



SECCIÓN 15

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

El servicio de suministro de agua será suspendido por las razones siguientes:

A SOLICITUD DEL CLIENTE

El servicio de suministro de agua será suspendido en la fecha solicitada por el cliente, excepto sábados, domingos y días festivos, siempre y cuando se le avise con suficiente anticipación a EBMUD. El cliente será responsable de todo el servicio prestado a su domicilio hasta que EBMUD haya recibido un aviso para finalizar dicho servicio.

POR INCUMPLIMIENTO DE ESTAS REGLAS

El servicio de suministro de agua podría ser suspendido, reclasificado o eliminado por EBMUD debido al incumplimiento de cualquiera de las reglas que rigen el servicio de suministro de agua a los clientes.

Si el servicio es suspendido por falta de pago de la factura o por violaciones de las reglas, EBMUD podría exigir el pago de un cargo de restitución del servicio tal como esté estipulado en el Programa de Tarifas y Cargos además de todas las facturas de EBMUD que estén pendientes de pago antes de restituir el servicio.

Si el cliente llegara a reiniciar el suministro de agua o permitir que sea reiniciado después de haber sido suspendido por las razones anteriores, EBMUD podría suspender el servicio de suministro de agua nuevamente y podría cargar y cobrar un cargo de restitución del servicio cada vez que suceda lo anterior, además de otras cantidades incurridas por el cliente antes de restituir el servicio de suministro de agua.

POR FALTA DE PAGO DE LAS FACTURAS

El servicio de suministro de agua podría ser suspendido por EBMUD si los cargos del servicio de suministro de agua de una factura y los cargos de alcantarillado aplicables que estén incluidos como parte de la factura de EBMUD no sean pagados para la fecha límite de pago, o si una factura de servicio en un lugar anterior no es pagada dentro del periodo de 15 días posterior al envío por correo o presentación en el lugar actual.

El servicio de suministro de agua no será suspendido hasta que el pago por parte del cliente sea moroso por un mínimo de 60 días después de la fecha límite de 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. Asimismo, 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.

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

Los clientes residenciales pueden evitar la interrupción del servicio bajo alguna de las siguientes condiciones:

SECCIÓN 15

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO
(continuación)1. 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 CAP, 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 los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200 por ciento del nivel de pobreza federal. Para los clientes que satisfagan los requisitos anteriores, EBMUD seleccionará un plan de pago apropiado, tomando en consideración la información del cliente y las necesidades de pago de EBMUD. A todo 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 las disposiciones del 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 suspensión.

2. 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 participe 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 la suspensión.

SECCIÓN 15

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO
(continuación)

b. Pagos reducidos

EBMUD les ofrece un Programa de Ayuda al Cliente (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 a partir de ese momento 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 consumo de agua en cada hogar que reúna los requisitos, 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.

3. 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 a fin de evitar la interrupción del servicio y/o acerca del proceso para disputar una factura. Los clientes pueden disputar una factura presentando una descripción de la disputa por escrito ante el 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 límite de 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

SECCIÓN 15

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO
(continuación)

de apelación por escrito dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la fecha de envío postal 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 Cliente y a la Comunidad concluirá la investigación de la disputa o queja del cliente. Esta evaluación de la disputa o queja del cliente deberá incluir los siguientes factores:

1. Si los cargos son correctos;
2. Si el personal suspendió 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 presentadas ante el Gerente de Servicios al Cliente y a la Comunidad deberán ser presentadas ante la Junta Directiva en un informe mensual, incluyendo las decisiones tomadas.