

## **Compañía de agua Vaughn Política de desconexión**

### **Objetivo/Antecedentes**

Sin perjuicio de cualquier otra política o norma, esta Política de desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago (la "Política") se aplicará a la desconexión del servicio de agua residencial (el "Servicio") por falta de pago según las disposiciones establecidas en el presente documento. En caso de conflicto entre esta Política y cualquier otra política o norma de Vaughn Water Company (la "Compañía"), prevalecerá esta Política.

### **Aplicación de la política; número de teléfono de contacto**

Esta política se aplicará únicamente a la desconexión del servicio de agua residencial, y todas las demás políticas y procedimientos existentes en relación con pagos atrasados seguirán aplicándose a las cuentas de servicio de agua residencial, comercial e industrial. Se puede obtener más asistencia en relación con el pago de las facturas de agua y el posible establecimiento de las alternativas establecidas en esta Política para evitar la desconexión del servicio llamando al (661) 589-2931.

### **Texto de la política**

Como sistema de agua urbano o comunitario que suministra agua a más de 200 conexiones de servicio, la empresa se rige por la Ley del Senado N.º 998.

### **Pago del servicio de agua residencial**

#### **1. Rendición y pago de facturas**

Las facturas del Servicio se entregarán a cada cliente residencial mensualmente, a menos que se disponga lo contrario en las listas de tarifas de la Compañía. Las facturas por el servicio son pagaderas en el momento de su presentación y se convierten en vencidas a los efectos de que el Servicio quede sujeto a la desconexión si no se paga en un plazo de sesenta (60) días a partir de la fecha de la factura. Las demás políticas, normas y reglamentos de la Compañía relativos a los pagos atrasados del Servicio permanecen en plena vigencia en la medida en que no entren en conflicto con esta Política.

El pago puede realizarse en la oficina principal de la empresa, mediante pago electrónico en el sitio web de la empresa [www.vaughnwater.org](http://www.vaughnwater.org), o enviando el pago por correo. Sin embargo, es responsabilidad del cliente asegurarse de que la empresa reciba el pago a tiempo. No se autorizan los pagos parciales a menos que la Compañía haya dado su aprobación previa por escrito. Las facturas se calcularán de la siguiente manera:

- A. Los contadores se leerán a intervalos regulares para la preparación de las facturas periódicas y según sea necesario para la preparación de las facturas de apertura, de cierre y especiales.
- B. Las facturas del servicio con contador mostrarán la lectura del contador del periodo actual y del anterior para el que se emite la factura, el número de unidades, la fecha y los días de servicio de la lectura actual del contador.
- C. La facturación se pagará en moneda de curso legal de los Estados Unidos de América. No obstante lo anterior, la Compañía se reserva el derecho de rechazar cualquier pago de dichas facturaciones en moneda.

### **Facturas atrasadas**

Las siguientes normas para la desconexión del Servicio se aplicarán a los clientes cuyas facturas permanezcan sin pagar durante más de sesenta (60) días después de la fecha del informe de cuenta:

#### **1. Cuentas de pequeño saldo**

Cualquier saldo de una factura de 20 dólares o menos puede trasladarse y añadirse al siguiente periodo de facturación sin que se aplique una tasa por retraso ni se produzcan nuevas acciones de cobro.

## **2. Aviso de desconexión**

Si el pago de una factura emitida no se realiza en o antes del (45) cuadragésimo quinto día posterior a la fecha de la factura, se enviará al cliente un aviso de desconexión por pago atrasado (el "Aviso de desconexión") al menos diez (10) días hábiles antes de la posible fecha de desconexión del Servicio identificada en el Aviso de desconexión. A los efectos de esta política, el término "días hábiles" se referirá a cualquier día en el que la oficina de la Compañía esté abierta al público. Si la dirección postal del cliente no es la del inmueble al que se presta el Servicio, el Aviso de Desconexión deberá enviarse también a la dirección del inmueble al que se presta el Servicio, dirigido al "Ocupante". El aviso de desconexión debe contener lo siguiente:

- a. Nombre y dirección del cliente;
- b. Cantidad atrasada;
- c. Fecha en la que debe realizarse el pago o el acuerdo de pago para evitar la desconexión del Servicio;
- d. Descripción del proceso para solicitar una prórroga para pagar la cantidad adeudada;
- e. Descripción del procedimiento para solicitar la revisión y la apelación de la factura que da lugar al retraso de pago; y
- f. Descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un plan de pagos diferido, amortizado, reducido o alternativo.

*Aviso a los inquilinos/ocupantes de una residencia con contador individual:* La Compañía hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de una notificación escrita, cuando la cuenta del servicio de agua esté atrasada y sujeta a desconexión al menos 10 días naturales antes de que se corte el servicio de agua. La notificación escrita informará al inquilino/ocupante que tiene derecho a convertirse en cliente de la Compañía sin que se le exija el pago de la cantidad adeudada en la cuenta atrasada, siempre y cuando esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos subsecuentes por el servicio de agua el inquilino/ocupante debe proporcionar la verificación del arriendo en la forma de un contrato de alquiler, y verificar que el titular de la cuenta atrasada era el propietario, el administrador de la propiedad, u otro agente de la propiedad.

*Aviso a los inquilinos/ocupantes de un complejo de varias unidades que reciben el servicio a través de un contador principal:* La Compañía hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de un aviso escrito colgado en la puerta de cada residencia, cuando la cuenta del servicio de agua esté atrasada y sujeta a desconexión al menos 10 días hábiles antes de que se corte el servicio de agua. El aviso escrito informará al inquilino/ocupante de que tiene derecho a convertirse en cliente de la Compañía sin que se le exija el pago de la cantidad adeudada en la cuenta atrasada, siempre y cuando esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en la(s) dirección(es) servida(s) por el medidor maestro. Si uno o más de los ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos subsiguientes por el servicio de agua a satisfacción de la Compañía, o si existe un medio físico, legalmente disponible para la Compañía, de terminar selectivamente el servicio a aquellos ocupantes que no han cumplido con los requisitos para el servicio, la Compañía pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que han cumplido con dichos requisitos.

Si el aviso de desconexión por escrito se devuelve por correo como imposible de entregar, la compañía hará un esfuerzo razonable y de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de desconexión y una copia de esta política.

### **3. Condiciones que prohíben la desconexión**

La Compañía no desconectará el Servicio si se cumplen **TODAS** las condiciones siguientes:

- A. **Condiciones de salud** - El cliente o el inquilino del cliente presenta una certificación de un proveedor de atención primaria que atestigua que la desconexión del Servicio (i) pondría en peligro la vida, o (ii) supondría una grave amenaza para la salud y la seguridad de una persona que reside en la propiedad;
- B. **Incapacidad financiera** - El cliente demuestra que no puede pagar el Servicio con el ciclo de facturación normal de la Compañía. Se considera que el cliente "no puede económicamente pagar" si algún miembro del hogar del cliente es: (1) beneficiario actual de las siguientes prestaciones: CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/Programa estatal de nutrición para mujeres, bebés y niños; o (3) el cliente declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200% del nivel de pobreza federal (consulte este enlace para conocer los niveles de pobreza federales aplicables en California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>); y
- C. **Acuerdos de pago alternativos**: el cliente está dispuesto a suscribirse a un acuerdo de amortización, a un plan de pago alternativo o a un plan de pago diferido o reducido, de acuerdo con las disposiciones de la siguiente Sección cinco (5).

### **4. Proceso de determinación de las condiciones que prohíben la desconexión del servicio**

El peso de la prueba del cumplimiento de las condiciones descritas en el sección (3) anterior es responsabilidad del cliente. Con el fin de proporcionar a la Compañía el tiempo suficiente para procesar cualquier solicitud de asistencia por parte de un cliente, éste deberá proporcionar a la Compañía la documentación suficiente para demostrar la existencia de los problemas médicos descritos en la Sección (3)(A), la incapacidad financiera en la Sección (3)(B), y la voluntad de entrar en cualquier acuerdo de pago alternativo descrito en la Sección (3)(C) con la mayor antelación posible a cualquier fecha propuesta para la desconexión del Servicio. Una vez recibida dicha documentación, el Director General de la Empresa, o la persona que éste designe, revisará dicha documentación y responderá al cliente en un plazo de siete (7) días naturales para solicitar información adicional, incluida la información relativa a la viabilidad de los acuerdos alternativos disponibles, o para notificar al cliente el acuerdo de pago alternativo, y los términos de este, según la Sección 6, a continuación, que la Empresa está dispuesta a aceptar. Si la Compañía solicita información adicional, el cliente deberá proporcionar la información solicitada en un plazo de cinco (5) días naturales a partir del recibo de la solicitud de parte de la Compañía. Dentro de los cinco (5) días naturales siguientes al recibo de dicha información por parte de la Compañía, ésta notificará por escrito al cliente que no cumple las condiciones establecidas en la Sección (4) anterior, o le notificará por escrito el acuerdo de pago alternativo, y las condiciones de este, según la Sección 6, posterior. Los clientes que no cumplan con las condiciones descritas en la Sección (4), anterior, deben pagar la cantidad atrasada, incluyendo cualquier sanción y otros cargos, que se deban a la Compañía dentro de lo último que ocurra de: (i) dos (2) días hábiles después de la fecha de notificación de la Empresa de la determinación de la Empresa de que no se cumplen las condiciones; o (ii) la fecha de la inminente desconexión del Servicio, como se especifica en el Aviso de Desconexión.

### **5. Acuerdos de pago alternativos**

Para cualquier cliente que satisfaga cualquiera de las condiciones de la Sección 3 anterior, de acuerdo con el proceso ya establecido en la Sección 4, la Compañía ofrecerá al cliente uno o más de los siguientes acuerdos de pago alternativos, que serán seleccionados por la Compañía a su discreción. El Director General, o la persona que éste designe, seleccionará, en el ejercicio de una discreción razonable, el acuerdo de pago alternativo más apropiado después de revisar la información y la documentación proporcionada por el cliente. Cualquier cliente que solicite un

acuerdo de pago alternativo que se extienda hasta el siguiente periodo de facturación deberá ser acordado por escrito y firmado por el cliente en la oficina de la Compañía. Cualquier cliente que no pueda pagar el Servicio dentro del periodo de pago normal y que cumpla con todas las condiciones de la Sección 3 anterior, puede, si la Compañía así lo decide, llegar a un acuerdo con la Compañía para una de las siguientes alternativas:

#### A. Amortización

1. Plazo: El cliente deberá pagar el saldo pendiente, junto con la tasa administrativa de \$ 25.00 dólares, tal y como se especifica en la Sección (2), a continuación, a lo largo de un periodo no superior a doce (12) meses, según determine el Director General o la persona que éste designe. El saldo pendiente, junto con la tasa administrativa pertinente que se aplicará, se dividirá por el número de meses del periodo de amortización y esa cantidad se añadirá cada mes a las facturas mensuales en curso del cliente por el Servicio. El plan acordado se establecerá por escrito y será firmado por el cliente.

2. Cuota administrativa: Para cualquier plan de amortización aprobado, se cobrará al cliente una cuota administrativa, en la cantidad establecida por la Compañía de cuando en cuando, que representa el costo de iniciar y administrar el plan. A discreción del Gerente General o de la persona que éste designe, la tarifa administrativa de \$25.00 se aplicará a los montos que se amorticen conforme a esta Subsección A.

3. Cumplimiento del plan: El cliente debe cumplir con el plan de amortización y mantenerse al día ya que los cargos se acumulan en cada período de facturación posterior. El cliente no podrá solicitar una nueva amortización de los cargos subsiguientes no pagados mientras pague los cargos atrasados de acuerdo con un plan de amortización. Cuando el cliente no cumpla con los términos del plan de amortización durante sesenta (60) días naturales o más, o no pague los cargos actuales del servicio del cliente durante sesenta (60) días naturales o más, la Compañía podrá desconectar el servicio de agua a la propiedad del cliente al menos cinco (5) días hábiles después de publicar en la residencia del cliente un aviso final de su intención de desconexión del servicio.

#### B. Plan de pago alternativo

1. Plazo de pagos: El cliente deberá pagar el saldo pendiente, con la cuota administrativa que se especifica en el siguiente subinciso (2), a lo largo de un período no superior a doce (12) meses, según determine el Director General o la persona que éste designe; siempre y cuando el Director General o la persona que éste designe, a su razonable discreción, puedan ampliar el período de plazo de pagos durante más de doce (12) meses para evitar dificultades indebidas al cliente.

2. Cuota administrativa: Para cualquier programa de pago alternativo aprobado, se cobrará al cliente una cuota administrativa, en la cantidad establecida por la Compañía de vez en cuando, que representa el costo de iniciar y administrar el programa. A discreción del Gerente General o de la persona que éste designe, se aplicará una cuota administrativa de \$25.00 a cualquier monto que deba pagarse conforme a esta Subsección B.

3. Plan de pagos : Tras consultar con el cliente y teniendo en cuenta sus limitaciones financieras, el Director General o la persona que éste designe elaborará un plan de pagos alternativo que se acordará con el cliente. El plan de pagos alternativo podrá prever pagos periódicos de cantidades globales que no coincidan con la fecha de pago establecida, podrá prever que los pagos se realicen con mayor o menor frecuencia que la mensual, siempre que, en cualquiera de los casos, el saldo pendiente y la cuota administrativa se abonen en su totalidad en los doce (12) meses siguientes al establecimiento del plan de pagos. El plan acordado se establecerá por escrito y será firmado por el cliente.

4. Cumplimiento del plan: El cliente debe cumplir con el plan de pagos acordado y mantenerse al día ya que los cargos se acumulan en cada período de facturación subsiguiente. El cliente no podrá solicitar un plan de pagos más largo para los cargos subsiguientes no pagados mientras pague los cargos atrasados de acuerdo con un plan previamente acordado. Si el cliente no cumple con los términos del plan de pagos acordado durante sesenta (60) días naturales o más, o no paga los cargos actuales del servicio del cliente durante sesenta (60) días naturales o más, la Compañía puede desconectar el Servicio a la propiedad del cliente al menos cinco (5) días hábiles después de publicar en la residencia del consumidor un aviso final de su intención de desconectar el servicio.

C. Reducción del saldo pendiente

1. La Compañía puede acordar una reducción del saldo pendiente del consumidor, que no supere el treinta por ciento (30%) de dicho saldo sin necesidad de aprobación y acción por parte de la Mesa Directiva; siempre que dicha reducción se financie con una fuente de recurso que no suponga la imposición de cargos adicionales a otros clientes. La proporción de cualquier reducción se determinará en función de la necesidad financiera del consumidor, de la situación y necesidades financieras del Proveedor y de la disponibilidad de fondos para compensar la reducción del saldo pendiente del consumidor.

2. Plazo del plan de pago: El cliente deberá pagar el saldo reducido en la fecha de vencimiento que determine el Director General o la persona que éste designe, fecha que (la "Fecha de Pago Reducido") será como mínimo quince (15) días naturales después de la fecha vigente de la reducción del saldo pendiente.

3. Cumplimiento de la fecha de pago reducido: El cliente debe pagar el saldo reducido en o antes de la Fecha de Pago Reducido y debe mantenerse al día en el pago de la totalidad de los cargos que se acumulan en cada período de facturación posterior. Si el cliente no paga el monto de pago reducido dentro de los sesenta (60) días naturales posteriores a la Fecha de Pago Reducido, o no paga los cargos actuales del servicio del cliente durante sesenta (60) días naturales o más, la Compañía puede desconectar el Servicio a la propiedad del cliente al menos cinco (5) días hábiles después de publicar en la residencia del cliente un aviso final de su intención de desconectar el servicio.

D. Aplazamiento provisional del pago:

La Compañía puede, a su discreción, acordar el aplazamiento del pago de un saldo pendiente durante un período de hasta doce (12) meses después del vencimiento del pago.

1. Plazo del plan de pago: El cliente deberá pagar el saldo pendiente en la fecha de aplazamiento (la "Fecha de Pago Aplazado") que determine el Director General o la persona que éste designe. La Fecha de Pago Aplazado será dentro de los doce (12) meses siguientes a la fecha en que el saldo pendiente se convirtió en atrasado.

2. Cumplimiento de la Fecha de Pago Reducido: El cliente debe pagar el saldo reducido en o antes de la Fecha de Pago Diferido y debe mantenerse al día en el pago de la totalidad de los cargos que se acumulan en cada período de facturación posterior. Si el cliente no abona el importe de pago pendiente en un plazo de sesenta (60) días naturales después de la Fecha de Pago Diferido, o no paga los cargos actuales del servicio del cliente durante sesenta (60) días naturales o más, la Compañía podrá desconectar el Servicio en la propiedad del cliente al menos cinco (5) días hábiles después de publicar en la residencia del consumidor una notificación final de su intención de desconectar el servicio.

**6. Llamada de cortesía de cuarenta y ocho (48) horas**

La Compañía hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente con 48 horas de antelación la desconexión del servicio de agua por falta de pago. El medio de notificación será por teléfono. La llamada de cortesía de cuarenta y ocho (48) horas se entiende totalmente como una cortesía y el hecho de que la Compañía no envíe la notificación o que el cliente no la reciba no constituirá una razón aceptable para la falta de pago o el retraso de la desconexión. Es responsabilidad del cliente notificar a la Compañía los cambios en los números de teléfono.

**7. Fecha de plazo de desconexión**

La Compañía debe recibir el pago del servicio de agua a más tardar a las 4:00 p.m. de la fecha especificada en el aviso de desconexión del servicio. No se aceptan matasellos.

**8. Desconexión del servicio de agua por falta de pago**

La Compañía desconectará el servicio de agua apagando y bloqueando el contador. Antes de desconectar el servicio, se notificará al cliente mediante una notificación de retraso, un aviso de desconexión y una llamada de cortesía de cuarenta y ocho (48) horas. Se cobrará al cliente una cuota de reconexión en el sistema de facturación, independientemente de que el contador se haya apagado y bloqueado físicamente. Esta tarifa se añadirá a las 4:00 p.m. de la fecha de vencimiento del pago especificada en el Aviso de Desconexión del Servicio.

**9. Restablecimiento del servicio**

Para reanudar o continuar el servicio que ha sido desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar una cuota de reconexión. La Compañía se esforzará por reconectar el servicio tan pronto como sea posible; sin embargo, como mínimo, restablecerá el servicio antes de que finalice el día siguiente al pago de cualquier cantidad vencida, cuotas de tardanza y cuotas de reconexión atribuibles a la desconexión del servicio. El servicio de agua que sea abierto y/o desbloqueado por cualquier persona que no sea un empleado de la Compañía puede estar sujeto a multas o cargos o cuotas adicionales. Cualquier daño que se produzca como resultado del restablecimiento no autorizado del servicio es responsabilidad del cliente.

#### **10. Restablecimiento del servicio fuera de horas laborales**

El servicio restablecido después de las 5:00 p.m. de lunes a viernes, los fines de semana o los días festivos, tendrá un cargo por reconexión fuera de horas laborales. El servicio no se restablecerá después de las horas normales de trabajo a menos que el cliente haya sido informado de la cuota de reconexión fuera de horas laborales y se comprometa a ponerse en contacto con el departamento de facturación de la Compañía a más tardar al mediodía del siguiente día hábil para pagar la cantidad vencida, los cargos por tardanza y las cuotas por reconexión. El personal de la empresa que responda a las llamadas de servicio no está autorizado a cobrar; sin embargo, indicará al cliente que se ponga en contacto con el departamento de facturación antes del mediodía del siguiente día laborable.

#### **11. Notificación de pago devuelto**

Al recibir un cheque devuelto, un cheque electrónico devuelto o una tarjeta de crédito disputada como pago del servicio de agua u otros cargos, la Compañía considerará la cuenta como no pagada. La Compañía hará un esfuerzo razonable y de buena fe para proporcionar un aviso de cortesía de cuarenta y ocho (48) horas de la terminación del servicio debido a un cheque devuelto y/o cheque electrónico devuelto. El medio de notificación será un aviso dejado en la propiedad.

El servicio de agua se desconectará si el importe del cheque devuelto y/o el cheque electrónico devuelto y la cuota del cheque devuelto no se pagan en o antes de la fecha especificada en la notificación de terminación. Todas las cantidades pagadas para reembolsar un cheque devuelto y/o un cheque electrónico devuelto y las cuotas deben ser en efectivo, tarjeta de crédito o fondos certificados.

#### **12. Devolución del pago de un servicio previamente desconectado**

En el caso de que un cliente ofrezca un cheque no negociable como pago para restablecer el servicio de agua previamente desconectado por falta de pago y la Compañía restablece el servicio, la Compañía puede desconectar el servicio inmediatamente sin dar más aviso. No se dará un aviso de terminación de cuarenta y ocho (48) horas en el caso de un cheque no negociable ofrecido para el pago de los cargos de agua que fueron objeto de desconexión.

Una vez restablecida la cuenta del cliente, ésta quedará en estado de prueba durante un periodo de un año. Si en cualquier momento durante el período de un año descrito anteriormente, el servicio del cliente vuelve a ser desconectado por falta de pago, la Compañía requerirá que el cliente remita el pago en su totalidad para que el servicio sea restaurado, además de cualquier depósito que la Compañía pueda requerir a su discreción razonable.

#### **13. Facturas disputadas**

Si un cliente cree que se le ha cobrado de más por el servicio de agua residencial o que se le ha cobrado por un servicio de agua residencial no prestado, el cliente puede disputar la cantidad adeudada notificándolo a la Compañía por escrito en un plazo máximo de 35 días naturales a partir de la fecha original de emisión de la factura disputada. La Compañía evaluará la información proporcionada por el cliente e investigará el asunto. El Director General, o la persona que éste designe, tomará una decisión basada en toda la información y tendrá la autoridad para ajustar la cantidad adeudada de manera justa y equitativa, si procede.

Si el cliente no está de acuerdo, podrá, en un plazo de 10 días naturales a partir de la decisión del Director General, apelar la decisión, por escrito, a la Mesa Directiva. La Mesa Directiva revisará el expediente y tomará una decisión en su siguiente reunión ordinaria de la Mesa Directiva. La decisión de la Mesa Directiva será definitiva.