

**FONTANA WATER COMPANY
POLÍTICA SOBRE INTERRUPCIÓN
DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO**

Para obtener una copia de esta política en español, chino, filipino, vietnamita o coreano, visite nuestro sitio web en www.fontanawater.com o llámenos al (909) 822-2201.

La presente Política sobre Interrupción del Servicio de Agua Residencial por Falta de Pago (“Política”) es aplicable a la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago por parte de Fontana Water Company (“FWC” o la “Empresa de Agua”) conforme a las disposiciones de la *Regla N° 11* de las tarifas del servicio aprobadas por la Comisión de Servicios Públicos de California (“CPUC”, por sus siglas en inglés).

I. Aplicación de la Política: número de teléfono de contacto: Esta política es aplicable exclusivamente al servicio de agua residencial. Contáctese con el servicio de atención al cliente de FWC al (909) 822-2201 para recibir ayuda con el pago de las facturas de agua y la posible implementación de las alternativas que se describen en esta política a fin de evitar que se discontinue el servicio:

II. Envío y pago de facturas:

A. **Facturas por el servicio:** Las facturas por el servicio de agua se envían a los clientes con frecuencia mensual, a menos que las tarifas del servicio aprobadas por la CPUC dispongan lo contrario. Las facturas por el servicio son pagaderas y exigibles a partir de la fecha de presentación y entran en mora si no se cumple con el pago de las mismas dentro de los 19 días de la fecha de envío por correo. Es responsabilidad del cliente cerciorarse de que la Empresa de Agua reciba el pago de manera oportuna. Las facturas se pueden pagar mediante las siguientes formas de pago:

1. **Pago Automático:** El pago automático es un programa de pago previamente autorizado. Para utilizar este programa, es necesario tener una cuenta financiera, por ejemplo, una cuenta corriente en un banco o cooperativa de crédito. Para inscribirse, descargue una solicitud por Internet en www.fontanawater.com, o llame al servicio de atención al cliente, al (909) 822-2201.
2. **Pago en Persona:** FWC acepta pagos en nuestra oficina local. Los pagos se pueden realizar en efectivo, con cheque o mediante giro postal.
3. **Pago Telefónico:** Se pueden realizar pagos a través de nuestro sistema telefónico automatizado con tarjeta de débito, tarjeta de crédito, o cheque electrónico, llamando al (844) 842-6466. Se aplica una comisión por servicio de terceros.
4. **Pago por Internet:** Los pagos por este medio se pueden realizar a través de nuestro proveedor externo aprobado. Para realizar un pago por Internet, visite www.fontanawater.com. Las formas de pago aceptadas son tarjeta de débito, tarjeta de crédito o cheque electrónico. Se aplica una comisión por servicio de terceros.
5. **Uso del servicio de Pago de Facturas de su Institución Financiera:** FWC acepta el servicio de pago de facturas de su institución financiera. Esta opción de pago puede llevar más tiempo de procesamiento que otros métodos de pago. Téngalo presente a la hora de programar sus pagos. Su pago debe incluir el número de cuenta. *La falta de su número de cuenta puede generar demoras en el pago.*

(Consulte las Reglas N° 5.B, 11.B.1.a(1), Formulario N° 3)

B. **Planes de pago alternativos o prórrogas:** Todo cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período habitual de pago puede solicitar un plan de pagos alternativo o una prórroga para evitar la interrupción del servicio. Las opciones consisten en dividir los pagos (planes de pago) en hasta seis meses para pagar el saldo total y diferir los pagos (prórroga de pagos) del saldo total por hasta dos semanas posteriores a la fecha de vencimiento. FWC también ofrece un programa de Tarifas Alternativas para Agua de California (“CARW”, por sus siglas en inglés) que establece cargos por servicio reducidos para quienes cumplen con los requisitos de elegibilidad de ingresos.

III. Facturas Disputadas:

A. **Solicitud de Revisión por parte de la Empresa de Agua:**

1. Cualquier cliente (o adulto que ocupe un inmueble que reciba el servicio residencial) puede solicitar que la Empresa de Agua revise una

factura por el servicio de agua, de conformidad con las *Reglas No. 5 y 10* de las tarifas del servicio.

2. Cualquier cliente que haya iniciado un reclamo relacionado con la facturación o solicitado una investigación dentro de los 5 días siguientes a haber recibido una factura disputada o cualquier cliente que, antes de que se produzca la interrupción del servicio, hubiese efectuado gestiones de pago con relación a una factura cuyo monto ese cliente demuestre no poder pagar en su totalidad dentro del plazo de pago habitual, no será objeto de interrupción del servicio de agua por falta de pago en tanto esté pendiente la investigación del reclamo o la solicitud de dicho cliente por parte de la Empresa de Agua, y dicho cliente tendrá la oportunidad de que un gerente de revisión de la Empresa de Agua revea el reclamo, la investigación o solicitud.

3. La revisión incluirá evaluar si al cliente se le puede conceder el beneficio de pagar en cuotas el saldo pendiente de la cuenta en mora durante un plazo razonable, de no más de 12 meses.

El servicio no será interrumpido por falta de pago si el cliente está cumpliendo con el plan de pago en cuotas acordado con la Empresa de Agua, en tanto el cliente también esté al día con los cargos de su cuenta correspondiente al servicio de agua que se devenguen en cada período de facturación subsiguiente.

Si un cliente no cumple con un plan de pago en cuotas, la Empresa de Agua le dará aviso de la interrupción del servicio con no menos de 5 días hábiles de antelación; sin embargo, dicho aviso no le dará al cliente derecho a investigación adicional alguna u otros esquemas de pago alternativos por parte de la Empresa de Agua.

(Consulte las Reglas N° 10.A, 11.B.1.b)

B. **Apelación ante la CPUC:** Cualquier cliente (o adulto que ocupe un inmueble que reciba el servicio residencial) cuyo reclamo o solicitud de investigación hubiera dado lugar a que la Empresa de Agua tome una decisión adversa para dicho cliente o adulto ocupante podrá apelar tal decisión ante la CPUC conforme a las *Reglas N° 5 y 10* (lo que incluye efectuar un depósito con la CPUC por el monto disputado). La apelación de una factura disputada ante la CPUC se realizará de conformidad con las Reglas de Práctica y Procedimiento adoptadas por la CPUC. La presentación de documentación escrita que acredite una apelación presentada y diligentemente tramitada ante la CPUC impedirá que se interrumpa el servicio de agua residencial durante el proceso oficial de apelación.

(Consulte las Reglas N° 10.B y C, 11.B.1.c)

IV. Interrupción del servicio residencial por falta de pago:

A. **Facturas Vencidas:** A efectos de esta política, por servicio residencial se entiende el servicio de agua brindado a una conexión residencial, incluidas viviendas unifamiliares, viviendas multifamiliares, casas rodantes, incluyendo, sin carácter limitativo, paradores de casas rodantes, o viviendas de trabajadores rurales. La Empresa de Agua deberá conceder a cada cliente residencial un total de 79 días a partir de la fecha de envío de su factura por los servicios, con los correspondientes gastos de franqueo pre-pagados, para pagar la factura antes de discontinuar el servicio. La Empresa de Agua no discontinuará el servicio residencial por falta de pago de una cuenta en mora, salvo que la Empresa de Agua primero dé aviso de mora y de la inminente interrupción del servicio de conformidad con la *Regla N° 8.A.3*, la cual establece plazos de notificación de entre 7 y 15 días, dependiendo del tipo de ocupación que se haga del inmueble. La Empresa de Agua dará notificación oportunamente para garantizar que el período de notificación aplicable esté incluido dentro del plazo total de 79

días mencionado más arriba y que no ofrece tiempo adicional para efectuar el pago.

(Consulte la Regla N° 11.B.1.a.(1))

B. Excepción aplicable al servicio residencial por cuestiones de salud o seguridad:

1. No se discontinuará el servicio de agua brindado a un cliente residencial (o al locatario del cliente registrado) por falta de pago cuando dicho cliente establezca, a satisfacción de la Empresa de Agua, que cumple con **las tres** condiciones siguientes:

a. El cliente residencial presenta una constancia emitida por un proveedor de atención primaria,* conforme se define el término en la Ley de Protección contra la Desconexión del Servicio de Agua, donde se manifieste que la interrupción del servicio residencial pone en riesgo la vida, o supone una grave amenaza para la salud y seguridad, de un residente del lugar que recibe el servicio residencial;

*La constancia deberá ser un certificado emitido por un especialista en medicina interna, médico clínico, ginecólogo-obstetra, pediatra, médico de familia y cirujano, profesional de la salud que no sea doctor en medicina, o clínica de atención primaria, clínica de salud rural, clínica de salud comunitaria, o clínica de atención ambulatoria. Por “profesional de la salud que no sea doctor en medicina” se entiende un ayudante de un médico o una enfermera-partera certificada que brinde servicios bajo la supervisión de un médico y cirujano, o un profesional de enfermería que brinde servicios en colaboración con un médico y cirujano. (Véase la Sección 14088(b)(1)(A) del Código de Bienestar e Instituciones de California).

b. El cliente residencial debe demostrar que tiene un impedimento financiero para pagar la factura del servicio de agua dentro del ciclo de facturación habitual de la Empresa de Agua. Se considerará que un cliente tiene un impedimento financiero para pagar por el servicio residencial dentro del ciclo de facturación habitual de la Empresa de Agua si alguno de los miembros del hogar de ese cliente es actualmente beneficiario de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Programa Estatal de Pagos Suplementarios/Seguridad de Ingreso Suplementario, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Infantes y Niños, o si el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200% del nivel de pobreza federal; y

c. El cliente residencial está dispuesto a acordar un plan de pago diferido (pago en una fecha posterior), pago reducido (distribución de los pagos durante un plazo convenido), u otro plan de pago alternativo que resulte satisfactorio para la Empresa de Agua, durante un período de no más de 12 meses, incluidas las gestiones para el pronto pago de facturas posteriores.

(Consulte la Regla N° 11.B.1.d.(1))

2. Si se cumplen las condiciones enumeradas en la Sección IV.B.1 de esta política (Regla N° 11.B.1.d.(1)), se le ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones:

- a. Amortización del saldo impago.
- b. Participación en un plan de pago alternativo.
- c. Reducción parcial o total del saldo impago financiado sin imputar cargos adicionales a otros clientes.
- d. Diferimiento provisorio del pago.

La Empresa de Agua podrá elegir a cuál de estas opciones de pago deberá acogerse el cliente y podrá establecer los parámetros de dicha opción de pago. La opción de pago ofrecida debe ser tal que el pago del saldo remanente se concrete dentro de los siguientes 12 meses.

(Consulte la Regla N° 11.B.1.d.(2))

3. Sin perjuicio de lo antedicho, se podrá discontinuar el servicio residencial recibido por cualquier cliente que cumpla con las condiciones antedichas si ese cliente:

a. no acepta o no cumple con un plan de amortización, un esquema de pago alternativo, o con el diferimiento o la reducción de un plan de pago tras haber incurrido en cargos atrasados durante 60 días o más, **O**

b. tras haber aceptado un plan de amortización, un esquema de pago alternativo, o el diferimiento o reducción de un plan de pago por cargos atrasados, el cliente no paga los actuales cargos del servicio residencial durante 79 días o más.

El aviso de interrupción del servicio por cualquiera de las razones enumeradas arriba se publicará en un lugar notorio y visible por no menos de 5 días hábiles antes de proceder a interrumpir dicho servicio, pero ese aviso no le dará al cliente derecho a investigación adicional alguna u otros esquemas de pago alternativos por parte de la empresa de agua.

(Consulte la Regla N° 11.B.1.d.(3))

C. Otros términos relacionados con la desconexión del servicio: El servicio de un cliente residencial podrá ser interrumpido por falta de pago de una factura correspondiente al servicio residencial anteriormente brindado a ese cliente en cualquier lugar donde la Empresa de Agua brinde servicios. El aviso de interrupción del servicio se dará antes de que se produzca tal interrupción. Sin embargo, el servicio residencial no se discontinuará por falta de pago de facturas correspondientes a otros servicios no residenciales.

(Consulte la Regla N° 11.B.1.e)

D. Fechas de desconexión: El servicio no se interrumpirá a causa de mora en el pago los días sábados, domingos, feriados oficiales o en cualquier otra fecha en la que las oficinas comerciales de la Empresa de Agua estén cerradas al público.

(Consulte la Regla N° 11.B.1.f)

E. Interrupción del servicio residencial por falta de pago cuando el servicio se brinda a ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar independiente, una estructura residencial de múltiples unidades, un parador de casas rodantes, o una estructura residencial permanente en un campamento de trabajadores, y el propietario, gerente u operador de la vivienda, estructura o parador es el cliente registrado:

1. Si el servicio de estos ocupantes se mide con medidor individual:

La Empresa de Agua no está obligada a brindar el servicio a estos ocupantes salvo que cada uno de ellos acepte los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos que exige la ley y las reglas y tarifas de la Empresa de Agua. No obstante ello, si uno o más ocupantes están dispuestos y en condiciones de asumir responsabilidad por los posteriores cargos en los que incurran a cuenta y satisfacción de la Empresa de Agua, y si existe un medio físico práctico legalmente disponible para la empresa de agua a través del cual ofrecer servicios de manera selectiva a los ocupantes que han cumplido con los requisitos establecidos en las reglas y tarifas de la Empresa de Agua, la empresa de agua pondrá entonces el servicio a disposición de estos ocupantes. Para el caso de estos ocupantes seleccionados, el crédito se establecerá del modo previsto en la Regla N° 6, salvo que haber recibido servicio previo durante un determinado plazo sea una condición para establecer crédito con la Empresa de Agua, en cuyo caso un certificado de residencia y un recibo de pronto pago del alquiler u otra obligación de crédito durante ese lapso que resulte aceptable para la Empresa de Agua servirá de suficiente constancia equivalente.

(Consulte a la Regla N° 11.B.1.g(1))

2. Si el servicio recibido por dichos ocupantes se mide con un medidor maestro:

La Empresa de Agua no está obligada a brindar el servicio a estos ocupantes, salvo que cada uno de ellos acepte los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos que exige la ley y con las reglas y tarifas de la Empresa de Agua.

Las mismas disposiciones en la Sección IV.E.1 de esta política (*Regla N° 11.B.1.g.(1)*) las cuales se aplican a ocupantes cuyo servicio se mide con medidor individual, también se aplican a ocupantes con medidor maestro, salvo en el caso de que un representante pueda actuar en nombre de un ocupante con servicio medido con medidor maestro, y la Empresa de Agua no interrumpirá el servicio en ninguna de las siguientes circunstancias:

- a. Mientras esté pendiente una investigación llevada a cabo por la Empresa de Agua relacionada con un conflicto o un reclamo de un cliente con servicio medido con medidor maestro.
- b. Si al cliente con servicio medido con medidor maestro se le otorgó una extensión del plazo para pagar una factura.
- c. Para deudas contraídas por un cliente con servicio medido con medidor maestro con cualquier otra persona o compañía o cuando la obligación representada por la cuenta morosa o cualquier otra deuda fue contraída con una persona o compañía distinta a la Empresa de Agua que exige el pago de la misma.
- d. Cuando una cuenta morosa se relaciona con otro inmueble de propiedad del cliente con servicio medido con medidor maestro, o administrado u operado por este último.
- e. Cuando un funcionario de salud pública o de edificación certifique que la interrupción del servicio supone una amenaza significativa a la salud o seguridad de los ocupantes residenciales o del público. Las constancias de edad o incapacidad de describen en la Sección IV.G.3 de esta política (*Regla N° 11.B.1.i.*)

(Consulte la Regla 11.B.1.g(2))

F. Recursos que un cliente residencial puede hacer valer al recibir un aviso de interrupción del servicio por falta de pago:

1. Si al recibir un aviso de interrupción del servicio, un cliente residencial no puede efectuar el correspondiente pago, ese cliente se deberá contactar con la Empresa de Agua antes de la interrupción del servicio para acordar un plan de pago y evitar que se tome dicha medida. Junto con el aviso de interrupción del servicio, se brindará información sobre opciones de pago alternativas u otras opciones para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago, conforme se describe en la *Regla N° 5* de las tarifas del servicio. Dicha información también se puede obtener a través de la Empresa de Agua.
2. Si, tras contactar a la Empresa de Agua, el cliente residencial alega ante la CPUC estar imposibilitado para realizar el pago y no estar en condiciones de acordar un plan de pago con la Empresa de Agua, dicho cliente deberá contactarse con la Oficina de Asuntos del Consumidor (“CAB”, por sus siglas en inglés) de la CPUC para realizar un reclamo informal. Para evitar que se interrumpa el servicio, esta medida se deberá tomar antes de la interrupción del servicio, según lo definido en la notificación provista.
3. La resolución del asunto por parte de la CAB deberá ser informada a la Empresa de Agua y al cliente residencial dentro de los 10 días hábiles posteriores a recibir el reclamo informal. Si el cliente no está conforme con esa resolución, dicho cliente podrá presentar, dentro de los 10 días hábiles posteriores a la fecha de la carta de la CAB, un reclamo formal ante la CPUC conforme a la Sección 1702 del Código de Servicios Públicos en un formulario provisto por la CAB.
4. Si el cliente no cumple con los plazos prescriptos en el presente, dicho incumplimiento dará derecho a la empresa de agua a intimar el pago o, en caso de falta de pago, a discontinuar el servicio del cliente conforme a las reglas de la Empresa de Agua.

(Consulte la Regla N° 11.B.1.h)

G. Designación de un tercero representante (solo para adultos mayores o con alguna incapacidad):

1. El cliente debe informar a la Empresa de Agua si desea que un tercero reciba el aviso de interrupción u otros avisos en su nombre.
2. Se debe informar a la Empresa de Agua el nombre, la dirección y el número de teléfono del tercero, mediante una carta de ese tercero donde acepte asumir esta responsabilidad.
3. Solo aquellos clientes que certifiquen tener 62 años o más, o certifiquen tener una incapacidad, tendrán derecho a ser representados por un tercero. La constancia de edad debe estar avalada por un certificado de nacimiento, licencia de conducir, pasaporte u otro documento confiable. La constancia de incapacidad debe ser un certificado emitido por un médico matriculado, enfermera especialista en salud pública o trabajador social.

(Consulte la Regla N° 11.B.1.i)