo para evitar la interrupción del servicio. IWA no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago si un cliente ha solicitado y firmado un acuerdo de pago alternativo.
  - a) Tiempo para solicitar un acuerdo de pago alternativo: Un cliente puede solicitar un acuerdo de pago alternativo dentro de los diez (10) días calendario a partir de la fecha de la notificación por escrito de la interrupción del servicio. Dicha solicitud la revisará el Gerente de Finanzas y Servicio al Cliente. Las decisiones de IWA con respecto a los acuerdos de pago alternativos son finales y no están sujetas a apelación ante el Municipio.
  - b) Plan de pago alternativo: Los acuerdos de pago que se extienden hasta el próximo período de facturación se consideran un plan de pago alternativo, el cual debe constar por escrito y estar firmado por el cliente. Un anticipo del veinte por ciento (20%) del saldo pendiente del cliente se deberá pagar al momento de la firma. El plan de pago alternativo repartirá el saldo pendiente no pagado durante un período que no excederá los doce (12) meses a partir de la fecha original de la factura. Los pagos mensuales se combinarán y estarán sujetos a la fecha de vencimiento de la factura regular del cliente. El cliente debe cumplir con los términos del plan de pago y mantenerse al día a medida que se acumulen cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar una “amortización” adicional de pago de los cargos impagos posteriores mientras paga los cargos morosos de conformidad con un plan de pago.

En caso de dificultades extremas, el Gerente General puede autorizar un plan de pago extendido para permitir al cliente/usuario la oportunidad de lidiar con las dificultades mientras realiza pagos constantes a la Autoridad. En estos casos muy raros, el Gerente General, en consulta con el Gerente de Finanzas y Servicio al Cliente, determinará la duración del acuerdo de pago y también una cantidad adecuada.

- c) Incumplimiento: El cliente debe cumplir con los términos de los acuerdos de pago alternativos y mantenerse al día a medida que se acumulen cargos en cada período de facturación posterior. El incumplimiento de los términos dará como resultado la emisión de un aviso de interrupción por escrito y la cancelación del servicio después de cinco (5) días hábiles de dicho aviso. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión adicional por parte de IWA.
- 2) Mecanismo formal para impugnar o apelar una factura: El cliente/usuario puede iniciar una consulta o solicitar una investigación relacionada con los cargos facturados al presentar su consulta o solicitud a IWA mediante un formulario de Apelación del cliente. Los formularios de Apelación del Cliente están disponibles en el sitio web de IWA o los puede obtener en el mostrador de Servicio al Cliente durante el horario comercial normal.

Todo cliente/usuario que haya solicitado una investigación, o que haya pedido una extensión del período de pago de una factura que se afirma está fuera del alcance del cliente/usuario para pagar en su totalidad durante el período normal de pago, tendrá una oportunidad de revisión por parte del Gerente General o su designado. El servicio de agua no se interrumpirá mientras esté pendiente una revisión de cuenta o una apelación.

- a) Hora de iniciar una queja o solicitar una investigación: Un cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación por escrito sobre el monto de una factura dentro de los quince (15) días calendario posteriores a la recepción de la factura. Para los propósitos de esta sección, una factura se considerará recibida por un cliente siete (7) días calendario después del envío.
- b) Revisión y determinación por parte de IWA: El Gerente de Finanzas y Servicio al Cliente o su designado revisará una queja o solicitud de investigación a tiempo, quien deberá proporcionar una determinación por escrito al cliente. La revisión puede incluir la consideración de si el cliente/usuario podrá amortizar el saldo impago de la cuenta durante un período de tiempo razonable. El Gerente General proporcionará la revisión final y la consideración de todos los problemas, investigaciones y solicitudes realizadas de conformidad con este inciso, y la determinación será definitiva.
- 3) Número de teléfono de contacto del Servicio al Cliente: Llame a Servicio al Cliente al (760) 391-4038 para analizar las opciones a fin de evitar la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago.
- 4) Provisión médica: El servicio no se cancelará por falta de pago si el Cliente, o un inquilino del Cliente, demuestra que es financieramente incapaz de pagar según el ciclo de facturación normal, firma un plan de pago alternativo con respecto a todos los cargos morosos y presenta una certificación de un proveedor de atención primaria, tal como se define en la Sección 14088(b)(1)(A) del Código de Bienestar e Instituciones, que indica que la interrupción del servicio de agua pondría en peligro la vida o representaría una amenaza grave para la salud y seguridad de un residente del local.

- a) El servicio puede cancelarse, independientemente de una excepción de provisión médica, si el aviso de desconexión se publica en un lugar prominente y visible en la propiedad al menos cinco (5) días hábiles antes de la fecha de interrupción y (i) el Cliente no cumple y tiene por lo menos 60 días de atraso en el plan de pago alternativo; o (ii) el Cliente no paga los cargos actuales del servicio residencial durante 60 días o más mientras participa en un plan de pago alternativo.

---

## PROCEDIMIENTOS PARA IMPLEMENTAR LA POLÍTICA

### III. Interrupción del servicio de agua por falta de pago (Código de Salud y Seguridad § 116908)

Si una factura está atrasada por al menos sesenta (60) días calendario, IWA puede interrumpir el servicio de agua a la dirección del servicio siguiendo los procedimientos descritos a continuación.

- 1) Aviso de morosidad (Primer aviso/Recordatorio de pago vencido): Una vez que una factura se vuelve morosa, IWA le enviará a la persona o entidad responsable del pago de la factura (en adelante, el “Cliente”) un aviso de morosidad por correo. El aviso se emitirá el día 28 para permitir el procesamiento de los pagos recibidos 25 días después de que se emitieron las facturas. SB 998 no requiere este aviso; es un recordatorio de pago vencido de cortesía de IWA.
- 2) Intención de interrumpir el servicio (Segundo aviso): Este es el primer aviso formal que requiere SB 998. IWA proporcionará un aviso por correo al cliente registrado al menos quince (15) días calendario antes de la interrupción del servicio. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua son diferentes, se enviará un segundo aviso a la dirección del servicio y se dirigirá al “Ocupante”.

El aviso por escrito incluirá en un formato claro y legible:

- i) El nombre y dirección del cliente
- ii) El monto vencido
- iii) La fecha en la que se requiere el pago o acuerdo de pago a fin de evitar la interrupción del servicio residencial.
- iv) Descripción del proceso y el procedimiento mediante el cual un cliente puede solicitar un plan de pago alternativo para pagar los cargos morosos.
- v) Descripción del procedimiento para solicitar la revisión de la factura y la apelación.
- vi) Número de teléfono de Servicio al Cliente y un enlace web a esta política.

Avisos especiales:

a) Aviso a inquilinos/ocupantes residenciales en una residencia con medidor individual

IWA hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, mediante un aviso por escrito, cuando la cuenta del servicio de agua esté atrasada y esté sujeta a desconexión al menos quince (15) días antes de que se corte el servicio de agua.

El aviso por escrito informará al inquilino/ocupante que tiene derecho a convertirse en cliente de IWA sin que se le exija pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre y cuando esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en la dirección.

Para que se renuncie a la cantidad adeudada en la cuenta morosa, el inquilino/ocupante debe proporcionar la verificación del arrendamiento en forma de un contrato de alquiler, comprobante de pagos de alquiler u otro documento legal.

b) Aviso a inquilinos/ocupantes en un complejo de unidades múltiples con servicio a través de un medidor maestro

IWA hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, mediante un aviso por escrito colgado en la puerta de cada residencia, cuando el servicio de agua esté atrasado y esté sujeto a desconexión al menos quince (15) días antes de que se corte el servicio de agua.

El aviso por escrito informará además a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes de IWA, a quienes luego se les facturará el servicio, sin estar obligados a pagar ninguna cantidad que se deba en la cuenta morosa, siempre y cuando estén dispuestos a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en la(s) dirección(es) atendida(s) por el medidor maestro.

Si uno o más de los ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores por el servicio de agua a satisfacción de IWA, o si hay un medio físico, legalmente disponible para IWA, de cancelar el servicio de manera selectiva a aquellos ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos para el servicio, IWA pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido con esos requisitos.

Si un adulto en la residencia apela la factura de agua a IWA, IWA no interrumpirá el servicio residencial mientras la apelación esté pendiente.

- 3) Publicación del aviso en la dirección del servicio (Tercer aviso): Si el aviso de interrupción por escrito se devuelve por correo como imposible de entregar e IWA no puede ponerse en contacto por teléfono con el cliente o con un adulto que ocupa la residencia, IWA hará un esfuerzo razonable y de buena fe para visitar la residencia y dejar en un lugar visible un aviso de interrupción por falta de pago al menos siete (7) días hábiles antes de la interrupción del servicio.

#### IV. **Circunstancias bajo las cuales no se interrumpirá el servicio (Código de Salud y Seguridad § 116910)**

IWA no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago en las siguientes circunstancias:

- 1) Circunstancias bajo las cuales no se interrumpirá el servicio a través de un medidor maestro: Si IWA suministra agua a través de un medidor maestro en una estructura residencial multifamiliar, parque de casas móviles o estructuras residenciales permanentes en un campo de trabajo o granja y el propietario, gerente u operador es el cliente registrado, IWA no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago bajo las siguientes circunstancias:
  - a) Si una cuenta morosa se relaciona con otra propiedad que le pertenece, es administrada u operada por el cliente.
  - b) Si un funcionario de salud pública o del edificio certifica que la cancelación resultaría en una amenaza significativa para la salud o seguridad de los ocupantes residenciales o del público.
  - c) Si uno o más de los ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores por el servicio de agua a satisfacción de IWA, o si hay un medio físico, legalmente disponible para IWA, de cancelar el servicio de manera selectiva a aquellos ocupantes que no han cumplido con los requisitos para el servicio, IWA pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido con esos requisitos.
- 2) Circunstancias médicas y financieras especiales bajo las cuales los servicios no se interrumpirán: IWA no interrumpirá el servicio de agua si se cumplen todas las siguientes condiciones:
  - a) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta a IWA la certificación de un proveedor de atención primaria con licencia que indica que la interrupción del servicio de agua pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y seguridad de un residente de las instalaciones donde se brinda servicio residencial; y
  - b) El cliente demuestra que es financieramente incapaz de pagar el servicio residencial según el ciclo de facturación normal de IWA. El cliente se considera financieramente incapaz de pagar; y
  - c) El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago alternativo con respecto a los cargos morosos.
- 3) Además, los servicios no se interrumpirán:
  - a) Durante el período de tiempo en el que el pago de un cliente está sujeto a un plan de pago alternativo aprobado por IWA según la Sección II (1) de esta Política y el cliente sigue cumpliendo con los acuerdos de pago aprobados; o

- b) Durante una investigación por parte de IWA de una disputa o queja de un cliente bajo la Sección II (2) de esta Política o si está pendiente una apelación al Gerente General.
- c) Los viernes, sábados, domingos, feriados legales o en cualquier momento durante el cual la oficina de IWA no esté abierta al público.

**V. Procedimientos de interrupción por falta de pago y restauración del servicio**

1. Fecha límite para la interrupción: IWA debe recibir todos los cargos por servicios de agua morosos y las tarifas asociadas antes de las 5:00 p.m. del día especificado en el aviso de interrupción por escrito. Los métodos de pago se indican a continuación según la velocidad de procesamiento:

<u>Método de pago</u>	<u>Tipos de pago aceptados*</u>	<u>Velocidad de procesamiento</u>	<u>Disponibilidad</u>
De forma personal	Cheque, Efectivo, Visa o MasterCard	El mismo día	Lleve el pago a: Indio Corporate Yard 83101 Avenue 45 Indio, CA 92201  Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.; cerrado los fines de semana y feriados.
Pago por teléfono (Respuesta de voz interactiva - IVR)	Cheque, Visa o MasterCard	El mismo día	Llame a IVR gratis al (760) 347-7958 las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Pago en línea	Visa y MasterCard	El mismo día	Las 24 horas al día, los 7 días de la semana en <a href="https://iwa.util360.com">https://iwa.util360.com</a>
Buzón	Cheque o giro postal	Siguiente día de negocios	Indio Corporate Yard y Municipio

*\*No se cobran tarifas de conveniencia*

Hay otras opciones de pago disponibles y las puede revisar en [www.indiowater.org](http://www.indiowater.org) o las puede analizar con Servicio al Cliente llamando al (760) 391-4038.

2. Interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago: IWA interrumpirá el servicio al apagar y, en algunos casos, bloquear el medidor. Antes de interrumpir el servicio, se notificará debidamente al cliente según lo prescrito en la Sección IV de esta Política. Se le cobrará una tarifa al cliente para restablecer el servicio en el sistema de facturación, independientemente de si el medidor estaba físicamente apagado. El

medidor se bloqueará en la posición de apagado si el pago no se recibe dentro de los siete (7) días posteriores a la interrupción inicial y la cuenta de agua se enviará a la agencia de cobranzas.

3. Restablecimiento del servicio: Para reanudar o continuar el servicio que se ha interrumpido por falta de pago, el cliente debe pagar una tarifa de restablecimiento y todo monto vencido, incluyendo los cargos por pago atrasado. IWA se esforzará por volver a conectar el servicio lo antes posible; no obstante, como mínimo restablecerá el servicio antes del final del siguiente día hábil regular.

El servicio de agua que sea activado por cualquier otra persona que no sea personal de IWA o sin la autorización de IWA puede estar sujeto a multas o cargos o tarifas adicionales. Todo daño que ocurra como resultado de la restauración no autorizada del servicio es responsabilidad del cliente.

4. Restablecimiento del servicio fuera del horario comercial: Servicio restaurado después de las 5:00 p.m. De lunes a viernes, los fines de semana o días festivos se le cobrará una tarifa de restablecimiento fuera del horario de atención. El servicio no se restablecerá después del horario comercial habitual a menos que el cliente haya sido informado de la tarifa de restablecimiento después del horario de atención y haya firmado un acuerdo que reconozca tal tarifa.
5. Pagos devueltos: Si un cliente/usuario residencial emite un pago para evitar la cancelación del servicio de agua y ese pago es devuelto más tarde por el banco/institución financiera, IWA puede cancelar el servicio al dar un aviso de cinco (5) días hábiles al cliente/usuario.

## VI. Programas especiales para clientes de bajos ingresos

1. Límites de tarifas de reconexión y exoneración de intereses: SB 998 requiere que IWA establezca límites en las tarifas de reconexión y exonere los intereses de las facturas morosas una vez cada 12 meses para los clientes cuyos ingresos familiares estén por debajo del 200% de la línea de pobreza federal. SB 998 limita la tarifa de reconexión a \$50 por reconexión durante las horas normales de operación y a \$150 por reconexión durante las horas no operativas, pero no excede el costo real de reconexión si es menor. Sin embargo, IWA no cobra intereses y aplicará los siguientes límites de reconexión y exoneración de tarifas a todos los clientes, independientemente de sus ingresos.
  - a) IWA cobrará el costo real de reconexión hasta el límite que permite SB 998. Los límites están sujetos a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor de la Oficina de Estadísticas Laborales para todos los consumidores urbanos (CPI-U) a partir del 1 de enero de 2021.
  - b) Renuncia al cargo por pago atrasado una vez cada doce (12) meses. IWA aplicará la renuncia a cualquier cargo por pago atrasado que no se haya pagado al momento de la renuncia.



- VII. **Otras soluciones.** Además de la interrupción del servicio, IWA puede buscar otras soluciones disponibles por ley o capital por la falta de pago de los cargos del servicio de agua, incluyendo, entre otros: asegurar montos morosos mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles, presentar un reclamo o acción legal, derivar el monto impago a la agencia de cobranzas.
- VIII. **Decisiones del personal de IWA.** Toda decisión que pueda tomar el Gerente General de IWA bajo esta Política puede tomarse cuando lo autorice el Gerente de Finanzas y Servicio al Cliente u otra persona designada.
- IX. **Informe sobre las interrupciones anuales del servicio de agua.** Anualmente, IWA informará a la Junta la cantidad de interrupciones anuales del servicio de agua residencial debido a la imposibilidad de pago, y publicará el informe en su sitio web.