



Política:	Política para evitar la interrupción del servicio doméstico por falta de pago		
Fecha de aprobación:	Fecha de revisión:	Aprobado por:	
13 de agosto de 2019	N/C	Junta Directiva	

PROCEDIMIENTO

Propósito:

El propósito de esta política es informar públicamente los programas y las políticas de Coachella Valley Water District (“CVWD”) que están disponibles para poner al día una cuenta morosa y evitar la interrupción del servicio por falta de pago. **Los clientes pueden comunicarse con el Servicio al Cliente al (760) 391-9600 para hablar sobre esta política y las opciones para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago.**

Autoridad adicional:

Código de Salud y Seguridad § 116900, *et seq.*

Alcance:

Clientes que se enfrentan a la terminación del servicio debido a falta de pago

Parte responsable:

Director de Servicio, Departamento de Servicio

POLÍTICA

I. Programas y políticas para evitar la desconexión por falta de pago

1. Pagos reducidos o diferidos: El Distrito se ha asociado con United Way of the Desert para brindar asistencia a clientes que necesitan ayuda para pagar su factura de agua. Para solicitarla, llame a United Way of the Desert al (760) 323-2731, ext. 23 para pedir una cita. Para obtener información general sobre el programa, visite www.cvwd.org/H2OHelp.
2. Cronograma alternativo de pago (acuerdo de amortización): Un cliente moroso según las Reglas y reglamentaciones del agua para consumo doméstico puede solicitar un Cronograma alternativo de pago o solicitar una extensión del tiempo para efectuar un pago a fin de evitar la terminación del servicio debido a la falta de pago. El Distrito considerará todas las circunstancias que atañen a la solicitud para aprobar o rechazar una solicitud.

Los planes de amortización aprobados se harán por escrito y estarán firmados por los Clientes. Los saldos impagos pueden amortizarse en un periodo que no supere los 12 meses desde la fecha original de la factura. Los pagos amortizados se combinarán con la factura regular del cliente y estarán sujetos a la fecha de vencimiento de dicha factura. El cliente debe cumplir con los términos del plan

de amortización y permanecer al día ya que los cargos se acumulan en cada periodo subsiguiente de facturación. El incumplimiento de los términos de un plan de amortización tendrá como consecuencia la emisión de un aviso de interrupción por escrito.

3. Facturas en disputa: Si un Cliente apela su factura y envía una solicitud de revisión de la cuenta, el Servicio de agua para consumo doméstico no se interrumpirá mientras esté pendiente la apelación. A partir de entonces, el Distrito determinará si el Servicio de agua para consumo doméstico se continuará o terminará conforme a la ley aplicable.
4. Disposición médica: No se terminará el servicio debido a falta de pago si el Cliente hace un acuerdo de amortización, un cronograma alternativo de pago o un plan para el pago diferido o reducido con respecto a todos los cargos en mora y envía una certificación de un proveedor de atención primaria de que la interrupción del servicio del agua pone en peligro la vida o representa una amenaza grave para la salud y seguridad de un residente de las instalaciones.
 - a) El servicio puede ser terminado independientemente de una excepción por disposición médica si el aviso de desconexión es enviado a la propiedad al menos cinco días hábiles antes de la fecha de terminación y el Cliente no cumple y tiene al menos 60 días de mora respecto del acuerdo de amortización, el cronograma alternativo de pago o el plan de pago diferido o reducido.
 - b) El servicio también puede terminarse si el Cliente no paga los cargos actuales del servicio residencial durante 60 días o más mientras participa en un acuerdo de amortización, cronograma alternativo de pago o plan de pago diferido o reducido de los cargos en mora.