



Política de IRWD sobre la interrupción del servicio de agua residencial

1. **Aplicación de la política.** Esta política sobre la interrupción del servicio de agua residencial (la "Política") se aplica a todas las cuentas del Distrito para el servicio de agua residencial; no se aplica a las cuentas del servicio no residencial. En la medida en que esta Política entre en conflicto con otras normas, reglamentaciones o políticas del Distrito, prevalecerá esta Política.

2. **Información de contacto.** Si tiene preguntas o necesita asistencia con su factura de agua, comuníquese con Atención al Cliente al (949) 453-5300. Los clientes además pueden visitar la oficina del Distrito en persona, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m., a excepción de los días feriados del Distrito. La oficina del Distrito se encuentra en 15600 Sand Canyon Ave Irvine, Ca. 92618.

3. **Procedimiento de facturación.** Los cargos del servicio de agua se deben abonar al Distrito una vez por mes o con la frecuencia que determine la Junta Directiva oportunamente. Todas las facturas del servicio de agua se deben pagar a los veinticinco (25) días de su envío por correo postal o por correo electrónico por parte del Distrito. Las facturas que no se paguen dentro del mencionado plazo se considerarán en mora.

4. **Interrupción del servicio de agua por falta de pago.** Si una factura permanece en mora durante al menos sesenta (60) días, el Distrito podrá interrumpir el servicio de agua en el domicilio donde se presta el servicio.

4.1 Notificación por escrito al cliente. El Distrito le enviará al cliente que figura en sus registros una notificación por correo postal al menos quince (15) días antes de que se interrumpa el servicio de agua. La notificación deberá contener:

- (a) el nombre y la dirección del cliente;
- (b) el importe que se encuentra en mora;
- (c) la fecha en la que se debe efectuar el pago o en la que se debe realizar un acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio;
- (d) el procedimiento que debe seguir el cliente para iniciar un reclamo o solicitar una investigación o apelación con respecto al servicio o los cargos;
- (e) una descripción del procedimiento que debe seguir el cliente para solicitar un acuerdo de pago, que podrá incluir una prórroga, u otro acuerdo de pago, y

- (f) el número de teléfono al que el cliente puede llamar para solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional del Distrito.

4.2 Notificación por escrito a los ocupantes o inquilinos.

(a) IRWD además le enviará una notificación a los ocupantes que viven en el domicilio al menos quince (15) días antes de interrumpir el servicio de agua en las siguientes circunstancias: (i) el Distrito presta el servicio con un medidor individual a una vivienda unifamiliar, una estructura residencial multifamiliar o a un parque de casas rodantes, y el propietario, administrador u operador es el cliente; o (ii) la dirección postal del cliente no es la misma que la dirección del domicilio donde se presta el servicio. La notificación dirigida al “ocupante” deberá contener la información mencionada en la Sección 4.1 anterior, y deberá informar a los ocupantes residenciales que tienen el derecho de convertirse en clientes del Distrito sin necesidad de pagar el importe adeudado de la cuenta morosa. En la Sección 8 a continuación, se describen los términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes del Distrito.

(b) Si IRWD suministra agua a las viviendas residenciales a través de un medidor maestro, al menos quince (15) días antes de la interrupción del servicio, el Distrito deberá realizar un intento de buena fe para notificar a los ocupantes residenciales que la cuenta está en mora y se interrumpirá el servicio en la fecha indicada en la notificación. El Distrito cursará la notificación de la siguiente manera: (i) enviando la notificación por correo postal a cada unidad residencial, o (ii) publicando la notificación en la puerta de cada unidad residencial. Si notificar a cada unidad es imposible o inviable, el Distrito publicará dos (2) copias de la notificación en cada área común y en cada punto de acceso a la o las estructuras, o realizará otro intento de buena fe para cursar la notificación por escrito a los ocupantes. La notificación dirigida al “ocupante” deberá contener la información mencionada en la Sección 4.1 anterior, y deberá informar a los ocupantes residenciales que tienen el derecho de convertirse en clientes del Distrito sin necesidad de pagar el importe adeudado de la cuenta morosa. En la Sección 8 a continuación, se describen los términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes del Distrito.

4.3 Notificación telefónica. Asimismo, IRWD realizará un intento de buena fe para ponerse en contacto con el cliente o con un adulto que viva en el domicilio del cliente por teléfono al menos siete (7) días antes de la interrupción del servicio. El Distrito ofrecerá entregar una copia escrita de esta Política y analizar las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago, incluida la posibilidad de una prórroga u otro acuerdo de pago.

4.4 Publicación de la notificación en el domicilio. Si IRWD no puede ponerse en contacto con el cliente o con un adulto que viva en el domicilio por teléfono, y se devuelve la notificación por escrito porque no pudo entregarse, el Distrito realizará un intento de buena fe para dejar un aviso de interrupción del servicio pendiente y una copia de esta Política en un lugar visible en el domicilio. El aviso y la copia de esta Política se dejarán en la vivienda residencial antes de la interrupción del servicio. El aviso deberá incluir:

- (a) el nombre y la dirección del cliente;
- (b) el importe que se encuentra en mora;
- (c) la fecha en la que se debe efectuar el pago o en la que se debe realizar un acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio, y
- (d) el número de teléfono al que el cliente puede llamar para solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional del Distrito.

4.5 Circunstancias en las cuales no se interrumpirá el servicio. IRWD no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago en las siguientes circunstancias:

- (a) durante la investigación por parte del Distrito de una controversia o un reclamo de un cliente en virtud de la Sección 5.1 a continuación, o
- (b) durante el período de tiempo en el que el pago del cliente se encuentre sujeto a una prórroga o a un acuerdo de pago aprobados por el Distrito en virtud de la Sección 6 a continuación, si el cliente da cumplimiento al acuerdo de pago aprobado y está al día con todos los cargos.

4.6 Circunstancias médicas y financieras especiales en las cuales no se interrumpirá el servicio.

- (a) IRWD no interrumpirá el servicio de agua si se cumplen todas las siguientes condiciones:
 - (i) El cliente o un inquilino del cliente le entregan al Distrito una certificación de un proveedor de atención primaria habilitado en la que se indica que la interrupción del servicio de agua pone en riesgo la vida o plantea una amenaza grave a la salud y seguridad de un residente del domicilio donde se presta el servicio residencial.
 - (ii) El cliente demuestra que no cuenta con los medios económicos para pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. Se entenderá que el cliente no cuenta con los medios económicos para pagar durante el ciclo de facturación normal si: (a) un miembro del grupo familiar del cliente en la actualidad es beneficiario de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el programa de seguridad de ingreso suplementario (Supplemental Security Income) o el programa de pago suplementario estatal (State Supplementary Payment), o el programa especial de nutrición suplementaria para mujeres, bebés y niños (Special Supplemental Nutrition Program) de

California, o (b) el cliente declara bajo pena de perjuicio que el ingreso anual del grupo familiar es inferior al 200 por ciento del nivel de pobreza federal.

- (iii) El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago, incluida una prórroga, con respecto a los cargos que se encuentran en mora.
- (b) Para los clientes que cumplan todas las condiciones antes mencionadas, el Distrito le ofrecerá al cliente una de las siguientes opciones, que seleccionará el Distrito a su discreción: (1) una prórroga del plazo de pago, o (2) un acuerdo de pago. El gerente de Atención al Cliente del Distrito o la persona que esté designe seleccionarán el acuerdo de pago más apropiado, teniendo en cuenta la información y la documentación que proporcionó el cliente, así como las necesidades de pago del Distrito.
- (c) El cliente tiene la responsabilidad de demostrar que se han cumplido las condiciones detalladas en el inciso (a). Una vez recibida la documentación del cliente, el Distrito revisará la documentación dentro de un plazo de siete (7) días y: (1) notificará al cliente acerca del acuerdo de pago, (2) solicitará información adicional al cliente, o (3) notificará al cliente que no cumple las condiciones mencionadas en el inciso (a).
- (d) IRWD podrá interrumpir el servicio de agua si un cliente a quien se le concedió un acuerdo de pago en virtud de esta sección no cumple con uno de los siguientes pagos durante sesenta (60) días o más: (a) el pago de los cargos impagos en la fecha de vencimiento de la prórroga para el pago, a más tardar; (b) el pago de cualquier importe adeudado en virtud de un cronograma de pago alternativo; o (c) el pago de los cargos actuales del servicio de agua. El Distrito publicará un aviso final de interrupción del servicio pendiente para desconectar el servicio en un lugar visible y destacado en el domicilio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no le dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito.

4.7 Tiempo de interrupción del servicio. IRWD no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago un viernes, sábado, domingo, feriado nacional, ni en ningún momento durante el cual la oficina del Distrito no esté abierta al público.

4.8 Restablecimiento del servicio. Los clientes cuyo servicio de agua se haya interrumpido podrán comunicarse con Atención al Cliente por teléfono al (949) 453-5300 o en persona en las oficinas del Distrito sitas en 15600 Sand Canyon Ave Irvine, Ca. 92618 para la reconexión del servicio. La reconexión estará sujeta al pago de: (a) las sumas vencidas, incluidos los intereses y las penalidades; (b) los cargos de reconexión, sujeto a las limitaciones establecidas en la Sección 7.1, si corresponde.

5. Procedimiento para impugnar o apelar una factura.

5.1 Tiempo para iniciar un reclamo o solicitar una investigación. Un cliente podrá iniciar un reclamo o solicitar una investigación con respecto al importe de una factura dentro de los quince (15) días de haber recibido la factura que se impugna. Solo a los fines de esta Sección 5.1, una factura se tendrá por recibida por el cliente cinco (5) días después de su envío por correo postal, o en el caso de los clientes que reciben facturas electrónicas, se tendrá por recibida de inmediato una vez enviada por correo electrónico.

5.2 Revisión por parte del Distrito. El gerente de Atención al Cliente o la persona que este designe revisarán los reclamos o las solicitudes de investigación que se presenten oportunamente y proporcionarán una determinación al cliente. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir una prórroga o un acuerdo de pago. El Distrito podrá, a su discreción, revisar reclamos o solicitudes de investigación que no se hayan presentado oportunamente; sin embargo, esos reclamos o esas solicitudes no se podrán apelar.

6. Prórrogas y otros acuerdos de pago.

6.1 Tiempo para solicitar una prórroga u otro acuerdo de pago. Si un cliente no puede pagar una factura en el plazo de pago normal, podrá solicitar una prórroga o un acuerdo de pago, conforme con lo descrito en esta Sección 6.

6.2 Acuerdo de pago. Si lo aprueba el Distrito, el pago de un cliente de su saldo impago se podrá dividir en partes iguales a lo largo de un período de doce (12) meses después de la fecha de pago original del saldo. El gerente de Atención al Cliente o la persona que este designe pueden prorrogar el acuerdo de pago por más de 12 meses a su discreción. El cliente deberá pagar el saldo impago total en la fecha fijada por el Distrito y deberá mantenerse al día con todos los cargos que se devenguen durante los períodos de facturación posteriores. La prórroga de la fecha de pago se establecerá por escrito y se comunicará al cliente.

6.3 Incumplimiento. Si un cliente ha estado en mora durante 60 días o más y se le ha concedido un acuerdo de pago en virtud de esta Sección 6 y: (1) no paga los cargos impagos en la fecha en la que vence la prórroga; o (2) no paga un monto adeudado en virtud de un acuerdo de pago en su fecha de pago, el Distrito podrá interrumpir el servicio de agua. El Distrito publicará un aviso final de interrupción del servicio pendiente en un lugar visible y destacado en el domicilio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no le dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito.

7. Programas específicos para clientes de bajos ingresos.

7.1 Límites del cargo de reconexión y dispensa del pago de intereses. Para los clientes residenciales que acrediten al Distrito un ingreso familiar inferior al 200 por ciento de la línea de pobreza federal, el Distrito:

- (a) Limitará los cargos de reconexión durante el horario de trabajo habitual a cincuenta y siete dólares (\$57), y fuera del horario de trabajo, a

cient setenta y dos dólares (\$172). Los límites solo se aplicarán si los cargos de reconexión del Distrito efectivamente superan estos montos. Estos límites están sujetos a un ajuste anual debido a cambios en el índice de precios al consumidor para todos los consumidores urbanos (IPC-U) de la Oficina de Estadísticas Laborales (Bureau of Labor Statistics) a partir del 1.º de enero de 2021.

- (b) Dispensará el pago de los intereses sobre las facturas morosas **una vez** cada 12 meses.

7.2 Restricciones. El Distrito entenderá que un cliente residencial tiene un ingreso familiar inferior al 200 por ciento del nivel de pobreza federal si: (a) un miembro de su grupo familiar en la actualidad es beneficiario de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el programa de seguridad de ingreso suplementario (Supplemental Security Income) o el programa de pago suplementario estatal (State Supplementary Payment), o el programa especial de nutrición suplementaria para mujeres, bebés y niños (Special Supplemental Nutrition Program) de California, o (b) el cliente declara que el ingreso anual del grupo familiar es inferior al 200 por ciento del nivel de pobreza federal.

8. **Procedimiento para que los ocupantes o inquilinos se conviertan en clientes del Distrito.**

8.1 Aplicabilidad. Esta Sección 8 se aplicará únicamente cuando el propietario, dueño, administrador u operador de un domicilio residencial figure como cliente, y se haya emitido un aviso de interrupción del servicio pendiente para interrumpir el servicio de agua por falta de pago.

8.2 Aceptación de los términos y condiciones de servicio del Distrito. El Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales reales si uno o más ocupantes aceptan los términos y condiciones de servicio y cumplen los requisitos de las normas y las reglamentaciones del Distrito.

8.3 Constatación del arrendamiento. Para ser elegible para convertirse en cliente sin pagar el importe adeudado de la cuenta morosa, el ocupante deberá brindar una constancia de que el cliente de la cuenta morosa es o fue el dueño, administrador o agente de la vivienda. Esta constatación podrá incluir, entre otras cosas, un contrato de alquiler o arrendamiento, recibos de alquileres, un documento del gobierno en el que se indique que el ocupante está arrendando la propiedad, o la información divulgada en virtud del artículo 1962 del Código Civil, a discreción del Distrito.

9. **Idioma de ciertas notificaciones por escrito.** Todas las notificaciones en virtud de la Sección 4 de esta Política se realizarán en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano o en cualquier otro idioma hablado por el diez por ciento (10 %) o más de las personas dentro del área de servicio del Distrito.

10. **Otros recursos.** Además de la interrupción del servicio de agua, el Distrito podrá hacer uso de otros recursos que le corresponden por ley o en virtud del sistema anglosajón de Equity por la falta de pago de los cargos del servicio de agua, que incluyen,

a título enunciativo: asegurar el pago de los importes morosos mediante la constitución de derechos de retención sobre bienes inmuebles, la presentación de un reclamo o una acción judicial, o la remisión del monto impago a cobranzas. Para el caso de que la acción judicial se decida a favor del Distrito, el Distrito tendrá derecho al pago de todos los costos y gastos, incluidos los honorarios de abogados y los intereses devengados.

11. Interrupción del servicio de agua debido a otras violaciones del cliente. IRWD se reserva el derecho de interrumpir el servicio de agua por otras violaciones de las ordenanzas, normas o reglamentaciones del Distrito distintas a la falta de pago.

12. Costos y cargos incurridos. Salvo disposición expresa en contrario de esta Política, los costos y cargos en que incurra el cliente en virtud de otras normas, reglamentaciones o políticas del Distrito, incluidos, sin carácter taxativo, los cargos por morosidad, deberán pagarse de la forma que allí se establezca.