



Sección 15A
**FALTA DE PAGO DE LAS FACTURAS POR PARTE DE CLIENTES
RESIDENCIALES UNIFAMILIARES**

**OPCIONES PARA EVITAR LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO DE LAS
FACTURAS**

Por falta de pago de facturas, los clientes residenciales unifamiliares podrían estar sujetos a la interrupción del servicio de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 35211-20. Los clientes residenciales unifamiliares pueden evitar la interrupción del servicio bajo cualquiera de las siguientes condiciones:

- Los clientes residenciales unifamiliares deberán pagar las facturas de los servicios de suministro de agua y los cargos de alcantarillado aplicables incluidos como parte de la factura de EBMUD antes de la fecha de pago indicada en la factura o, por una factura de servicio en una ubicación anterior, dentro de los 15 días posteriores al envío o presentación en la ubicación actual.
- El servicio de suministro de agua para clientes residenciales unifamiliares podría ser interrumpido por EBMUD a través de la instalación de un restrictor de flujo si la factura por los cargos de suministro de agua y de alcantarillado aplicables incluidos como parte de la factura de EBMUD no han sido pagados al llegar la fecha de pago. La instalación de un restrictor de flujo reduce la cantidad de agua suministrada al lugar a aproximadamente 0.5 galones por minuto con el fin de proporcionarles a los clientes unifamiliares cuyas facturas no han sido pagadas, acceso al agua para satisfacer sus necesidades básicas de limpieza, cocina y consumo de agua potable. Antes de la instalación de un restrictor de flujo, EBMUD proporcionará instrucciones por escrito sobre las limitaciones en el consumo de agua asociadas con la instalación de un limitador de caudal. Los clientes deberán seguir dichas instrucciones por escrito. **Mientras un restrictor de flujo esté instalado, todo consumo de agua será a riesgo exclusivo del cliente. EBMUD no asume responsabilidad por CUALQUIER DAÑO que resulte del incumplimiento por parte del cliente de instrucciones escritas o que sea ocasionado por la instalación de restrictores de flujo o por el uso del agua de flujo restringido.**
- El servicio de suministro de agua no será suspendido hasta que el pago de un cliente haya estado atrasado durante al menos 60 días después de la fecha de vencimiento del pago. No menos de 15 días hábiles antes de la suspensión del servicio por falta de pago, EBMUD enviará por correo un aviso de interrupción del servicio por escrito al cliente que aparece nombrado en la cuenta y también al residente cuando el domicilio del cliente no sea el mismo que el domicilio de servicio. Además, no menos de 48 horas antes de la suspensión del servicio por falta de pago, EBMUD intentará comunicarse con el cliente nombrado en la cuenta o con una persona adulta que viva con el cliente por teléfono o en persona y, de no poder lograrlo, dejará un aviso final de interrupción del servicio por escrito y una copia de esta política en dicho lugar.



Sección 15A

**FALTA DE PAGO DE LAS FACTURAS POR PARTE DE CLIENTES
RESIDENCIALES UNIFAMILIARES**

- Certificación médica
 - EBMUD no interrumpirá los servicios a un cliente que no tenga los medios económicos para realizar un pago para la fecha límite de pago y que presente la certificación médica de un proveedor de atención primaria con licencia indicando que la suspensión del servicio de suministro de agua representaría una amenaza contra la vida, o una amenaza seria contra la salud y seguridad del cliente o de un residente del lugar; siempre y cuando el cliente convenga en realizar pagos regulares del saldo vencido de una manera aprobada por EBMUD. Se considerará que el cliente "no tiene los medios económicos para pagar el servicio" si el hogar del cliente participa actualmente en el Programa de Asistencia al Cliente (CAP) de EBMUD tal como se describe más adelante, o si algún miembro del hogar del cliente es beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, programa de pago complementario de ingresos por seguridad/complementario del Estado, o el programa de nutrición complementario especial de California para mujeres, bebés y niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es menos del 200 por ciento del nivel de pobreza. Para los clientes que cumplan los requisitos anteriores, EBMUD seleccionará un plan de pago apropiado, tomando en consideración la información del cliente y las necesidades de pago de EBMUD. Un cliente que participe en un plan de pagos de conformidad con lo dispuesto en este párrafo se le exigirá participar en un acuerdo de pagos por escrito con EBMUD. Si durante 60 días o más el cliente no cumple con el acuerdo de pagos por escrito o paga sus cargos de servicio actuales, EBMUD podría suspender el servicio de suministro de agua después de publicar un aviso final de interrupción del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la instalación de un restrictor de flujo.
- Pagos diferidos/Programa alternativo de pagos o pagos reducidos
 - a. Pagos diferidos/Programa alternativo de pagos

Un cliente residencial puede evitar la suspensión del servicio por falta de pago difiriendo el pago de la factura pendiente de pago o conviniendo en un programa alternativo de pagos. El cliente debe comunicarse con EBMUD, ya sea por teléfono o por escrito, a fin de solicitar un programa alternativo de pagos o diferir el periodo de pago para saldar la factura pendiente de pago. EBMUD evaluará la solicitud del cliente. Si un cliente desea diferir pagos o conviene en un programa alternativo de pagos, deberá estar de acuerdo en amortizar el saldo pendiente de pago de la cuenta a lo largo de un periodo de tiempo razonable, el cual no deberá exceder 12 meses. Al cliente que se les permita participar en un plan de pagos de ese tipo se le exigirá participar en un acuerdo de pagos por escrito con EBMUD.

Los clientes que participen en un acuerdo de pagos con EBMUD y que realicen los pagos regulares requeridos del saldo pendiente de pago evitarán la suspensión del servicio por falta de pago de la factura. El incumplimiento de los términos del acuerdo de pagos por escrito resultará en la suspensión del servicio después de publicar un aviso final de interrupción del servicio al menos 48 horas antes de que se tome medida alguna.



Sección 15A

**FALTA DE PAGO DE LAS FACTURAS POR PARTE DE CLIENTES
RESIDENCIALES UNIFAMILIARES**

b. Pagos reducidos

EBMUD les ofrece CAP a los clientes de bajos ingresos que reúnan los requisitos. A los clientes residenciales que reúnan los requisitos de CAP se les ofrece un descuento temporal en las tarifas del agua y aguas residuales de EBMUD. La cantidad del descuento se aplica después de que EBMUD determine que un cliente satisface los requisitos de elegibilidad para participar en CAP.

Elegibilidad a CAP: La elegibilidad a CAP está basada en los límites de ingresos que correspondan al "nivel de ingresos muy bajos" establecidos por las pautas estatales de pobreza para la vivienda, las cuales son determinadas por el condado y actualizadas cada año. Un límite de ingresos muy bajos refleja el 50% de los Ingresos Familiares Medios de Vivienda y Desarrollo Urbano. Los clientes que participen en CAP deben notificar a EBMUD si su hogar deja de cumplir los requisitos de CAP. Los beneficios de CAP son temporales, por lo que no se proporcionan indefinidamente. Los clientes que participen en CAP y cumplan los requisitos deben volver a solicitar su participación en CAP cada 24 meses.

Beneficios de CAP: Los clientes que reúnan los requisitos podrían recibir un descuento del 50 por ciento en el cargo de servicio bimestral estándar y un descuento del 50 por ciento en el uso de agua en cada hogar elegible, hasta un máximo de 1,050 galones por persona al mes. Se aplicará a la cuenta un descuento del 35 por ciento en el cargo de servicio de aguas residuales de EBMUD y los cargos de flujo recolectados serán aplicados a la cuenta. El beneficio de CAP entrará en vigor a partir del inicio del periodo de facturación una vez que la elegibilidad haya sido aprobada por EBMUD.

Los beneficios de CAP de EBMUD solo se aplican a los cargos de servicio de EBMUD.

• Disputa o apelación de una factura

Los clientes pueden ponerse en contacto con EBMUD llamando al **(866) 403-2683** si desean obtener información acerca de los planes de pagos para evitar la interrupción del servicio y/o acerca del proceso para disputar una factura. Un cliente puede disputar una factura enviando una descripción escrita de la disputa al Gerente de Servicios al Cliente de EBMUD o hablando por teléfono directamente con un Supervisor de Servicios al Cliente dentro de los 15 días de calendario posteriores a la fecha vencimiento del pago. El Gerente de Servicios al Cliente le responderá por escrito al cliente a más tardar 15 días después de haber recibido la disputa por escrito o por teléfono.

Todo cliente cuya disputa oportuna haya resultado en una determinación adversa puede apelar la determinación ante el Gerente de Servicios al Cliente y a la Comunidad presentando un aviso de apelación por escrito dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al envío por correo de la determinación del Gerente de Servicios al Cliente. El Gerente de Servicios al Cliente y a la Comunidad tiene 10 días para responder a la apelación. La decisión del Gerente de Servicios al



Sección 15A
**FALTA DE PAGO DE LAS FACTURAS POR PARTE DE CLIENTES
RESIDENCIALES UNIFAMILIARES**

Cliente y a la Comunidad concluirá la investigación de la disputa o queja del cliente. La evaluación de la disputa o queja del cliente deberá incluir los siguientes factores:

1. Si los cargos son correctos;
2. Si el personal instaló un restrictor de flujo para interrumpir el servicio de suministro de agua antes de la conclusión de este proceso de apelación;
3. Si el personal no ofreció pagos diferidos o un programa alternativo de pagos o pagos reducidos, tal como se estipuló anteriormente;
4. Si el personal no informó al cliente acerca del programa CAP de EBMUD; o
5. Si el personal no consideró la certificación médica, tal como se estipuló anteriormente.

El servicio de suministro de agua no será suspendido durante el periodo en el que la disputa de la factura del cliente esté siendo investigada o apelada.

Todas las apelaciones enviadas al Gerente de Servicios al Cliente y a la Comunidad deberán ser presentadas ante la Junta Directiva en un informe mensual, incluyendo las decisiones tomadas.

COBRO A TRAVÉS DE UN GRAVAMEN Y FACTURAS EN LOS IMPUESTOS SOBRE LA PROPIEDAD

Como alternativa a la suspensión o interrupción del servicio de suministro de agua, EBMUD puede cobrar cargos morosos a través de gravámenes y facturas en los impuestos sobre la propiedad para cuentas residenciales unifamiliares que satisfagan los siguientes requisitos:

1. El servicio es suministrado a una propiedad residencial unifamiliar con medidor cuando el lugar está ocupado por el dueño de la propiedad y el dueño es el titular de la cuenta.
2. Los cargos pendientes de pago se han convertido en morosos y los cargos morosos son iguales a \$100.00 o más.
3. El dueño de la propiedad ha enviado todos los avisos requeridos por la ley y/o este programa.
4. EBMUD ha llevado a cabo la audiencia anual en la que el cliente tuvo la oportunidad de presentar objeciones a la aplicación de un gravamen sobre la propiedad del cliente.

Los gravámenes serán aplicados cada 12 meses ante los Condados de Contra Costa y Alameda sobre las propiedades que reciben servicio de las cuentas morosas. EBMUD liberará los gravámenes pagados dentro del periodo de 30 días posterior a la fecha de recepción de pago por parte de EBMUD. Los cargos morosos que estén sujetos a este gravamen e ingresos a través del programa de recolección de impuestos sobre la propiedad abarcan todos los cargos de EBMUD que incluyen el cargo de aplicación del gravamen y los cargos de liberación del gravamen. EBMUD puede incluir los cargos de alcantarillado de otras agencias e impuestos a usuarios de servicios públicos (UUTs) tal como lo considere apropiado.