

## **POLÍTICA DE LA COMPAÑÍA DE AGUA MUTUA LAKE MORENA VIEW** **SOBRE LA DESCONTINUACIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA**

Esta política se establece para cumplir con el Proyecto de Ley del Senado No. 998, conocido como la "Ley de Protección Contra Cortes de Agua" (Código de Salud y Seguridad de California, Capítulo 6, Secciones 116900 y siguientes), y el Proyecto de Ley del Senado No. 3, que en conjunto requieren que ciertos sistemas de agua, incluida la Compañía de Agua Mutua Lake Morena View ("LMV"), tengan una política escrita sobre la discontinuación del servicio de agua a residencias por falta de pago. Esta política tiene como objetivo cumplir con la ley vigente; cualquier política o acción anterior de LMV que regule los asuntos cubiertos aquí queda revocada y reemplazada por esta Política. Cualquier enmienda a las leyes existentes que regulen los asuntos cubiertos en esta política y que sean inconsistentes con la misma serán seguidas hasta que esta política sea modificada para ser consistente con la ley aplicable.

**Disposiciones Generales** - Esta política y cualquier notificación requerida bajo esta política estarán disponibles en inglés, español y cualquier otro idioma hablado por al menos el 10% de las personas que residen en el área de servicio de agua de LMV. A solicitud del cliente, esta política estará disponible en cualquier idioma listado en el Código Civil § 1632 (actualmente chino, tagalo, vietnamita y coreano); cualquier notificación a un cliente que haya hecho tal solicitud será proporcionada en el idioma solicitado. Esta política será publicada en el sitio web de LMV ([www.lmvwater.com](http://www.lmvwater.com)) y estará disponible contactando a LMV por correo a PO Box 396, Campo, CA 91906. El personal de LMV puede ser contactado al (619) 975-7176 para asistencia relacionada con el pago de facturas de agua, para discutir opciones para prevenir la discontinuación del servicio de agua por falta de pago o para cualquier pregunta sobre esta política.

LMV puede discontinuar el servicio residencial de agua por falta de pago si un pago de un cliente ha estado atrasado por al menos 60 días y se han dado las notificaciones requeridas, siempre que se hayan cumplido los requisitos de esta política y la ley de California. **Independientemente de la fecha en que se proporcione cualquier notificación aquí, LMV no discontinuará el servicio de agua residencial hasta que un pago esté atrasado por al menos 60 días.**

**Fecha de Vencimiento de Pagos y Cargos por Mora** - Todas las facturas de agua de LMV deberán pagarse al recibirse y se considerarán "morosas" a las 5:00 P.M. del día 5 del mes siguiente al recibo de cada factura. Se aplicará un cargo único por mora de \$25.00 a cualquier monto moroso, el cual se añadirá al monto adeudado. Los montos morosos se rastrearán por separado en las facturas subsiguientes.

**Interrupción del Servicio de Agua Residencial** - LMV procesará las cuentas morosas de manera expedita mientras cumpla con los requisitos legales. Por lo tanto, LMV se comunicará con el cliente registrado en la cuenta por teléfono o mediante un aviso escrito al menos 10 días hábiles antes de interrumpir el servicio por falta de pago.

1. Aviso por escrito. Cuando LMV se comunique con el cliente registrado en la cuenta mediante un aviso escrito, el aviso se enviará por correo a la dirección del cliente registrado en los archivos de LMV. Si la dirección registrada no corresponde a la propiedad donde se proporciona el servicio, el aviso también se enviará a la dirección de la propiedad donde se brinda el servicio, dirigido a "Ocupante." El aviso incluirá, como mínimo, la siguiente información en un formato claro y legible:
  - El nombre y la dirección del cliente.
  - El monto de la morosidad.
  - La fecha límite para realizar el pago o acordar un plan de pago para evitar la interrupción del servicio de agua residencial.
  - Una descripción del proceso para solicitar una extensión del tiempo para pagar los cargos morosos.
  - Una descripción del procedimiento para presentar una solicitud de revisión y apelación de la factura.
  - Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un aplazamiento, una reducción o un programa de pago alternativo de los cargos morosos por el servicio de agua residencial.
2. Contacto por Teléfono. Cuando LMV se comunique con un cliente por teléfono, se le ofrecerá al cliente una copia de esta política por escrito. LMV ofrecerá discutir opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta

de pago, incluyendo planes de pago alternativos, pagos diferidos, pagos mínimos y la posibilidad de solicitar una revisión y apelación de la factura.

3. Requisitos de Notificación de Buena Fe. Si LMV no logra contactar al cliente o a un adulto que ocupe la residencia por teléfono, y el aviso por escrito es devuelto por correo como no entregable, LMV hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar, o hacer otros arreglos para colocar, en un lugar visible un aviso de la interrupción inminente del servicio de agua residencial por falta de pago, junto con información sobre dónde obtener una copia de esta política.
4. Otros Avisos. LMV puede, pero no está obligado a, utilizar otros métodos de notificación, como colocar un aviso colgante en la puerta principal de cualquier residencia donde el servicio pueda ser interrumpido por falta de pago. Dicho aviso será adicional al aviso por escrito o telefónico requerido por la ley y contendrá la información que debe incluirse en el aviso por escrito que se envía por correo, como se describe anteriormente.

### **Restricciones de Salud y Seguridad para la Interrupción del Servicio de Agua Residencial -**

1. LMV no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago si se cumplen las tres condiciones siguientes antes de la fecha programada para la desconexión del servicio:
  - a. El cliente o un inquilino del cliente presenta a LMV la certificación de un proveedor de atención primaria, indicando que la interrupción del servicio de agua sería una amenaza para la vida o representaría un grave riesgo para la salud y seguridad de un residente del inmueble.
  - b. El cliente demuestra que no tiene los recursos económicos para pagar el servicio de agua dentro del ciclo normal de facturación de LMV. Se considerará que el cliente no puede pagar el servicio de agua dentro del ciclo normal de facturación si algún miembro del hogar del cliente es beneficiario actual de CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario Estatal, o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Infantes y Niños de California; o si el cliente declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200% del nivel federal de pobreza. Los clientes que sean "considerados incapaces de pagar" debido a la recepción de asistencia gubernamental deberán proporcionar evidencia de su participación en uno de los programas mencionados, como un estado de cuenta (u otro documento enviado por correo) de la agencia gubernamental que proporciona la asistencia correspondiente.
  - c. El cliente está dispuesto a participar en un plan de pago alternativo, diferido o reducido para todas las tarifas pendientes.
2. Si se cumplen todas las condiciones mencionadas en el punto 1, LMV ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones:
  - a. Participación en un plan de pago alternativo.
  - b. Una reducción parcial o total del saldo pendiente financiada sin cargos adicionales para otros usuarios. Por ejemplo, LMV puede buscar fondos, según estén disponibles, de agencias estatales, federales o locales para ayudar a compensar los atrasos debido a cuentas morosas de manera equitativa. En caso de que dichos fondos estén disponibles y se obtengan, podrían utilizarse para reducir un saldo pendiente sin cargos adicionales para otros usuarios.
  - c. Aplazamiento temporal del pago.

LMV puede elegir cuál de las opciones de pago descritas en la sección anterior debe adoptar el cliente y puede establecer los parámetros de esa opción de pago. La opción acordada deberá estar documentada por escrito y firmada por el cliente. Un plan de pago establecerá un calendario para saldar el saldo pendiente durante un período definido por LMV, que normalmente no excederá los 12 meses.

**Acuerdos Alternativos de Pago** - Cualquier cliente que no pueda pagar una factura de agua pero que no cumpla con los criterios de Salud y Seguridad establecidos anteriormente podrá solicitar un plan de pago alternativo antes de la fecha programada para la desconexión del servicio. Un cliente que realice dicha solicitud deberá demostrar su incapacidad para pagar. LMV considerará todas las circunstancias relevantes en torno a la solicitud y determinará si se justifica un plan de pago; LMV no desconectará el servicio mientras considere la solicitud del cliente para un plan de pago alternativo. Un plan de pago establecerá un calendario para saldar el saldo pendiente durante un período definido por LMV, que normalmente no excederá los 12 meses. Los pagos de un plan de pago no se combinarán con la factura regular del cliente. El cliente debe cumplir con los términos del plan de pago y mantenerse al día con los cargos que se acumulen en cada período de facturación subsiguiente. El cliente no podrá solicitar otro plan de pago para cualquier cargo pendiente posterior mientras esté pagando cargos morosos según un plan de pago. Un cliente puede apelar la denegación de una solicitud de un plan de pago alternativo por parte del personal de LMV; dicha apelación deberá realizarse dentro de los 2 días posteriores a la comunicación de la decisión de denegación por parte del personal de LMV. La decisión de la Junta Directiva de LMV sobre la solicitud de un cliente para un plan de pago alternativo será definitiva.

### **Incumplimiento de los Acuerdos Alternativos de Pago**

1. Cualquier cliente que haya recibido acuerdos alternativos de pago debe cumplir con los términos establecidos en dichos acuerdos y mantenerse al día con los nuevos cargos por servicio de agua a medida que se facturen en cada período de facturación subsiguiente. El cliente no podrá solicitar una nueva reducción de los cargos pendientes en facturas posteriores mientras esté pagando cargos morosos bajo un acuerdo alternativo de pago.
2. El servicio residencial de agua será suspendido al menos 5 días hábiles después de que LMV haya colocado un aviso final de intención de desconexión en un lugar destacado y visible de la propiedad en cualquiera de las siguientes circunstancias:
  - a. El cliente no cumple con un calendario de pago alternativo o con un plan de aplazamiento o reducción de pagos de cargos morosos durante 60 días o más.
  - b. Mientras sigue un calendario de pago alternativo o un plan de aplazamiento o reducción de pagos de cargos morosos, el cliente no paga los cargos actuales de su servicio residencial de agua durante 60 días o más.

### **Servicios Relacionados con las Relaciones Propietario-Inquilino**

1. Servicio residencial de agua con medidor individual. Para los ocupantes residenciales que reciben servicios de agua a través de un medidor individual en una vivienda unifamiliar independiente, una estructura residencial de unidades múltiples o un parque de casas móviles, y donde el propietario, administrador o operador es el cliente registrado, LMV deberá, al menos 10 días hábiles antes de la terminación del servicio, realizar esfuerzos de buena fe para informar a los ocupantes residenciales, mediante un aviso por escrito, que la cuenta está en mora y que el servicio será suspendido. El aviso por escrito también deberá informar a los ocupantes residenciales que tienen el derecho de convertirse en clientes, a quienes se les facturará el servicio de agua, sin estar obligados a pagar ninguna cantidad pendiente en la cuenta morosa.
2. Servicio residencial de agua a través de un medidor maestro. Para los ocupantes residenciales que reciben servicios de agua a través de un medidor maestro en una estructura residencial de unidades múltiples o un parque de casas móviles, y donde el propietario, administrador o operador es el cliente registrado, LMV no proporcionará el servicio a los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante acepte los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos legales y las políticas aplicables de LMV. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a satisfacción de LMV, entonces LMV proporcionará el servicio a la propiedad. Al menos 10 días hábiles antes de suspender el servicio a una propiedad con medidor maestro que esté en mora, LMV deberá realizar un esfuerzo de buena fe para informar por escrito a todos los ocupantes residenciales que la cuenta de la propiedad está en mora y que el servicio será suspendido. El aviso por escrito informará a los

ocupantes que pueden convertirse en clientes registrados y aceptar las facturas por el servicio de agua de la unidad, y que no se les hará responsables de las cantidades morosas adeudadas por el cliente registrado actual.

3. En caso de que uno o más ocupantes residenciales deseen convertirse en el cliente registrado de una propiedad que está en mora, LMV podrá tratar a dichos ocupantes como el "propietario" a efectos de mantener el servicio. LMV podrá requerir que dichos ocupantes proporcionen pruebas de crédito adecuado, como evidencia de pago puntual de la renta u otras obligaciones crediticias.

### **Restablecimiento del Servicio Residencial de Agua**

1. Para restablecer el servicio residencial de agua que haya sido suspendido por falta de pago **durante el horario laboral normal**, el cliente debe pagar una tarifa de reconexión de \$75 o el costo real de la reconexión, lo que sea menor, además del monto de las facturas vencidas y las penalidades. Si el cliente demuestra que los ingresos del hogar están por debajo del 200% del nivel federal de pobreza, el costo de la reconexión durante el horario laboral normal se reducirá a \$50 o el costo real de la reconexión, lo que sea menor. LMV considerará que un cliente tiene ingresos familiares por debajo del 200% del nivel federal de pobreza si se proporciona evidencia de que algún miembro del hogar del cliente es beneficiario actual de CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el Programa de Ingreso Suplementario de Seguridad/Programa Suplementario Estatal, o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Infantes y Niños de California, o si el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200% del nivel federal de pobreza.
2. Para cualquier reconexión del servicio residencial de agua **fuera del horario operativo**, el cliente debe pagar el costo real de la reconexión o \$150, lo que sea menor, además del monto de las facturas vencidas y las penalidades. La reconexión del servicio residencial de agua fuera del horario operativo está sujeta a la disponibilidad del personal de LMV y/o del operador contratado. Se entenderá por "horario no operativo" todas las horas entre las 5:00 p.m. y las 8:00 a.m. en días laborables y todas las horas en días no laborables.

**Proceso de Apelaciones** - Un cliente que desee impugnar la exactitud de una factura deberá, a más tardar 3 días hábiles después de recibir el aviso inicial sobre la mora, presentar una solicitud por escrito a LMV para que revise la factura. Al recibir dicha solicitud, LMV evaluará de manera inmediata la solicitud y las pruebas proporcionadas por el cliente, así como la información en los archivos de LMV relacionada con los cargos en cuestión. Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud del cliente, LMV emitirá una decisión sobre la exactitud de los cargos establecidos en la factura y proporcionará al cliente un breve resumen escrito de la decisión. El servicio no será suspendido mientras LMV considere la solicitud de revisión del cliente; sin embargo, el servicio podrá ser suspendido inmediatamente después de la decisión de LMV, siempre y cuando se hayan realizado todos los avisos requeridos. Cualquier decisión del personal de LMV puede ser apelada ante la Junta Directiva de LMV dentro de los 2 días hábiles posteriores a la comunicación de la decisión al cliente. Todas las decisiones de la Junta Directiva de LMV sobre la apelación de un cliente serán definitivas.

**Requisitos de Informes** - LMV deberá informar anualmente al Consejo Estatal de Control de Recursos Hídricos el número de suspensiones del servicio residencial de agua debido a la incapacidad de pago y cualquier otro informe requerido por las leyes/regulaciones aplicables.

**Limitaciones** - Nada en esta política restringe, limita o de otro modo afecta la capacidad de LMV para terminar el servicio a un cliente por razones distintas a las explícitamente establecidas en esta política, incluidas, entre otras, las violaciones de las políticas de LMV, incluidas las que rigen el uso del agua dentro del área de servicio de LMV.

**Interpretación** - Los avisos por escrito enviados por LMV bajo esta política sin acuse de recibo se considerarán recibidos 5 días hábiles después del envío; se recomienda, pero no se requiere, el servicio de acuse de recibo al enviar avisos según esta política. Los "días hábiles" serán todos los viernes, sábados y domingos, y cualquier otro día especificado o previsto como festivo en el Código Gubernamental del Estado de California.