



California Public Utilities Commission



Taller conjunto sobre la asequibilidad del agua
30 de octubre de 2020

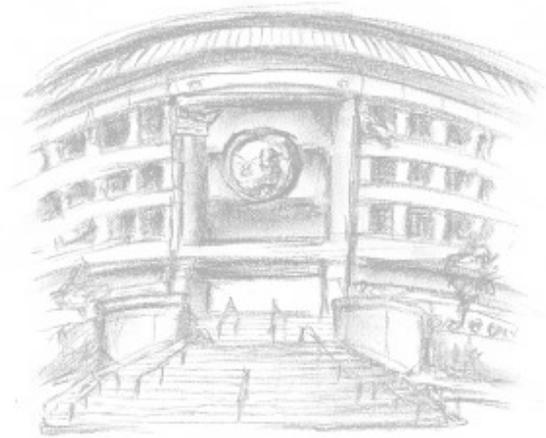
Antecedentes

- Creación de un sitio web de información y un número (800) para que las personas puedan plantear conflictos e inquietudes en relación con los cortes y el restablecimiento del servicio y las opciones de pago
 - <https://watershut-off.covid19.ca.gov/>
 - (844) 903-2800 para las personas que soliciten ayuda de traducción
- Entre los problemas que se han comunicado se incluyen:
 - Mensajes de corte en los avisos de facturas atrasadas
 - Los propietarios solicitan cortes a pesar de que las viviendas están ocupadas
 - Cortes de larga duración debido a disputas sobre la propiedad y la ocupación



Taller público - R.17-06-024

Datos de los reportes quincenales de las empresas de suministro de agua



**Comisión de Servicios Públicos de
California**

División de suministro de agua

30 de octubre de 2020



Programa de Ayuda para Clientes (CAP)

- Ofrecido por las 9 empresas Clase A a los clientes residenciales de bajos ingresos
 - Descuento promedio por mes: **\$10.50**
- Elegibilidad
 - Replica el programa CARE de las empresas de electricidad
 - 200 % del nivel de pobreza federal o menos
 - Elegibilidad de ingresos actuales para un hogar de 4 personas: **\$52,400**
- Intercambio de datos con las empresas de electricidad para aumentar las inscripciones
 - Autorizado en 2011 por la Resolución No. 11-05-020
 - El intercambio se lleva a cabo dos veces al año
 - **Inscripción automática**

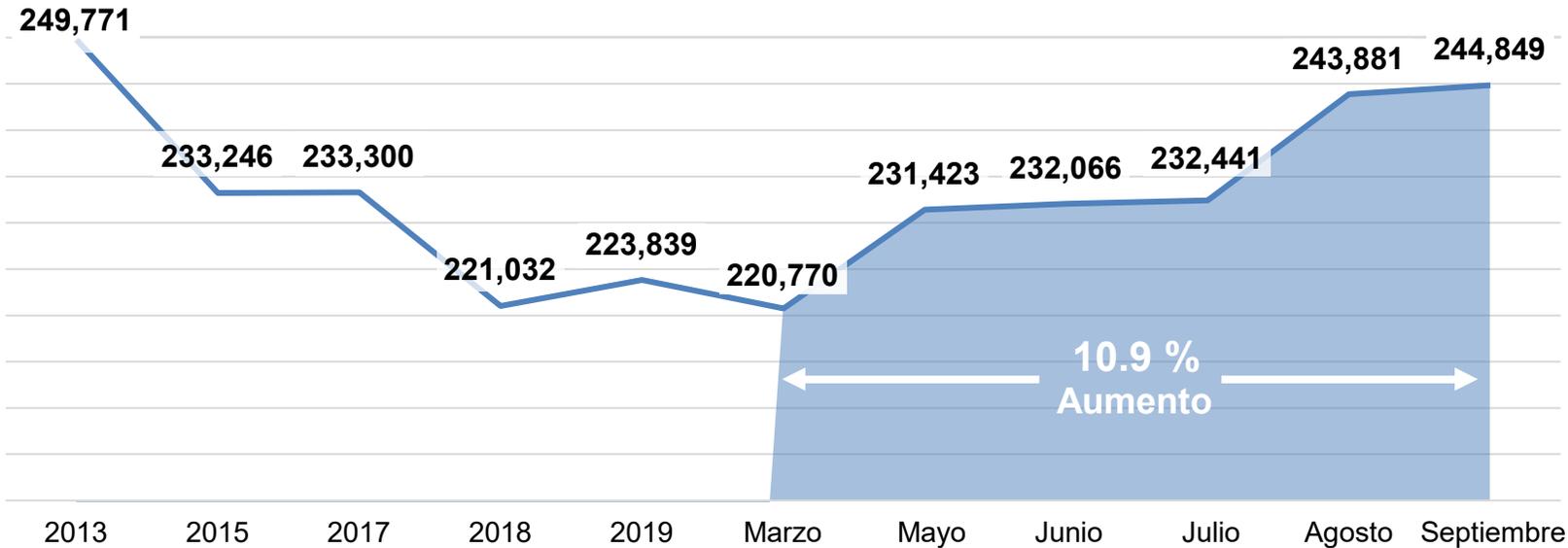


Cronograma de los reportes

- **4 de marzo:** El gobernador Newsom declara el estado de emergencia relacionado con la COVID-19
- **17 de marzo:** Carta del Director ejecutivo de la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC)
 - Solicita que las empresas de agua pertenecientes a inversionistas implementen amparos de emergencia para los clientes
 - Ratificada por la Res. M-4842 el 16 de abril
- **2 de abril:** Orden ejecutiva del gobernador Newsom N-42-20
 - Prohibición del corte del suministro de agua a los clientes residenciales
- **30 de abril / 1 de mayo:** Solicitudes de datos iniciales de la División de suministro de agua a las empresas de clase A
 - Atrasos en las facturas e inscripción en el CAP
- **13 de mayo:** Carta de la División de suministro de agua a las empresas de clase A
 - Reportes quincenales sobre la inscripción en el CAP
- **2 de junio:** Decisión sobre el ámbito de aplicación R.17-06-024
 - Reportes quincenales de atrasos en las facturas e inscripción en el CAP hasta finales de septiembre
 - Reportes mensuales hasta finales de junio de 2021



Inscripción en el CAP



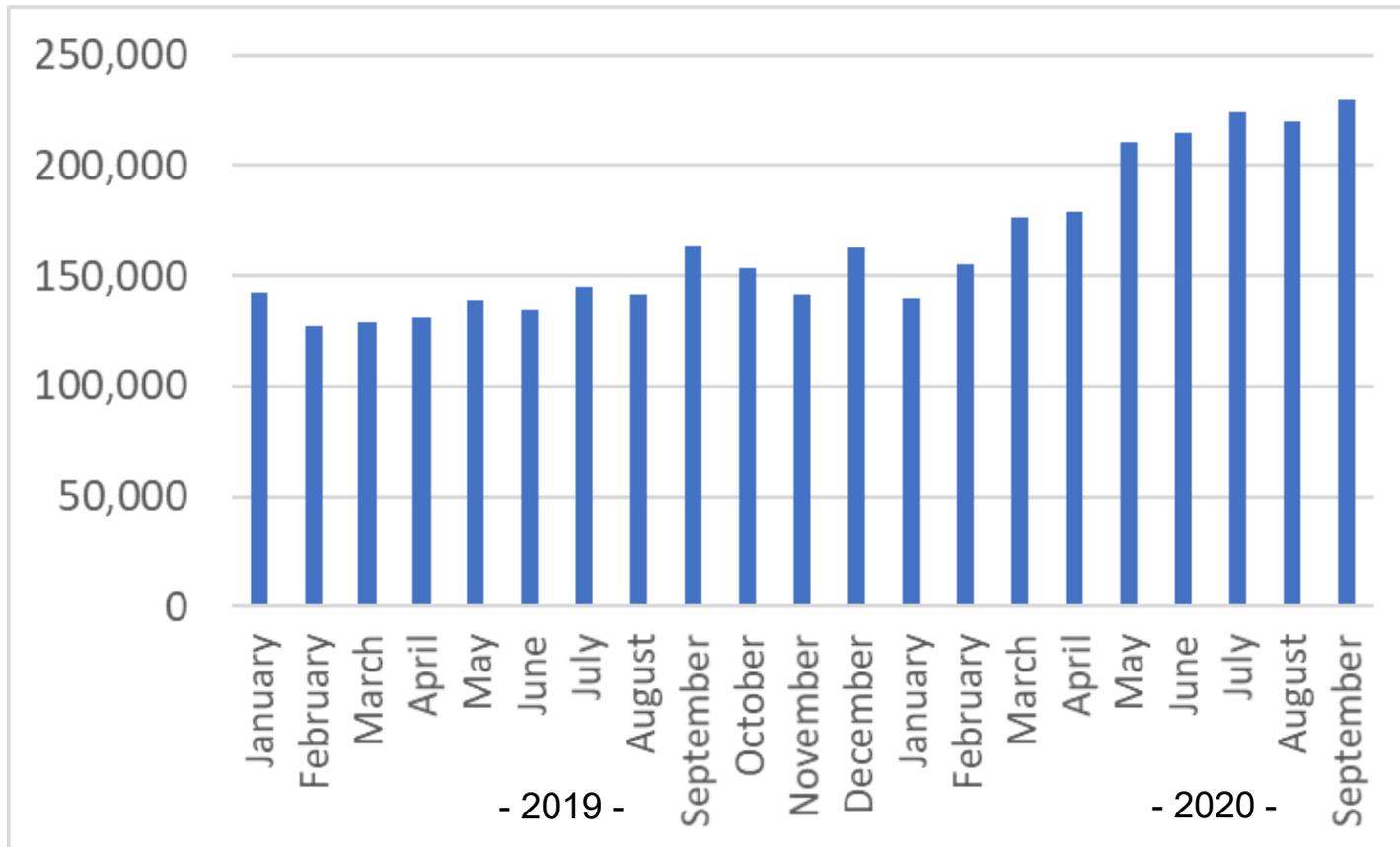
- La inscripción tiende a bajar antes de la COVID
- Aumento total de la inscripción a partir de marzo: **24,079** o **10.9 %**
 - 21 % de 1.2 millones de clientes residenciales
 - Aumento en mayo y agosto a partir del intercambio de datos con las empresas eléctricas
- Las empresas de servicios públicos dejaron de sacar a los clientes del CAP durante la COVID
 - Detención de la verificación y la recertificación





Cantidad de clientes con atrasos en sus facturas

Aumenta desde principios de 2020 hasta septiembre



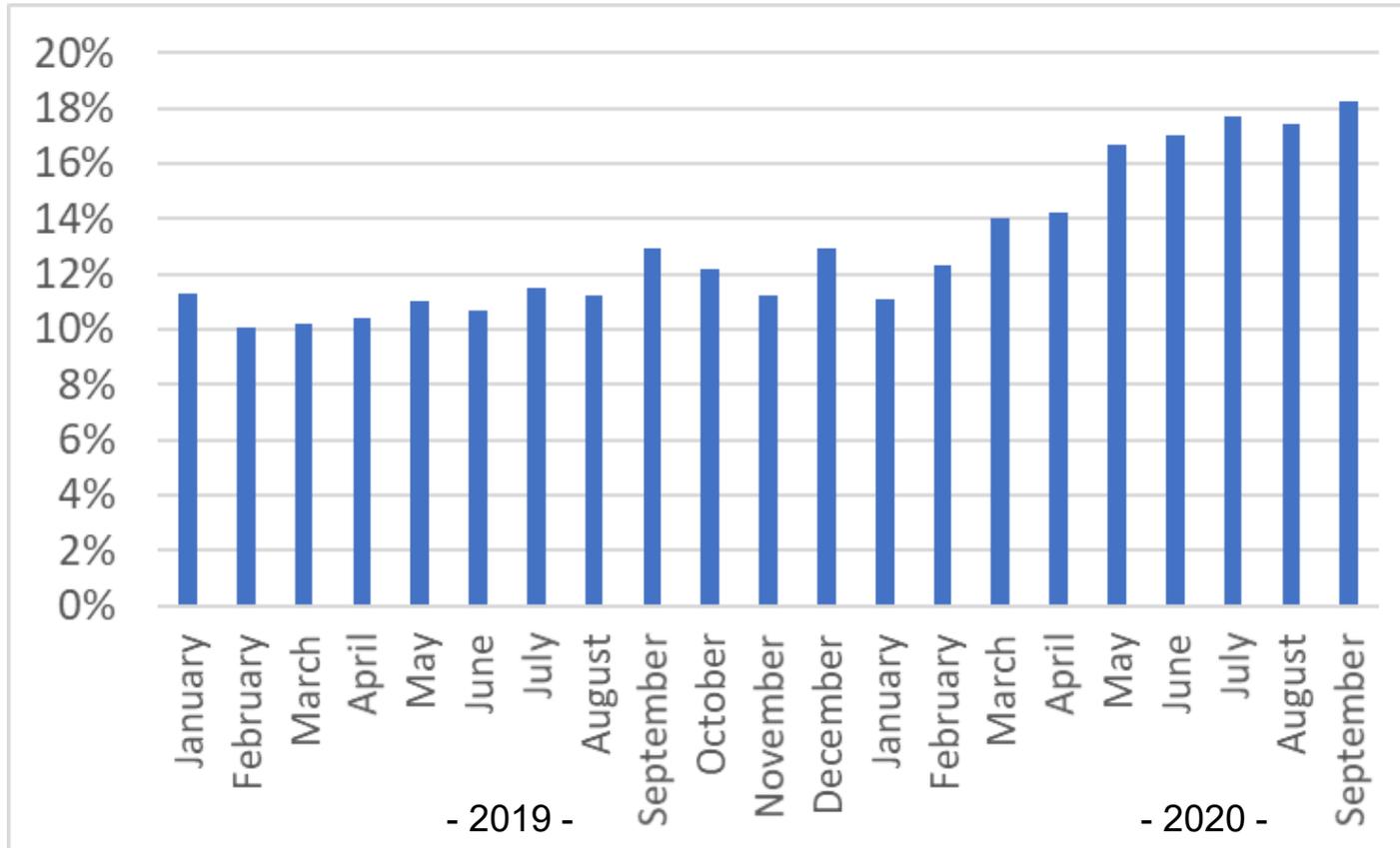
- El número aumentó de un promedio de unos 143,000 en 2019 a más de 230,000 en septiembre de 2020, alrededor del 62 %





Porcentaje de clientes con atrasos en sus facturas

Aumenta desde principios de 2020 hasta septiembre



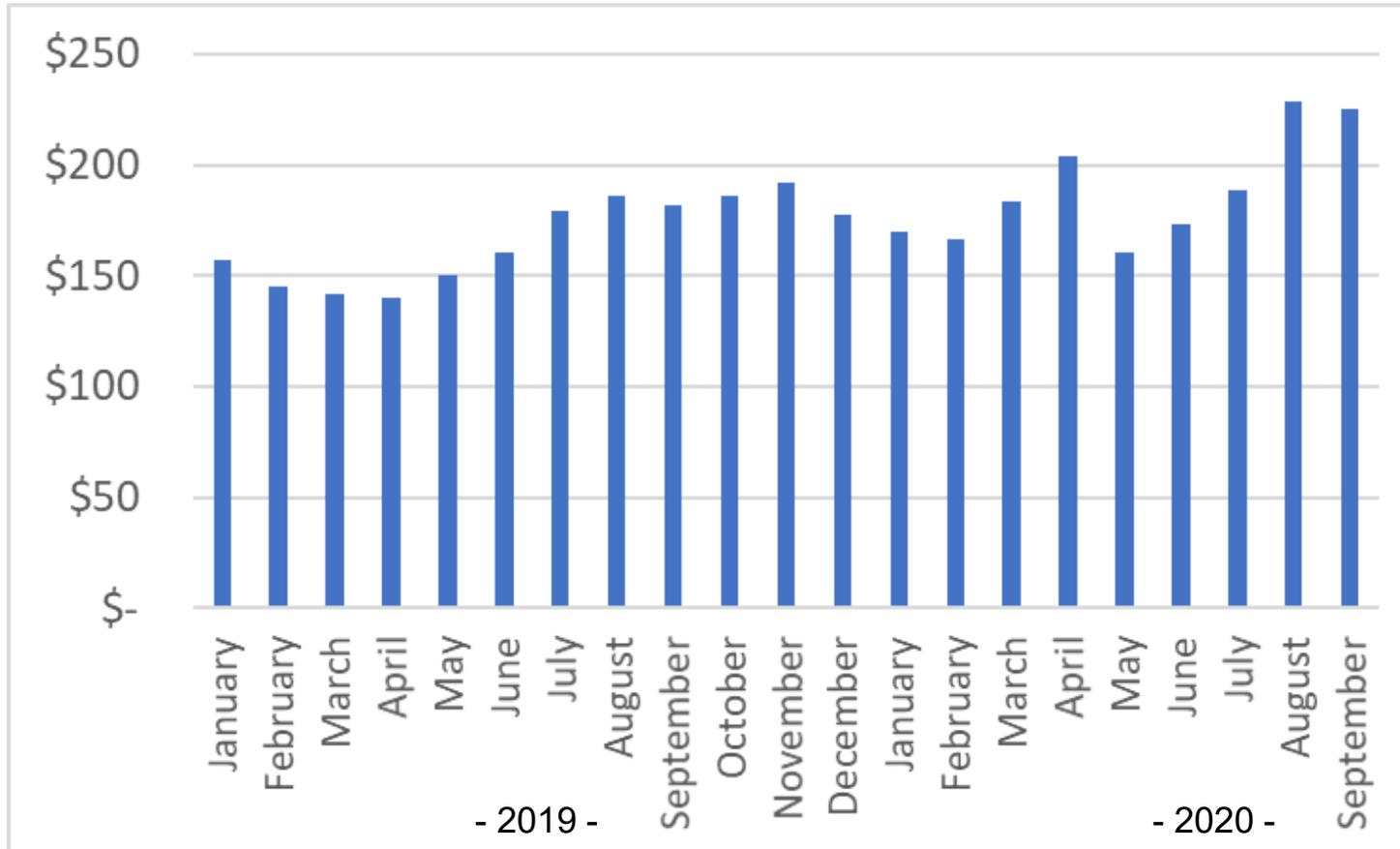
- El porcentaje aumentó de un promedio de alrededor del 11.3 % en 2019 al 18.3 % en septiembre de 2020, alrededor del 62 %
- Tomando como base el número promedio de clientes en 2019





Promedio de atrasos

Aumentó aproximadamente el 35% con respecto a 2019



7

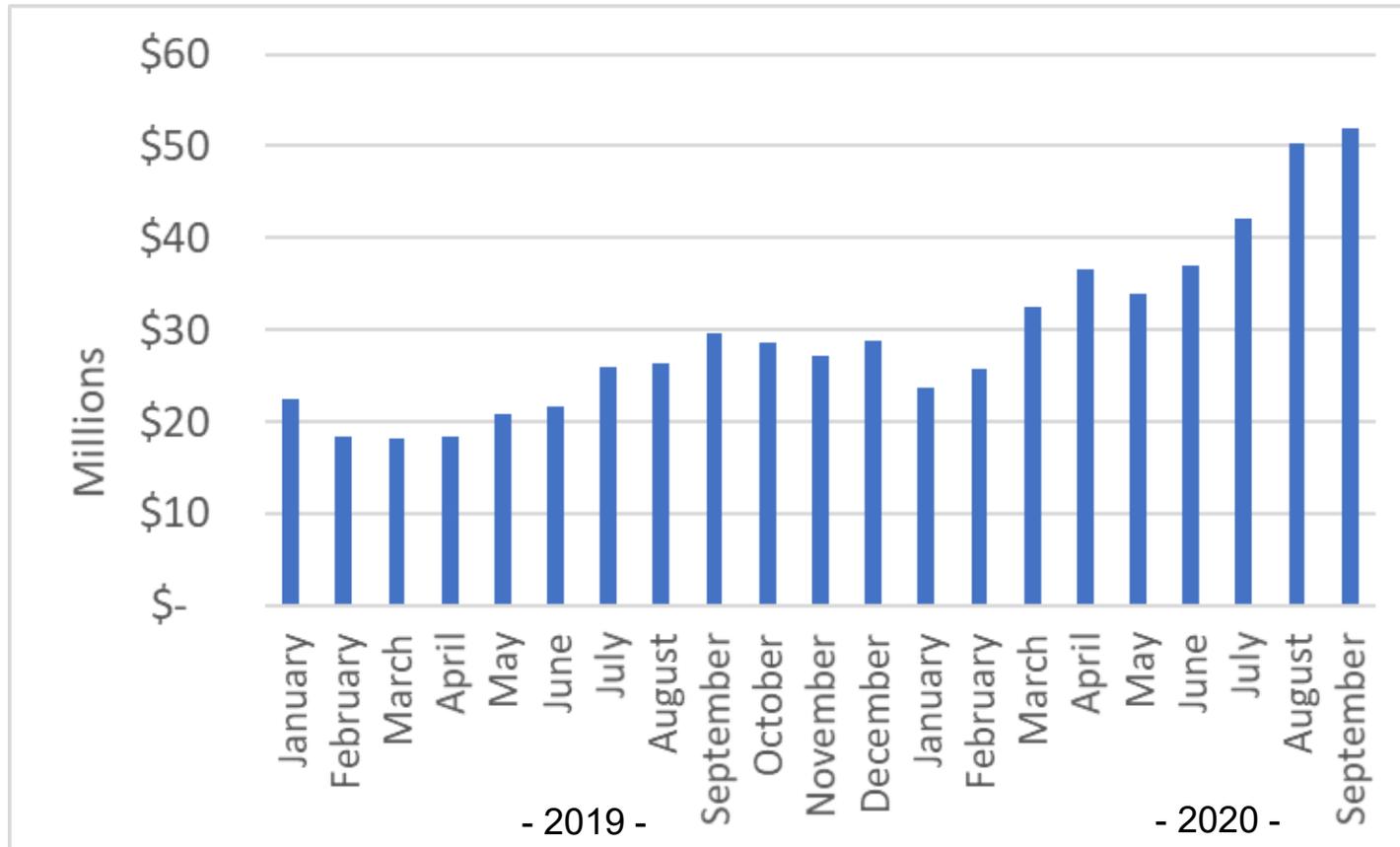
- En total, en 2019, el monto promedio de atrasos fue de aproximadamente \$168
- Para septiembre de 2020, el promedio había aumentado a unos \$226





Total de atrasos

Aumenta desde principios de 2020 hasta septiembre



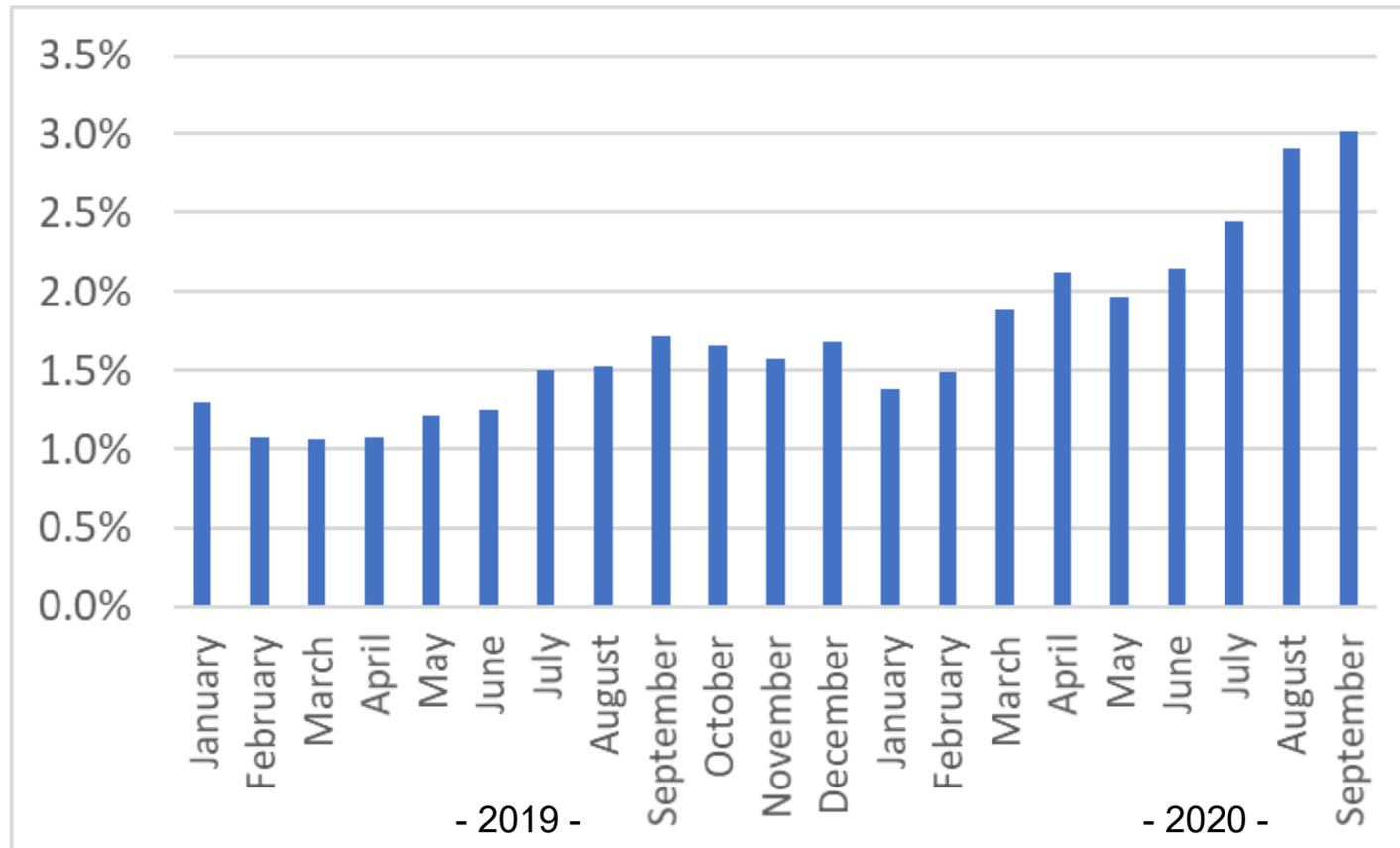
- El número aumentó de un promedio de \$24 millones durante 2019 a unos \$52 millones en septiembre, alrededor del 117 %





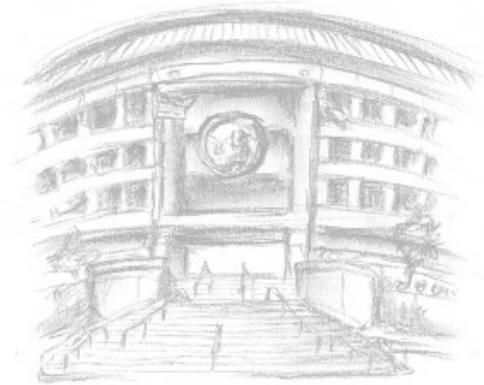
Atrasos como porcentaje de los ingresos anuales

Aumenta desde principios de 2020 hasta septiembre



- El total de los atrasos promedió alrededor del 1.3 % de los ingresos totales en 2019.
- En septiembre de 2020 era hasta el 2.9 %, es decir, más del doble
- Tomando como base los ingresos anuales de 2019





Muchas gracias

Comisión de Servicios Públicos de California
División de suministro de agua

www.cpuc.ca.gov/water



Respuesta a los efectos de la COVID-19 en el sector de servicio de agua

Max Gomberg

Junta de Control de Recursos de Agua del Estado

Antecedentes

- Orden Ejecutiva N-42-20 (2 de abril de 2020)
 - La Junta de Agua identificará las prácticas y directrices recomendadas para abordar la falta de pago, la continuidad del servicio y el intercambio de suministros, equipo y personal
 - Directrices publicadas el 30 de abril de 2020
 - https://www.waterboards.ca.gov/resources/covid-19_updates/docs/eo_implementation_guidelines_04302020.pdf
 - Estudio de junio de 2020 sobre los efectos financieros y operacionales sobre los sistemas de agua comunitarios
 - Baja tasa de respuesta

Preocupaciones principales

Impactos financieros en el sistema

- Los sistemas de agua más pequeños que experimentan importantes pérdidas de ingresos pueden enfrentarse a una bancarrota a corto plazo
- Los sistemas que no pueden cubrir el pago de las operaciones pueden no ser capaces de suministrar agua potable segura

Impactos en la deuda doméstica

- Los clientes con dificultades financieras no pueden pagar su factura de agua
- Posibilidad de acumulación significativa de deuda y de cortes generalizados cuando se levante la moratoria de corte

Iniciativa actual de recopilación de datos

Objetivos:

- Comprender la magnitud y la distribución de los impactos financieros en los sistemas de agua y en los hogares
 - Muestra representativa de 2,900 sistemas de agua comunitarios, incluyendo empresas de agua pertenecientes a inversionistas
- Desarrollar estimaciones a nivel estatal
 - Deuda de los clientes
 - Sistemas que se enfrentan a una crisis financiera
- Comunicar el debate sobre las opciones de ayuda financiera, la elaboración de políticas y las respuestas ante emergencias

Estudio sobre los efectos en los sistemas de agua



400 CWS pequeños y medianos
(menos de 10 mil conexiones de
servicio (c.s.))



Bandeja de aproximadamente 500
sistemas



El objetivo es una tasa de respuesta
del 80 % en cada bandeja



Nivel de confianza del 90 % con
un margen de error del 5 %



- Bandeja A (< 1009 c.s.)
 - 236 CWS
- Bandeja B (1009 - 3090 c.s.)
 - 125 CWS
- Bandeja C (3090 - 5868 c.s.)
 - 75 CWS
- Bandeja D (5898 - 9999 c.s.)
 - 64 CWS

Estudio sobre los efectos en los sistemas de agua

Preguntas:

- Cambios en los ingresos y gastos a partir del 4 de marzo de 2020 (Declaración del estado de emergencia por parte del gobernador)
- Reservas de efectivo + cualquier préstamo o financiamiento transitorio
- Número de meses anteriores a la crisis financiera si continúan las tendencias actuales



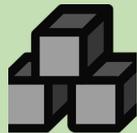
Estudio sobre los efectos en los hogares



150 CWS grandes
(>10,000 conexiones de servicio (c.s.))



Objetivo de una tasa de respuesta del 100 % para los 10 sistemas más grandes y del 85 % para todos los demás



El estudio estará abierto a todos los sistemas grandes



Nivel de confianza del 90 % con un margen de error del 5 %.

DISCONNECTION ALERT

This account is scheduled for **DISCONNECTON and TERMINATION** on 08/17/20 due to non-payment in accordance with City policy.

The **PREVIOUS UNPAID BALANCE** of \$279.24 must be paid and posted to the account before 11:59 PM on 08/06/20.

State law requires that a copy of this bill be sent to the account holder and the resident at the physical location.

Failure to pay this amount in full before this deadline will result in a \$25 late fee that will be added to the account balance and the disconnection and termination process will proceed. Additional fees from this process may be charged in accordance with City policy.

Please carefully review the City policy regarding **DISCONNECTION and TERMINATION** procedures enclosed with this notice and posted on the City's website at www.reedley.ca.gov.

TOTAL AMOUNT DUE \$560.52

Estudio sobre los efectos en los hogares

Preguntas:

- Número de cuentas residenciales atrasadas
 - Deuda total y distribución de la deuda (por ejemplo, \$100 a \$200)
 - Distribución territorial de los hogares endeudados por código postal
- Antigüedad del atraso
- Cargos por atraso
- Planes de pago
- Deuda específica de agua potable para sistemas con facturas combinadas (por ejemplo, aguas residuales, electricidad, aguas pluviales)

Cronograma de aplicación del estudio

- Estudios publicados: 9 de noviembre de 2020
- Taller de personal para sistemas de agua grandes: 16 o 18 de noviembre de 2020
- Fecha de envío de las respuestas al estudio: 23 de noviembre de 2020
- Análisis del personal y seguimiento con sistemas que no responden: 30 de noviembre - 18 de diciembre de 2020
- Reporte a la Junta: 5 de enero de 2021

¿Tiene alguna pregunta?

Contactos:

Estudio sobre la deuda de los hogares

- Max Gomberg

Max.Gomberg@waterboards.ca.gov

Estudio sobre los efectos en los
sistemas de agua

- Sean McCarthy

Sean.McCarthy@waterboards.ca.gov

Tendencias de atrasos durante la COVID-19

R.17-06-024: Normativa sobre la asequibilidad del agua

Presentación del taller
30 de octubre de 2020

Suzie Rose
Ingeniera superior de
servicios públicos



Amparos del cliente

- **D.19-07-015**
 - Estableció amparos para los clientes en caso de emergencia
 - Incluye un amparo de emergencia contra la desconexión por facturas no pagadas de clientes de empresas de agua pertenecientes a inversionistas
- **Resolución M-4843**
 - Publicada el 16 de abril de 2020
 - Establece amparos de emergencia para los clientes durante la pandemia de COVID-19





Amparos del cliente:

Objetivos de los defensores de California

- **Evitar las desconexiones por falta de pago**
 - Asunto de salud pública
- **Maximizar el Programa de Ayuda para Clientes (CAP)**
Inscripción para clientes calificados
 - Aumentar el intercambio de datos con las empresas de electricidad pertenecientes a inversionistas
 - Cada trimestre, cuando no haya emergencias
 - ¿Cada mes durante las emergencias? (evaluar la posibilidad)
 - ¿Se necesitan cambios? (evaluar el índice de participación)
- **Minimizar los atrasos**
 - Evaluar si los atrasos están aumentando debido a la COVID
 - Evaluar qué intervenciones tendrán efectos





Atrasos: definición

Definición de *atraso*

- 1: la condición de estar [atrasado](#)
- 2: algo que está pendiente de pago

Definición de *atraso*

- 1: el estado de atraso en el cumplimiento de las obligaciones, generalmente se usa en plural
- 2a: un deber pendiente
- 2b: una deuda no pagada y atrasada

Atrasado:

La condición de tener una deuda no pagada o atrasada





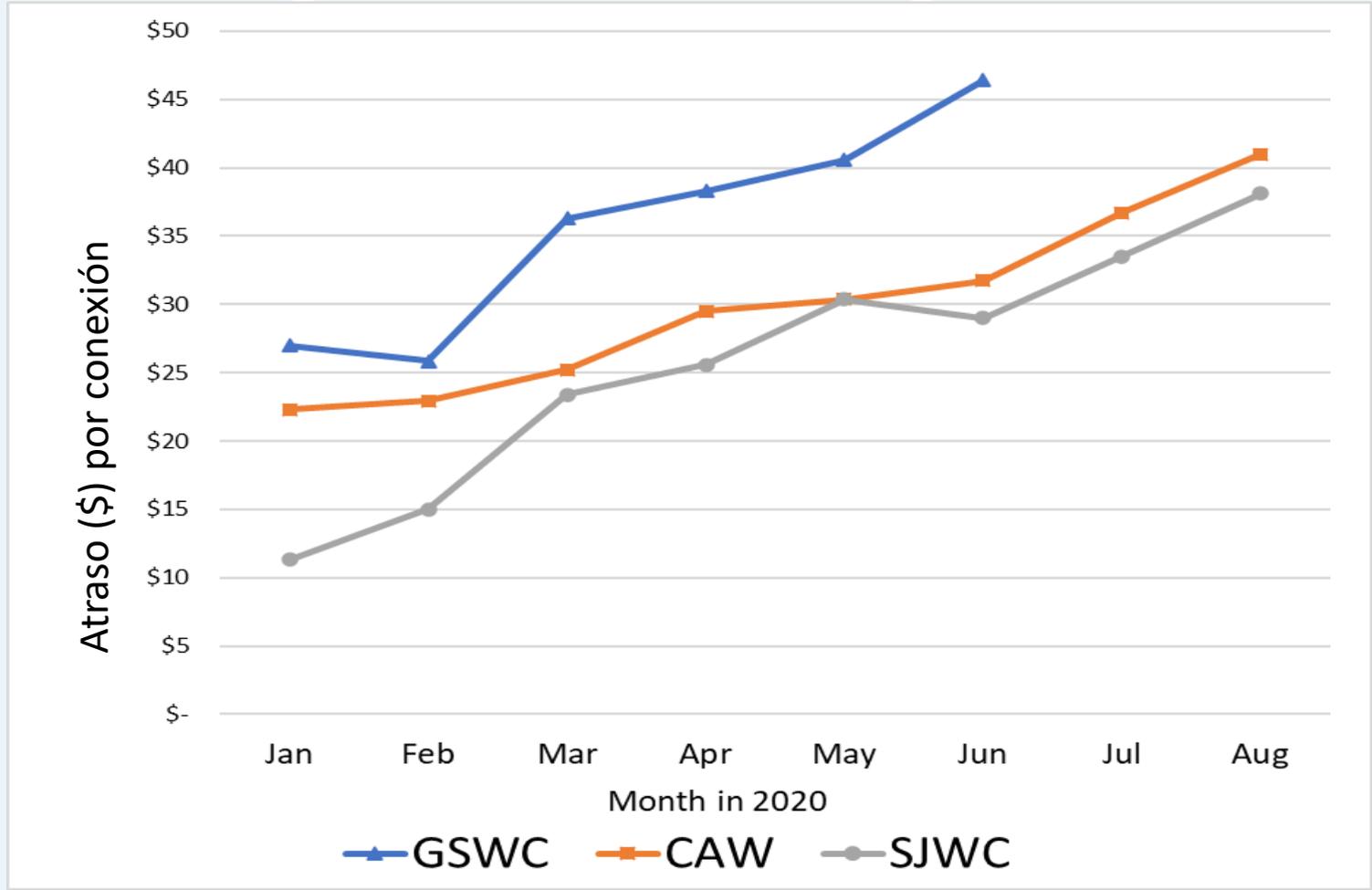
Análisis de los atrasos de los defensores de California

- Datos analizados de atrasos de empresas de agua pertenecientes a inversionistas
 - Proporcionados en varios formatos
 - No todos eliminados en menos de 30 días
 - No todos divididos por clase de cliente
 - No todos divididos por 30+, 60+, 90+ días de antigüedad
- Efecto de la COVID: comparación con años anteriores
 - Muchas empresas de agua pertenecientes a inversionistas no proporcionaron datos de años anteriores
- 5 • Se necesitan más datos



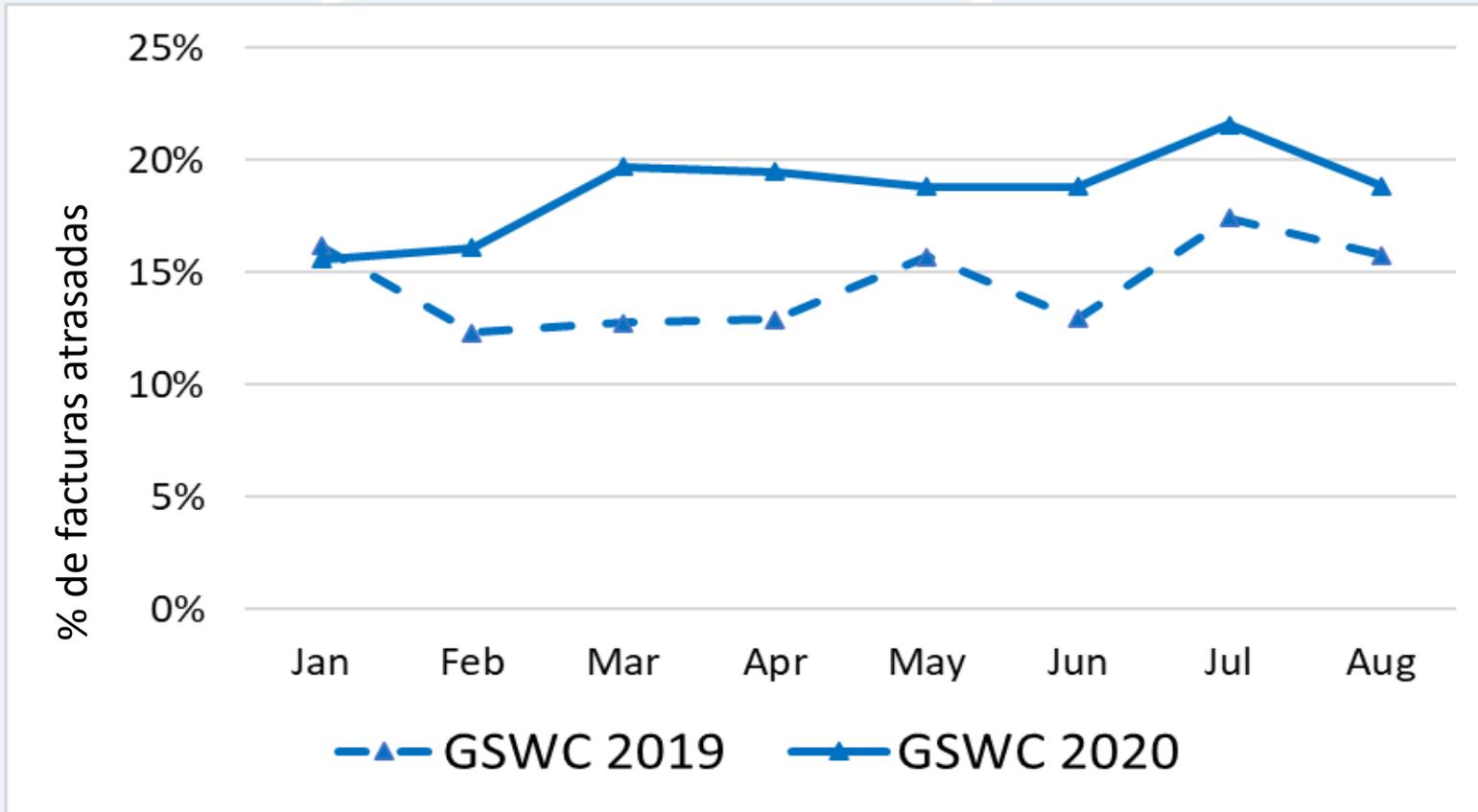


Tendencias recientes de los atrasos



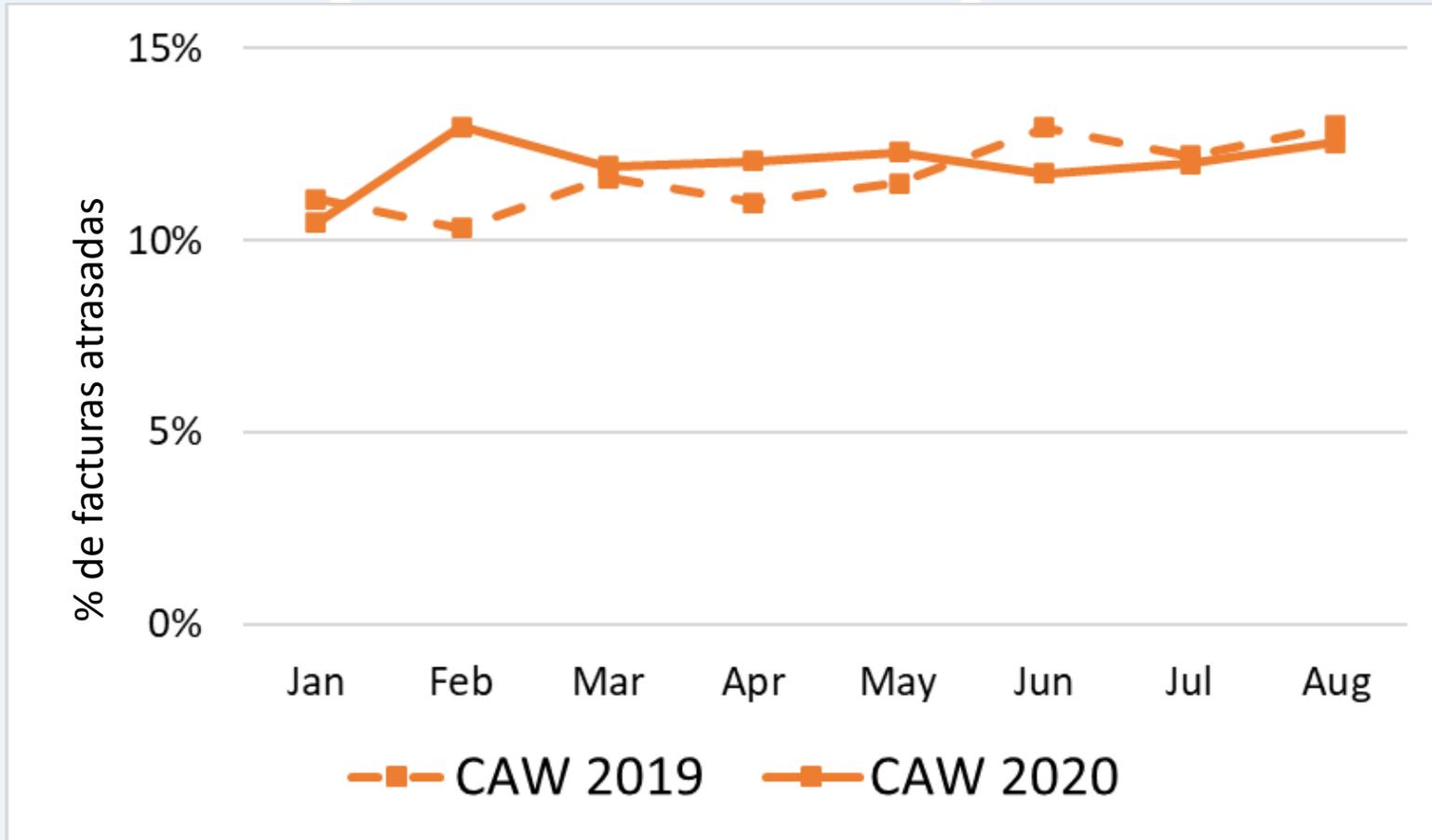


% de facturas atrasadas Golden State Water Company



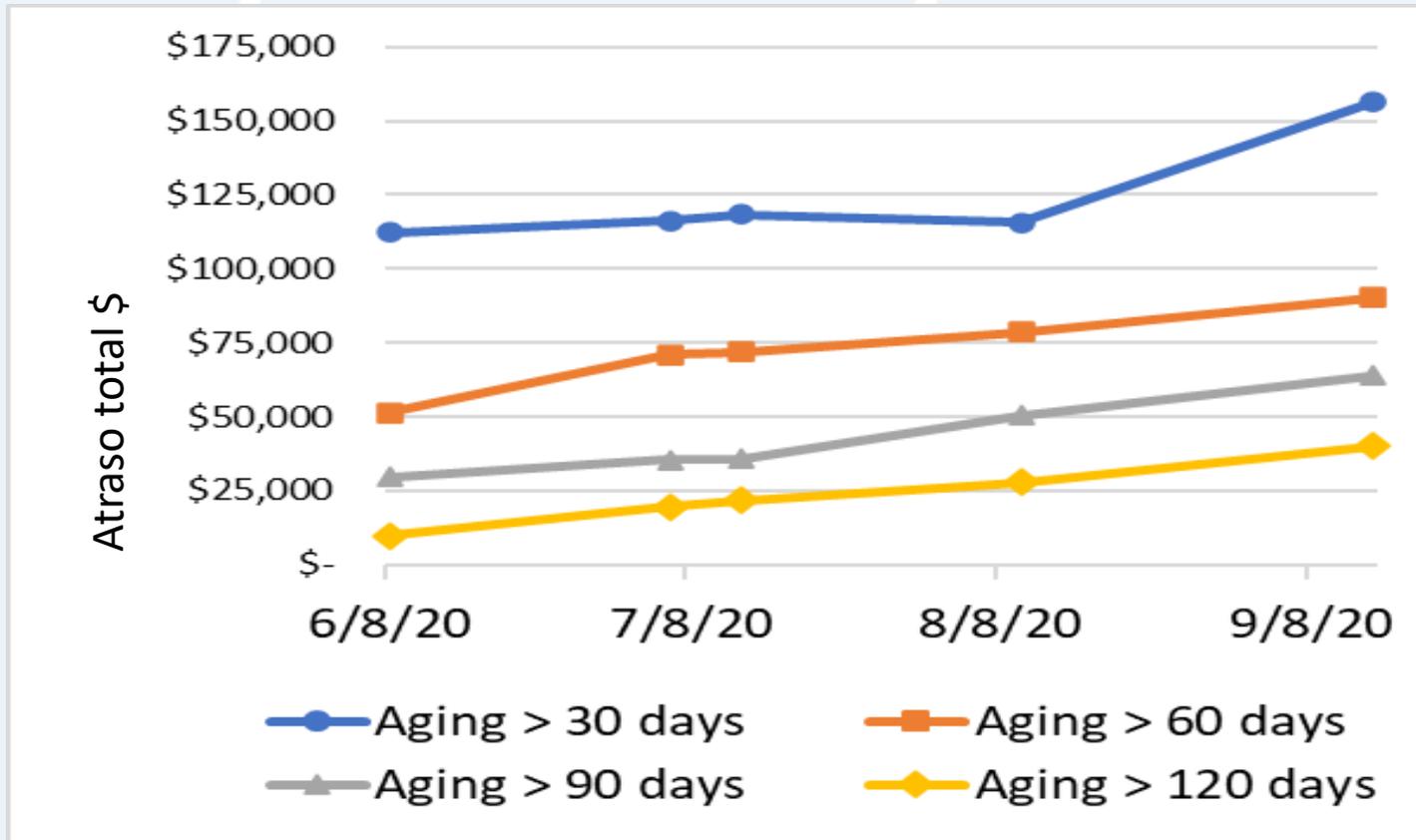


% de facturas atrasadas California American Water Co.





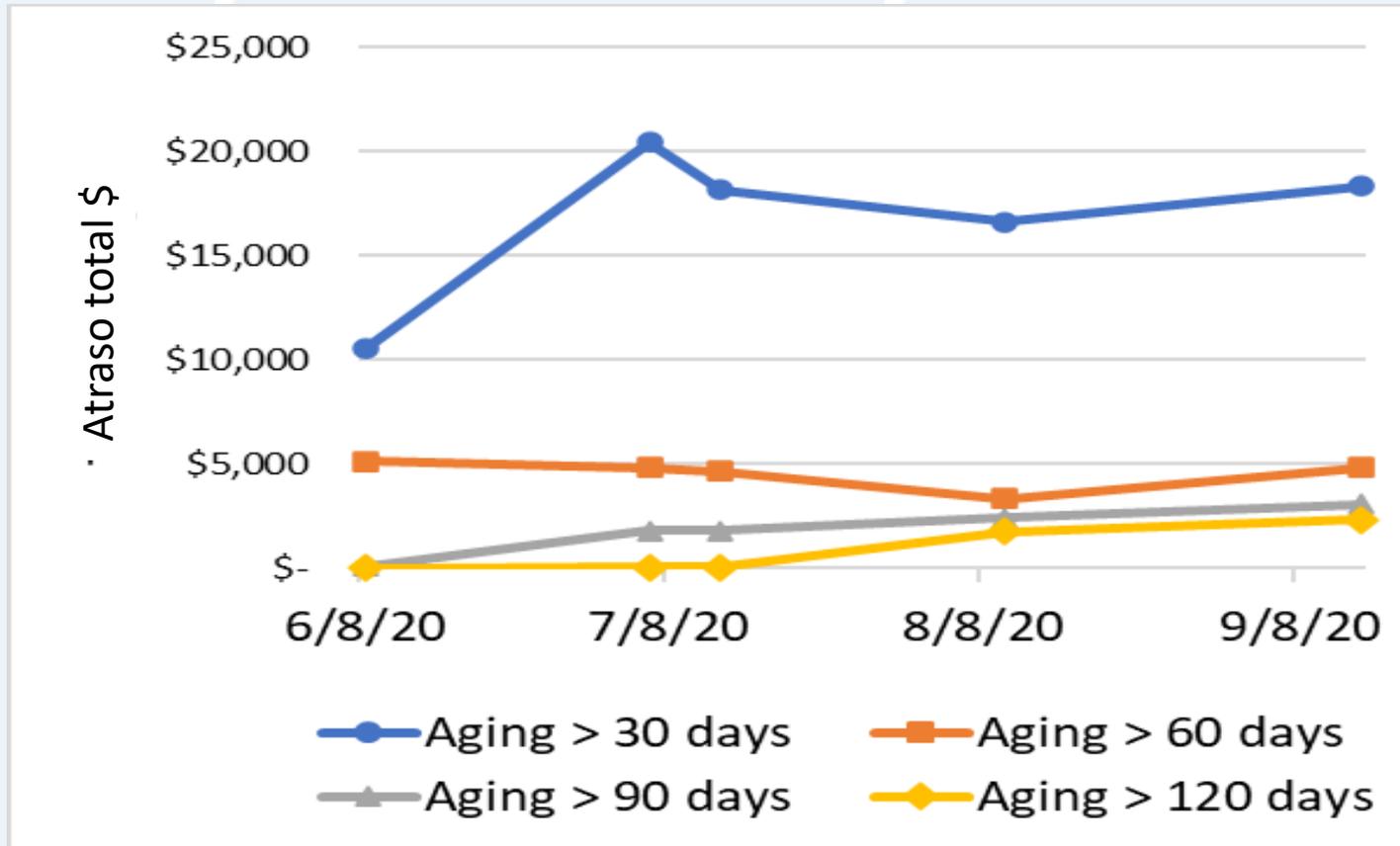
Atrasos residenciales Great Oaks Water Company





Atrasos comerciales

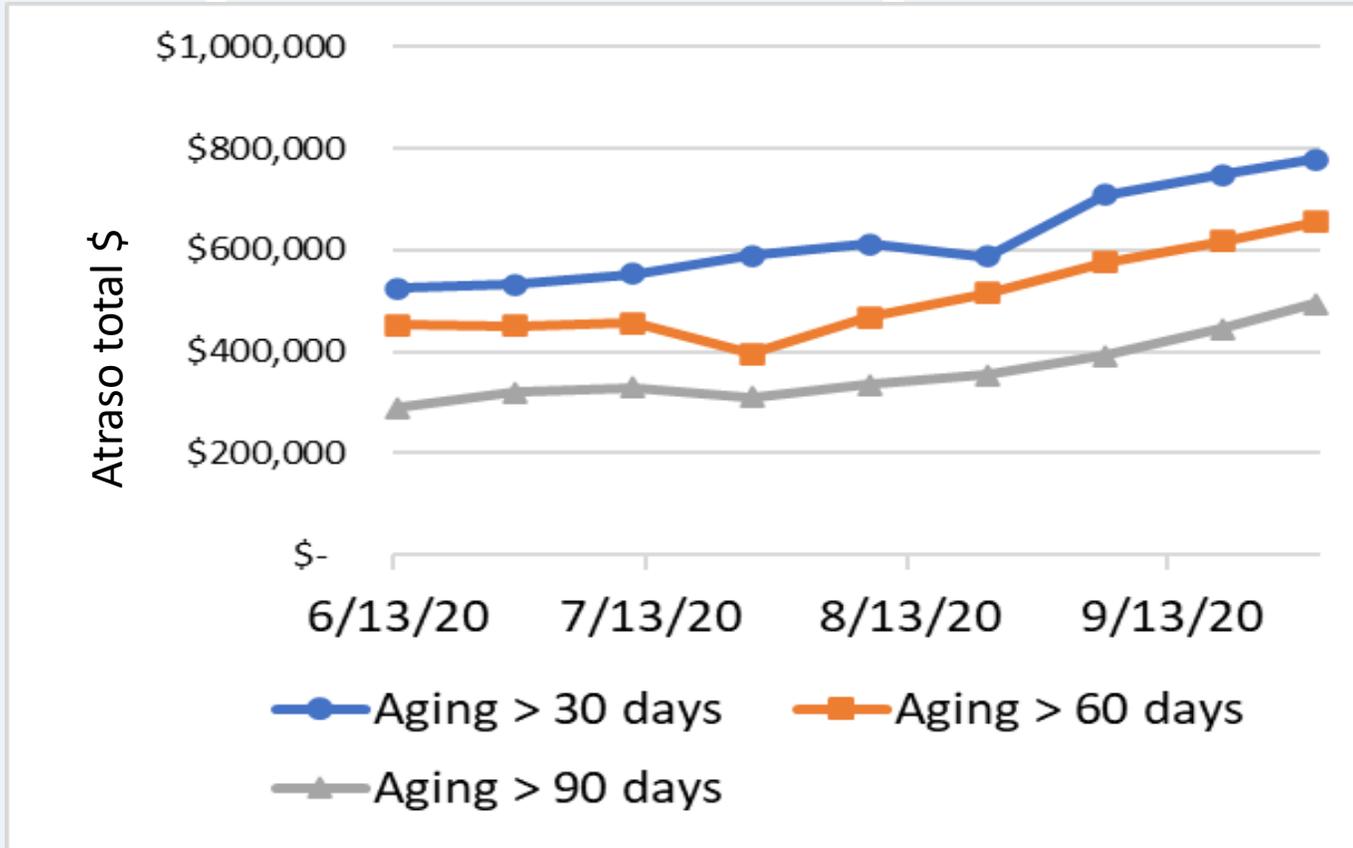
Great Oaks Water Company





Atrasos residenciales

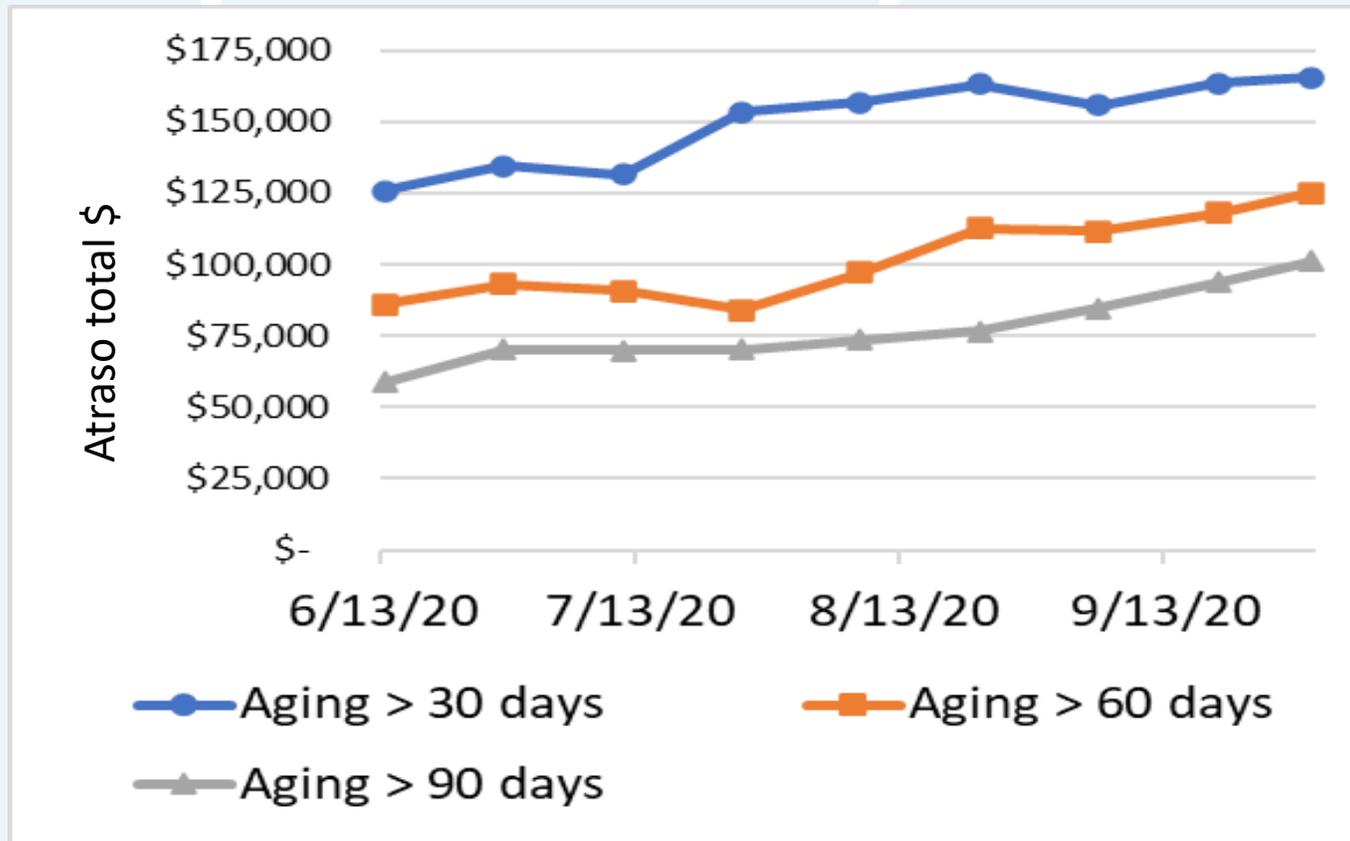
Suburban Water Company





Atrasos comerciales

Suburban Water Company





Tendencias/patrones en los datos

- **Los atrasos generalmente disminuyen de 30+ a 60+ a 90+ días**
 - Los clientes siguen pagando las facturas atrasadas hasta ahora
 - **Atrasos/cliente comparado con 2019**
 - GSWC:
 - 2020 fue más alto
 - Cal Am:
 - 2020 fue ligeramente más alto en febrero-mayo
 - 2020 fue ligeramente inferior en junio - agosto
 - **A determinar...**
 - Todavía analizando los datos





Más preguntas que respuestas

- Se necesitan más análisis antes de cambiar la política
- Los cambios deben regirse por un proceso basado en datos
- Preguntas
 - ¿Los atrasos son un problema?
 - ¿Cómo se comparan los atrasos antes y después de la COVID?
 - ¿Difieren por el tamaño de la empresa de agua?
 - ¿Cuáles son las clases específicas de clientes más afectadas?
 - ¿Cuál es la magnitud del efecto?
 - ¿Está mejorando o empeorando?
 - ¿Hubo algún cambio a lo largo del tiempo?
 - ¿Hubo cambios asociados con el fin de la Ley CARES?





Más preguntas...

- El Programa de Ayuda para Clientes (CAP) comparado con los atrasos sin el CAP
- Planes de pago
 - ¿Cuáles son los detalles de los diferentes planes de pago de las empresas de agua pertenecientes a inversionistas?
 - ¿Cómo se notifican los planes de pago a los clientes?
 - ¿Marcan la diferencia los detalles y la comunicación en el número de clientes que se inscriben en los planes de pago?
- Plan de administración de los atrasos de electricidad
 - ¿Hay algún resultado hasta ahora?
 - ¿Qué podemos aprender?
- Implicaciones del CAP
 - ¿Aumenta la sostenibilidad?





Datos necesarios

- **Datos de años anteriores**
- **Atrasos (monto y cant. de clientes) desglosados por:**
 - Clase de cliente
 - Días de atraso
 - Participación en el plan de pago
 - Clientes atrasados en los planes
 - Clientes al día
- **Atrasos con CAP vs. atrasos sin CAP**
- **Incobrables actuales y de años anteriores**





Recuperación de los costos de atraso recomendada

- No hay recuperación doble (o triple) de los costos
 - Cuenta de orden de emergencia durante la COVID
 - Incobrables (presupuesto autorizado en GRC)
 - Otras cuentas de orden
- Requisitos para la recuperación
 - No hay recuperación antes de que se sobrepase el presupuesto incobrable
 - Los ahorros contabilizados deben restarse de los costos contabilizados
 - Demostrar la reducción de los gastos
 - Los accionistas comparten los gastos con los contribuyentes
- 17 • ¿Existen fondos comunes para la recuperación?
 - Es posible que se necesite una acción legislativa





California Public Utilities Commission



Fin de la sesión matutina
Preguntas y respuestas



California Public Utilities Commission



Panel 1

Posibles soluciones para abordar los atrasos y otros programas según sea apropiado en el presente/futuro



Servicio de suministro de agua de California

Calidad. Servicio. Valor.

Taller conjunto: SWRCB y CPUC

**Respuestas estratégicas a los efectos de la COVID en el
sector del suministro de agua**

CPUC R.17-06-024 Fase II

10/30/2020

Greg Milleman - VP, California Rates

Medidas inmediatas para ayudar a los clientes en respuesta al coronavirus

Beneficios directos para el cliente

- Comunicación periódica con los clientes y con los líderes de la ciudad/comunidad sobre la protección de los clientes, los programas de ayuda y la seguridad del agua
- Suspensión de las desconexiones debido a la falta de pago y restauración del servicio
- Exoneración de los cargos y depósitos por reconexión

Beneficios indirectos para el cliente

- Se activaron los planes de continuidad de las operaciones de los sistemas de agua
- Se tomaron medidas para proteger la salud y la seguridad de los empleados



Acciones para ayudar a los clientes a medida que se desarrollen los desafíos financieros relacionados con la COVID

- Uso de la ayuda para contribuyentes de bajos ingresos (Programa de Ayuda para Clientes) para apoyar a los clientes
 - Mantener a los clientes existentes en el programa LIRA
 - Llevar a cabo un intercambio voluntario de datos adicionales con las empresas de electricidad
 - Promover la opción LIRA para los clientes que tienen problemas para pagar sus facturas del servicio de agua
- Proporcionar opciones de pago razonables
- Seguir las llamadas de “atención al cliente”
- Se proporcionaron subsidios por dificultades económicas
- Se creó y actualmente se ofrece un nuevo programa de auditoría y reparación de paisajes y riego



Posibles soluciones y oportunidades a explorar para ayudar a los clientes con los desafíos financieros relacionados con la COVID

- LIRA - (Programa de Ayuda para Clientes)
 - Reconsiderar la elegibilidad para que refleje las dificultades financieras inmediatas y futuras (por ejemplo, la COVID)
 - Buscar un proceso de intercambio de datos más frecuente y eficiente
- Centro de intercambio de información del Programa de Ayuda para Clientes de la Comisión
 - Similar a la diversidad de proveedores con las eficiencias del procesamiento centralizado
 - Aplicar criterios estandarizados a todas las empresas de suministro de agua



Posibles soluciones y oportunidades a explorar para ayudar a los clientes con los desafíos financieros relacionados con la COVID

- Programas para reducir el consumo de agua
 - Promocionarlos a los clientes del LIRA y a los que tienen problemas para pagar las facturas
- Planes de pago diferido con alguna forma de condonación de deuda
 - Ayudar a los clientes a gestionar los pagos de los saldos atrasados acumulados
 - Recompensar el desempeño y promover el cumplimiento continuo del plan
 - Captar los costos del programa para su futura recuperación de otras fuentes (por ejemplo, subsidios federales o estatales, recargos, etc.)





**RESPUESTAS ESTRATÉGICAS A LOS EFECTOS DE LA
COVID EN EL SECTOR DE SUMINISTRO DE AGUA
(R.17-06-024, Fase II)**

Respuestas en curso y posibles soluciones

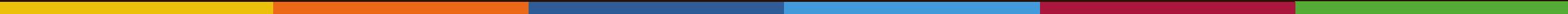
Wes Owens

Director de tasas y reglamentación

30 de octubre de 2020



**CALIFORNIA
AMERICAN WATER**



Pregunta orientadora 1 - ¿Está el status quo protegiendo a los clientes de forma eficaz?

SÍ

En el marco de las protecciones de emergencia para clientes adoptadas por la CPUC, nuestros clientes más vulnerables tienen acceso a agua segura, limpia y confiable durante una emergencia de salud global. Sin embargo...

Si bien la suspensión continua de las desconexiones puede representar un alivio temporal a los clientes que atraviesan dificultades, dará lugar a pagos mensuales más altos después de la moratoria. Además...

Todos los clientes se verán afectados negativamente por la continua suspensión de las desconexiones en el sentido de que el probable aumento de los gastos por deudas incobrables se asignará y correrá a cargo de otros clientes que pagan.

Pregunta orientadora 2 - ¿Qué técnicas han sido eficaces para ayudar a los clientes a manejar los atrasos?

Cal Am cuenta con varios programas para ayudar a los clientes a manejar los atrasos y a reducir las facturas

- Acuerdos de pago
- Opciones de plan de presupuesto
- Programa de Ayuda para Clientes
- Programa de ayuda en caso de dificultades
- Programas de conservación



511 Forest Lodge Road, Suite 100
Pacific Grove, CA 93950



WE'RE HERE FOR YOU
We can be reached at our Customer Service Center: 1-888-237-1333.
Hours: 7 a.m. - 7 p.m.
For emergencies, we're available 24/7.



HELPING YOU PAY YOUR BILL
At California American Water, we know times are tough right now and your water bill is not your only expense. Look inside for information about programs we offer to keep the water flowing.

CALIFORNIA AMERICAN WATER
WE KEEP LIFE FLOWING™



We understand that sometimes customers face circumstances that stretch their financial resources and that the current pandemic has put an additional strain on many customers. California American Water is here to assist. We offer a variety of programs to help you pay your bill.

PAYMENT OPTIONS
Have you missed water bill payments? Customers who receive a nonpayment notice may qualify for deferred payments or installment payments for up to 12 months.

BUDGET BILLING
Sometimes having a predictable water bill helps with financial planning. Budget billing is a free service available to eligible residential customers. The program makes managing your cash flow easier by providing predictable monthly payments and avoiding seasonal spikes that may be difficult to pay when not planned for in advance.

ASSISTANCE FOR LOW-INCOME CUSTOMERS PROGRAM
Our Assistance for Low-Income Customers Program provides eligible water and wastewater customers a monthly discount on their charges. If you or someone in your household participates in a qualifying public assistance program OR your total annual income meets certain income guidelines, you may be eligible for this discount.

MONTEREY'S HARDSHIP BENEFIT PROGRAM
For our customers in Monterey County, the Hardship Benefit Program – in partnership with United Way Monterey County (UWMC) – helps qualifying Monterey District customers cover an outstanding balance on their water bill.

LEARN MORE
For eligibility details and more information on these programs, please contact our Customer Service Center at 888-237-1333 or visit our "Customer Assistance Programs" page under "Customer Service & Billing" at californiaamwater.com.

SERVICE. ONE MORE WAY WE KEEP LIFE FLOWING.

Printed on paper containing recycled fiber. Please recycle.

Pregunta orientadora 3 - ¿De qué otra forma deberían prepararse los sistemas de agua para ayudar a los clientes que tienen pagos atrasados?

- Permitir que la Ley de Protección contra el corte del servicio de agua se aplique plenamente (ver siguiente diapositiva)
 - Comunicación constante con los clientes:
 - Las facturas están vencidas y se anima a los clientes a participar en los programas de ayuda disponibles, incluso durante el período de moratoria
 - Avisar con la mayor antelación posible antes de levantar las protecciones de emergencia para los clientes
 - Ampliar el actual Programa de ayuda para casos de dificultades en todo el estado
 - La respuesta coordinada en todo el estado que abarque a los Munis y las empresas de agua pertenecientes a inversionistas debe ser de alta prioridad
 - Apoyar la defensa de la industria del suministro de agua para los subsidios federales para crear un programa tipo LIHEAP (Programa de Ayuda de Energía para Hogares de Bajos Ingresos) para los servicios de agua, incluyendo la elegibilidad para los clientes de las empresas de agua pertenecientes a inversionistas
- 

Cartilla sobre la Ley de Protección contra el corte del servicio de agua

Ley de Protección contra el corte del servicio de agua (SB 998)

- El pago no se considera atrasado hasta 19 días después del envío (Regla arancelaria 11)
 - Un sistema de agua urbano y comunitario no interrumpirá el servicio residencial por falta de pago hasta que un cliente haya estado en mora en el pago durante al menos 60 días.
 - Al menos siete días hábiles antes de la interrupción del servicio residencial por falta de pago, el sistema de agua urbano y comunitario se pondrá en contacto por teléfono o por escrito con el cliente que figura en la cuenta.
 - Si el sistema de agua urbano y comunitario no puede comunicarse con el cliente por teléfono, y la notificación escrita se devuelve por correo como no entregable, el servicio de agua hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de la inminente suspensión del servicio residencial por falta de pago.
 - Si se apela a la factura del servicio de agua, el sistema de agua no interrumpirá el servicio mientras la apelación esté pendiente.
 - Una empresa de suministro de agua no interrumpirá el servicio si se cumplen todas las condiciones siguientes:
 - La desconexión sería una amenaza para la vida o una grave amenaza para la salud y la seguridad
 - El cliente se encuentra económicamente incapaz de pagar dentro del ciclo de facturación normal
 - El cliente está dispuesto a firmar un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido, de acuerdo con la política escrita de la empresa de suministro de agua
- 

¿Deberíamos considerar planes de administración de los pagos atrasados?

Si se considera un plan de administración de pagos atrasados, buscar un plan que haya funcionado para los servicios de agua

Acuerdo estipulado de Illinois

- El acuerdo estipulado fue el resultado de discusiones productivas, y un acuerdo unánime entre las empresas de electricidad, gas y agua, las partes consumidoras conjuntas, y el personal de la Comisión de comercio de Illinois
- Planes de acuerdo de pago diferido: similar en estructura a la opción de acuerdo de pago de Cal Am para clientes residenciales
- Ayuda para el pago de facturas: planes adaptados individualmente a cada empresa de servicio público, con un tope de incobrables autorizados y administrados por terceros (Ejército de Salvación)
- Recuperación oportuna de los costos del programa a través de la cláusula de fines especiales para la COVID-19



Conclusiones

- Las protecciones de emergencia actuales son eficaces para proteger a los clientes de las desconexiones, pero están provocando un aumento de los pagos atrasados
- La participación del cliente en el programa de acuerdos de pagos ha disminuido, ya que los clientes dependen de las protecciones de emergencia
- Apoyar los esfuerzos para involucrar a los clientes en los programas disponibles de ayuda al cliente y permitir que se ejecute la Ley de Protección contra el corte del servicio de agua
- La respuesta coordinada a nivel estatal que cubra Munis y empresas de agua pertenecientes a inversionistas debe ser de máxima prioridad
- Modelo de AMP de una plantilla que ha funcionado para las empresas de suministro de agua



CALIFORNIA
AMERICAN WATER

Respuestas a los efectos de la COVID

Normativa 17-06-024 de la CPUC
John Tang, VP de Asuntos regulatorios
10/30/2020



Protección/Ayuda al cliente

- El 12 de marzo se suspendieron los cortes del servicio a todos los clientes (comerciales y residenciales)
- Se notificó a la Comisión y a los gobiernos locales
- Se contribuyó con más de 25,000 dólares del fondo de beneficencia a las actividades de socorro relacionadas con la COVID
- Se reinició el programa de chequeo de agua para ayudar a los clientes a usar el agua de forma más eficiente
- Ejecutar el plan de comunicación con los clientes para informar sobre las protecciones a través de comunicados de prensa, avisos en las facturas, sitios web, redes sociales

Programa de ayuda para el pago de la tarifa del agua

- Actualmente ~23,500 inscritos (12 % de los clientes residenciales)
- Intercambio de datos exitoso en julio
- Campañas multilingües digitales e impresas en inglés, español y vietnamita
- Campañas de redes sociales a través de Facebook, Twitter e Instagram
- Tarjeta postal a todos los clientes destacando las formas de pago y WRAP
- Destacar el WRAP en la página principal e incluirlo en las páginas sobre COVID-19 y de Ayuda para desastres



Campana digital





WE'RE HERE TO HELP!

- No water shutoffs
- Flexible and extended payment plans
- No deposit requirements on new service
- WRAP (Water Rate Assistance Program) offers a 15% discount off water bill for eligible low-income customers



SAN JOSE
WATER

Campaña digital



15% DISCOUNT

**WRAP
PROGRAM**



SAN JOSE
WATER

Campaña impresa



SJW SAN JOSE WATER
For over 150 years, we've served our communities with safe, reliable water.

DID YOU KNOW?

-  We collect and test over 100 water samples weekly.
-  We're keeping your water safe—24 hours a day, 365 days a year.

If you are having trouble paying your water bill, we can help. Visit sjwater.com/disaster-relief. You can also reach out to us at (408) 279-7900 or customer.service@sjwater.com.

[f @sjwaterco](#) [t @sjwaterco](#) [i @sjwater](#)



PREMIUM STANDARD U.S. POSTAGE PAID SANTA CLARA, CA PERMIT NO. 99



Oportunidades

- Promover la inscripción en el WRAP y en los programas de ayuda para clientes
- Establecer un criterio de desconexión más definido
 - Extender las protecciones para los clientes a aquellos que están por debajo de ciertas directrices de ingresos o que demuestran dificultades económicas
 - Aplicar las protecciones de la SB 998
- Definir el programa y la política de acuerdos de pago durante la COVID-19 a nivel estatal para todas las empresas de suministro de agua
 - Fijar el límite de los planes de pago
 - Permitir la cancelación de la deuda incobrable y la recuperación de los ingresos

SFPUC COVID-19

Respuesta de asequibilidad

30 de octubre de 2020

Eric Sandler

Director Financiero y Subdirector General de Servicios Empresariales

- Programas de descuento de emergencia
 - Estrategia e innovaciones en el diseño de programas
 - Proyectos de difusión
 - Resultados hasta la fecha
- ¿Qué sigue después?
 - Necesidad de una alternativa a los cortes de servicio por mora
 - El financiamiento sostenible es un desafío



Programas de descuento de emergencia: Estrategia e innovaciones

- Nuestra estrategia de ayuda para los clientes durante la COVID:
 - Implementar aumentos de tarifas previamente aprobados para mantener las inversiones de capital en funcionamiento, y ser parte del “motor de la recuperación”.
 - Vincular con descuentos de emergencia para que los que están luchando tengan apoyo
- Programas de emergencia dirigidos a clientes que normalmente pueden pagar sus facturas, pero que se enfrentan a una crisis financiera sin precedentes
 - Documentación mínima requerida
 - Solicitud en línea
 - Los requisitos de ingresos se centraron en la pérdida de ingresos, incluso para los hogares de mayores ingresos vs. el monto de ingresos máximos
 - Los programas de apoyo a las pequeñas empresas y a las organizaciones sin fines de lucro que se requieren para cerrar o reducir las operaciones



Programas de descuento de emergencia: Proyectos de difusión

- El bajo número de inscripciones es un problema que existe desde hace tiempo
- Para contrarrestarlo, llevamos a cabo la campaña de promoción más completa que hemos hecho. Algunos ejemplos:
 - Anuncios y entrevistas en periódicos, plataformas digitales y/o radio en español, chino y tagalo
 - Asociación con el Centro de operaciones de emergencia de la Municipalidad para distribuir colgantes para puertas de SFPUC Bill Relief por toda la ciudad
 - Avisos de Bill Relief en cada cuenta de SFPUC
- Recopilación de datos sobre “¿cómo se enteró de nosotros?” para medir la eficacia de los diferentes métodos de promoción



**Si necesita ayuda para pagar su
factura, nuestros programas
pueden ayudarlo**



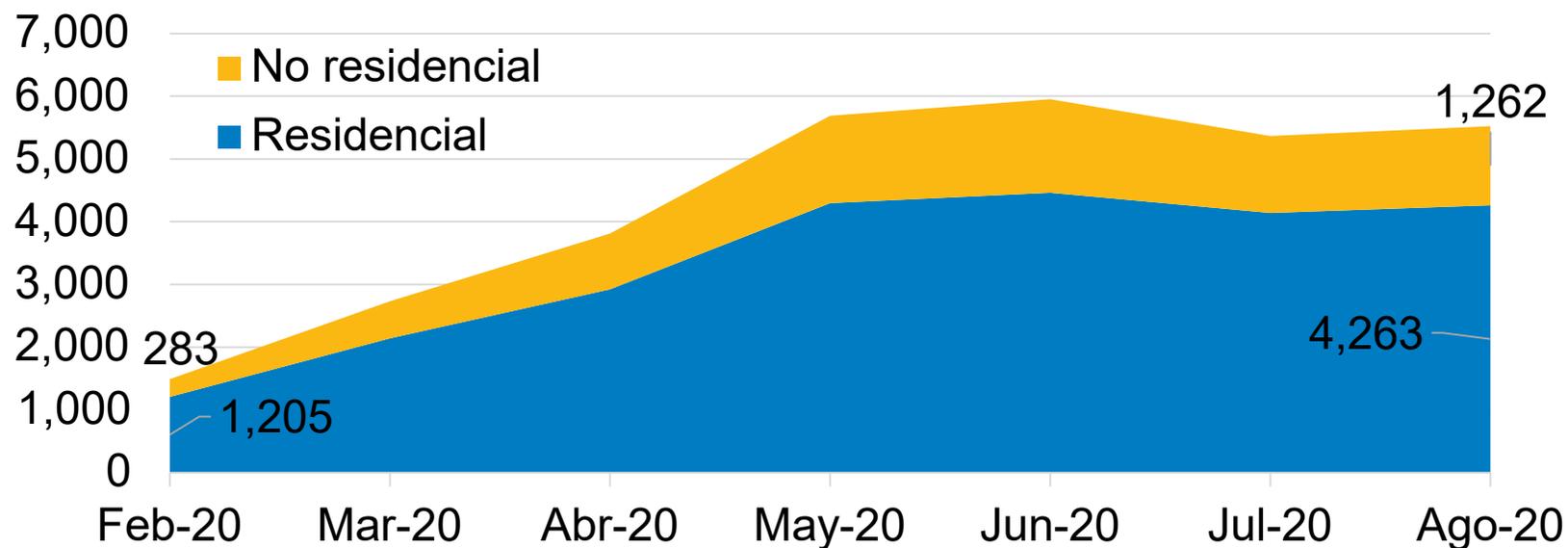
Programas de descuento de emergencia: Resultados hasta la fecha

Programa	Núm. de clientes inscritos	Beneficio mensual promedio
Descuento para residencias (agua/alcantarillado)	4,610	\$58
Descuento para residencias (Hetch Hetchy Power)	350	\$22
Descuento para pequeñas empresas y organizaciones sin fines de lucro	400	\$180
Crédito en la factura de CleanPowerSF	50,660	\$50

Las estadísticas de inscripción son de septiembre de 2020, e incluyen algunas estimaciones

Lo que sigue después: Moras y cortes de servicio

Cuentas de agua/alcantarillado con saldos morosos



- ¿Cómo podemos equilibrar la ayuda a los clientes con la sostenibilidad financiera?
- No se pueden eliminar los cortes del servicio sin alternativas viables para garantizar el pago



Lo que sigue después: El financiamiento sostenible es un desafío

- La Prop. 218 es una barrera importante para aumentar estos éxitos.
 - El Fondo General de San Francisco financió nuestros programas de emergencia
 - La mayoría de las empresas de servicios públicos de CA no tienen esta opción
- Esta crisis es síntoma de un problema mayor
 - Los requisitos reglamentarios, el envejecimiento de la infraestructura y la creciente desigualdad de los ingresos no harán más que aumentar la brecha entre las facturas y la capacidad de pago
 - Ningún programa de descuento llegará a todos los clientes elegibles, así que el aumento de las tarifas afectará a muchos que no pueden costearlo
 - Las empresas de servicios públicos y sus contribuyentes no pueden manejar estos costos por sí mismas, incluso aunque no existiera la Propuesta 218

Asequibilidad del agua: Ciudad de Santa Ana

CONCEJAL JOSE SOLORIO



CITY OF SANTA ANA, PUBLIC WORKS AGENCY, 20 CIVIC CENTER PLAZA, SANTA ANA, CA 92702

Estadísticas del sistema de agua

45,350 cuentas de agua

13,500 válvulas

5,020 bocas de incendio

478 millas de tubería

51 estaciones de muestra

20 pozos de agua subterránea

8 depósitos (tanques)

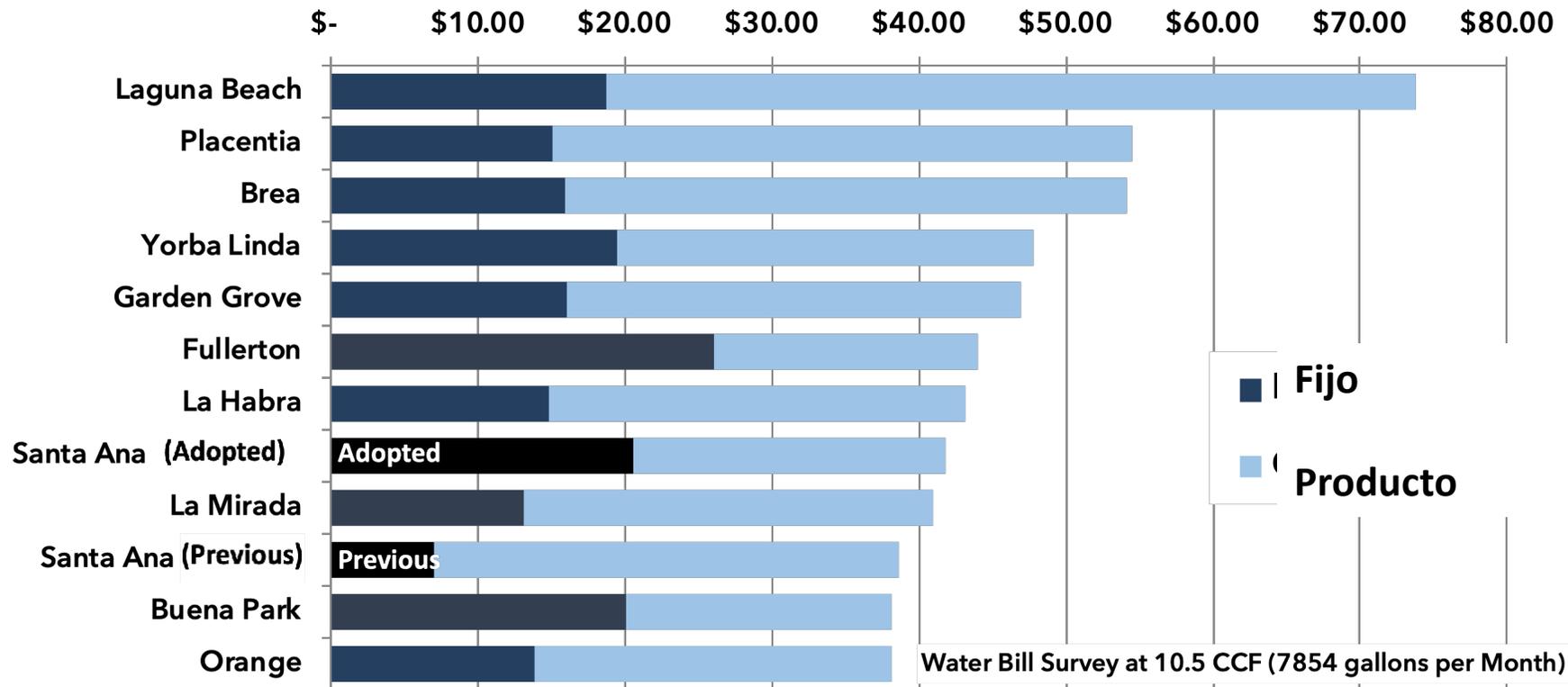
7 Conexiones MWD

7 estaciones de bombeo



COMPARACIÓN DE TARIFAS – USUARIOS DE AGUA RESIDENCIALES

(Uso mensual típico de agua con medidor de 5/8" x 3/4")



Programas de asequibilidad

Ley CARES de ayuda para empresas de servicios públicos

Los clientes con dificultades económicas debido a la COVID-19 pueden recibir un subsidio para pagar la factura

Planes de pago

Los clientes con dificultades económicas pueden contactar al Consejo municipal para programar un plan de pago para evitar penalizaciones o cortes del servicio

Evaluación del tamaño del medidor

Los clientes pueden hacer que se evalúe el tamaño de su medidor para determinar si un medidor más pequeño o más grande cumpliría con los requisitos de la demanda y le ahorraría dinero



Necesidades de la comunidad

4,537 cuentas vencidas, aproximadamente el 10 % de la base de clientes, por un total de \$3.1 millones

3,782 residencias unifamiliares

244 residencias multifamiliares

511 instalaciones comerciales, industriales o institucionales

No se cobran cargos por atraso ni se corta el servicio de agua

1,855 solicitudes de subsidios de CARES recibidas

870 solicitudes de CARES financiadas

117 subsidios de CARES que se financiarán esta semana

29 evaluaciones efectuadas del tamaño de los medidores



Diapositivas adicionales



¿A dónde va su dinero?

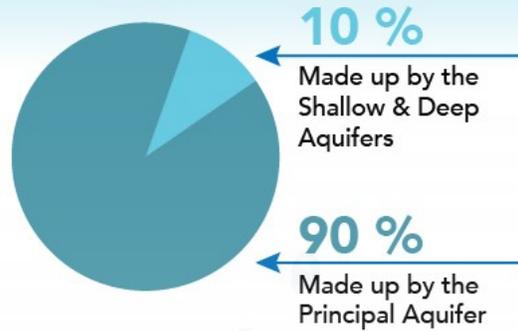


- Servicio de la deuda **2%**
- Mejoras en el sistema **- 11%**
- Administración **- 15%**
- Operaciones y mantenimiento **31%**
- Compra de Water & agua y electricidad **41%**

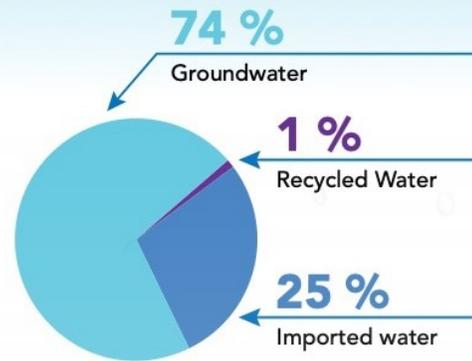


Fuentes de recursos de agua

One major aquifer system



Total Water Supplies



Imported supply sources

- ◆ Colorado River
- ◆ State Water Project (SWP)
- ◆ Via the **California Aqueduct**



City's MAIN source of groundwater supply

- ◆ Orange County Groundwater Basin



Taller de la CPUC
R.17-06-024 -
Administración de los pagos
atrasados
30 de octubre de 2020



SB 998 (Dodd)

- Estatuto de 2018 sobre la interrupción del servicio de agua
- Disposiciones clave:
 - Requiere que todos los sistemas de agua públicos (definidos como los sistemas con más de 200 conexiones) tengan una política escrita sobre la interrupción del servicio de agua residencial.
 - Incluye disposiciones para no cortarles el agua a ciertos clientes que cumplen con criterios específicos. Los criterios incluyen la disposición del cliente a firmar un acuerdo de amortización, un programa de pagos alternativo o un plan de pago diferido o reducido con respecto a todos los cargos atrasados. Los sistemas de agua pueden seleccionar las mejores opciones para su comunidad.
 - Prohíbe el corte del servicio de agua hasta que la factura tenga un atraso de 60 días.
 - Cubre las tarifas de reconexión para restablecer el servicio de agua.
 - Aplicable a todos los sistemas de agua de la comunidad, tanto los de propiedad pública como los regulados por la CPUC.
 - Fecha límite para publicar las nuevas políticas: 1 de febrero o 1 de abril de 2020.



Aplicación de los programas de administración de los pagos atrasados

- Implementación de SB 998
- Efectos de la COVID-19
- Desafíos para los sistemas más pequeños, especialmente durante la COVID-19
- Técnicas exitosas para atraer a los clientes



Programas de ayuda para personas con bajos ingresos

- Rol en el manejo de los pagos atrasados
- Algunos sistemas de agua tienen LIRA, incluso con restricciones constitucionales
- Opciones de AB 401



Misión y visión de la CMUA

MISIÓN

La CMUA se asocia con empresas de servicios públicos de propiedad comunitaria para apoyar servicios fiables, sostenibles y asequibles mediante la promoción, la educación y las relaciones.

VISIÓN

La CMUA es la voz principal de las empresas de servicios públicos de California, mejorando nuestras comunidades.



Contáctenos

Póngase en contacto con nosotros

Danielle Blacet-Hyden

(916) 847-8444

www.cmua.org

dblacet@cmua.org



La deuda del agua, la COVID y una recuperación equitativa

Chione Lucina Muñoz Flegal
Directora administrativa, PolicyLink
30 de octubre de 2020



Acerca de PolicyLink

PolicyLink asegura que todas las personas en los Estados Unidos, en particular las que se enfrentan a las cargas del racismo estructural, participen en una sociedad justa, vivan en una comunidad saludable con oportunidades y prosperen en una economía equitativa. Nos centramos en el avance de políticas liberadoras para los 100 millones de personas que viven en la pobreza o al borde de ella, la mayoría de las cuales son personas de color.



La deuda de la COVID está creando una inestabilidad generalizada

- Las tasas de infección por COVID, los casos graves y las muertes han afectado desproporcionadamente a los californianos de color.
- La COVID ha exacerbado las desigualdades que existen en el mercado laboral.
 - Trabajadores esenciales son, con frecuencia, de color.
 - Las mujeres y la gente de color cargan una parte desproporcionada de las pérdidas de trabajo relacionadas con la COVID (primer despedido, último contratado).
- Millones de hogares se ven obligados a tomar decisiones inadmisibles sobre cómo gastar su dinero.

Tenemos datos muy limitados sobre la creciente crisis de deuda que enfrentan los hogares de California

La deuda relacionada con la COVID y los riesgos de desalojo

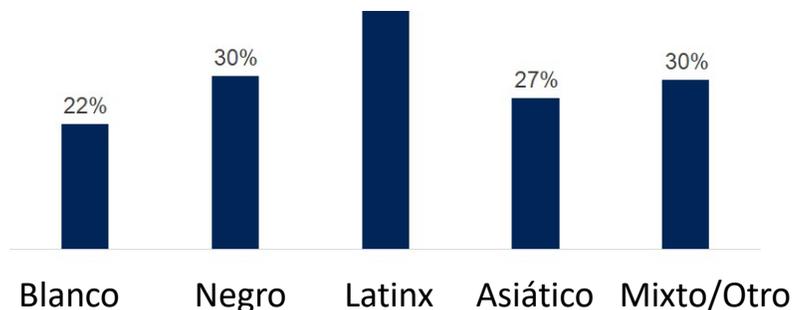
- Los inquilinos son un segmento creciente y vital de la comunidad, pero se enfrentan a una creciente inseguridad económica y de vivienda, especialmente en un momento de desempleo sin precedentes.
- Los desalojos eran frecuentes antes de la pandemia, con un promedio anual de más de 166,000 solicitudes de desalojo.

Los inquilinos que han sufrido pérdidas de empleo o de ingresos son muy vulnerables. Con poco o nada ahorrado, se enfrentan al riesgo de ser desalojados y de quedarse sin hogar

1.6 millones

de hogares de inquilinos no están pudiendo pagar sus alquileres y podrían ser desalojados.

Porcentaje de inquilinos en riesgo de ser desalojados por raza/etnia



Para ver la hoja informativa completa visite:

https://nationalequityatlas.org/research/evictionrisk_library

Recomendaciones para una recuperación equitativa

- Recopilación de datos para comprender la escala del problema e identificar y evaluar los efectos dispares.
- Mantener las disposiciones de la moratoria del corte del servicio de agua/reconexión segura para asegurar que todas las personas en California tengan acceso al agua en sus hogares durante la duración de la crisis de la Covid-19 y durante un período posterior.
- Proporcionar fondos de emergencia para las empresas de suministro de agua que prestan servicios a las comunidades desfavorecidas o muy afectadas.
- Establecer un programa de alivio de la deuda para los clientes vulnerables que no han podido pagar el alquiler y/o las facturas de los servicios públicos.

Recomendaciones para una recuperación equitativa

- Prohibir el desalojo de inquilinos que no hayan podido pagar su alquiler o las facturas de servicios públicos como resultado de la COVID.
- Adoptar nuevas formas de ingresos para financiar la infraestructura del agua.
- Establecer un programa estatal de asequibilidad del agua.



¡Gracias!

Información de
contacto:

Chione Flegal

Directora general de
PolicyLink

chione@policylink.org

(510) 663-4311

www.policylink.org

Recursos adicionales de
PolicyLink: All in Cities Toolkit

<http://allincities.org/toolkit>

National Equity Atlas

<http://nationalequityatlas.org/>

Perspectivas de PolicyLink (Blog y
boletín)

[http://www.policylink.org/equity-
in-action/perspectives](http://www.policylink.org/equity-in-action/perspectives)

Respuestas estratégicas a los efectos de la
COVID en el sector del suministro de agua
Taller conjunto de la SWRCB y la CPUC

Olivia Wein, abogada de la empresa
30 de octubre de 2020



La COVID-19 agrava la crisis de la deuda de los consumidores de servicios públicos

- La COVID-19 es altamente transmisible mediante las gotas respiratorias aéreas producidas por una persona infectada.
- Quedarse en casa es una de las formas más seguras de evitar la exposición y reducir la propagación del virus.
- Los hogares requieren electricidad, calefacción, agua e internet para que la gente pueda refugiarse en su propio lugar durante la pandemia de COVID-19.

“Prácticas recomendadas” de las protecciones para el consumidor de servicios públicos durante la COVID-19

- Planes de pago más largos y asequibles, al menos 12 meses.
- Renuncia a los depósitos, cargos por reconexión, cargos por pago atrasado
- Adopción de la administración o la cancelación de los pagos atrasados (IL, MA/CMA, WA UTC exploran el desarrollo, incluye el agua)
- Tasas de descuento, PIPP
 - *Los servicios públicos deben estar al alcance de todos*
- Facilitar la documentación para la elegibilidad
- Protecciones de interrupción para los ancianos, los bebés, y los enfermos graves
- Garantizar un financiamiento adecuado para los programas EE de bajos ingresos.
- Reconexiones seguras de clientes previamente desconectados.
- Recopilación de datos y presentación de reportes

Acuerdo de Illinois por la COVID-19

- Expediente ICC 20-0309, acuerdo del 10 de junio
- Reincorporación de los clientes despedidos.
- La moratoria continúa hasta “30 días después del período de moratoria estipulado”, o el 1 de agosto (la moratoria expiró el 10 de septiembre, pero la LIHEAP y los clientes que se autodeclararon con dificultades económicas están protegidos hasta el 31 de marzo de 2021)
- Planes de pago a 18 o 24 meses debido a dificultades económicas (sin pagos iniciales para estos).
- Condonación de deudas para los clientes del LIHEAP, de \$300 a \$500.
- Sin reportes de crédito adversos, y sin depósitos de bajos ingresos durante 6 meses.
- Debates entre las partes interesadas para mejorar la asequibilidad.
- Presentación de datos por código postal.
- Acuerdo de recuperación de costos para las empresas (pérdida de honorarios por retraso, aumento de incobrables, gastos por la COVID.)

Protecciones del consumidor de servicios públicos por la COVID-19: Massachusetts

- El expediente informal del DPU se abre en abril.
- El expediente formal (DPU 20-58) se abrió en mayo, se formó un “grupo de trabajo”.
- *Las empresas pertenecientes a inversionistas, AG, NCLC, DOER, LEAN, AIM presentan una propuesta conjunta.*
- *Los planes de pago se ampliaron a 12 meses, 18 para las personas de bajos ingresos.*
- *No se cobran cargos por retraso.*
- *La moratoria continuó hasta el 15 de noviembre.*
- *Plan de promoción (incluye seminarios web para las agencias del LIHEAP).*
- *Aligeramiento de las normas “AMP” para la inscripción y la condonación de \$.*
- *Período de autocertificación ampliado, descuentos y AMP.*

CPUC D.20-06-003 (protecciones de desconexión para los clientes de empresas grandes de electricidad pertenecientes a inversionistas)

- La orden de desconexión de la electricidad incluye la prohibición de depósitos, y de tasas de reconexión;
- Establece un plan de pago de 12 meses
- Establece un Programa de Administración de Atrasos (AMP)
- Establece un procedimiento relativo al establecimiento de Planes de Pago de Porcentaje de Ingresos (PIPP)
- Refuerza las protecciones contra desconexión para clientes gravemente enfermos y las protecciones contra desconexión basadas en la temperatura.
- Protecciones adicionales para reducir las desconexiones.

AMP D.20-06-003 de la CPUC

- **Elegibilidad:** Los clientes de CARE/FERA con al menos \$500 de atraso (\$250 para los clientes solo de gas), efectuaron al menos un pago en término y fueron clientes por al menos 6 meses (Orden párrafos 52 y 53).
- **El máximo** de los pagos atrasados condonados es de \$8,000 (párr. 69)
- **Los clientes exonerados** ganan con cada pago en término que hayan realizado hasta ese momento (por ejemplo, no tienen que esperar un año para obtener el alivio de la deuda, sino que la deuda se va eliminando con cada pago) (párr. 65)
- **Duración del AMP:** 12 meses o 12 pagos en término (párr. 62)
- **Elegibilidad para un AMP posterior:** Disponible después de un período de espera de 12 meses (párr. 63) Los clientes que dejen de utilizar el AMP pueden volver a utilizarlo después de una espera de 12 meses (párr. 66)
- **Puede retrasarse hasta 2 pagos (las circunstancias de la vida cambian):** El cliente del AMP puede dejar de hacer hasta 2 pagos no secuenciales si el cliente compensa el pago omitido junto con el pago actual en la siguiente fecha de vencimiento de la factura (párr. 64)
- El LIHEAP se aplica a la factura actual (no a los atrasos) (párr. 67)
- La facturación nivelada es una opción, no obligatoria (párr. 68)

AMP D.20-06-003 de la CPUC

- **La promoción/notificación se ha integrado en el diseño:**
 - proporcionar toda la información sobre el AMP a los clientes de CARE/FERA (párr. 54)
 - hay una sección de Preguntas frecuentes sobre los AMP en el sitio web (párrafo 55)
 - provee apoyo continuo a los clientes del AMP (párr. 56)
 - proporciona periódicamente información sobre los progresos realizados, por ejemplo, acusar recibo de 3, 6 y 9 pagos en término del cliente (párr. 57)
 - Los CSR ofrecen la oportunidad de inscribir a CARE/FERA en el AMP cuando el cliente llama por cualquier motivo (párr. 58)
 - crea la oportunidad de inscribirse cuando CARE/FERA compruebe la cuenta en línea o se ponga en contacto con CSR en línea (párr. 59)
 - informar a CARE/FERA sobre las reglas y normas de los clientes y sobre cómo puede ayudar el AMP, con cada comunicación (párr. 60)

AMP D.20-06-003 de la CPUC

- Detalles del reporte anual (párr. 70 a 82)
- Las empresas pertenecientes a inversionistas deben presentar una carta de asesoramiento de nivel 2 con 90 días de antelación a la decisión (párr. 83)
- Las empresas pertenecientes a inversionistas pueden presentar una carta de nivel 3 en relación con las mejoras después de 3 años (párr. 84)
- La CPUC abrirá un procedimiento después de 3 años para reautorizar el programa (párrafo 85)
- El AMP se pone en marcha en 4 años a menos que se reautorice, se modifique o se anule (párr. 86)
- Grupo de trabajo para discutir la asignación de la recuperación proporcional de la CCA (párr. 87)
- Transición al lanzamiento del AMP: Si el cliente de CARE/FERA está en un plan de pago, puede optar por el AMP (párrafo 88)

Exoneración por el pago atrasado por única vez

- Aqua Illinois: \$198,750 para la exoneración de los pagos atrasados de personas de bajos ingresos basado en el 25 % del nivel autorizado de gastos incobrables del último caso de tasas [Acuerdo de Illinois por la COVID-19].
- Illinois-American: \$668,000 para la exoneración de los pagos atrasados de personas de bajos ingresos basado en el 25 % del nivel autorizado de gastos incobrables del último caso de tasa [Acuerdo de Illinois por la COVID-19].
- El MI SB 690 incluye \$25 millones para que el Departamento de HHS reembolse a los proveedores de servicios públicos por condonar las facturas vencidas y los honorarios incurridos durante el COVID SOE.
- La Ley 137 del Programa de Ayuda por Atrasos (HB 966) durante la COVID-19 VT asigna \$8 millones para la ayuda por atrasos en el pago de servicios públicos (electricidad, gas, teléfono y agua privada). Cubrir los pagos atrasados (60 días) y otorgar un máximo de \$10,000; elegible para residencias, negocios y organizaciones sin fines de lucro; se atiende por orden de llegada y no se tienen en cuenta los ingresos.
- WV anunció \$25 millones en fondos de la Ley CARES para los clientes de servicios públicos con atrasos en el pago de electricidad, gas, agua y alcantarillado del 3/1 al 7/31 como resultado de la pandemia de COVID-19.

Asequibilidad del agua para los contribuyentes de bajos ingresos

- Porcentaje de planes de pago de ingresos
- Descuentos escalonados de ingresos
- Descuentos de facturas grandes
- Establecimiento del Programa Federal de Ayuda para el Agua para personas de bajos ingresos y de ayuda de emergencia durante la COVID
- Otros

**¡Muchas
gracias!**

Olivia Wein,
abogada de la empresa
National Consumer Law Center
owein@nclc.org



COMMUNITY WATER CENTER

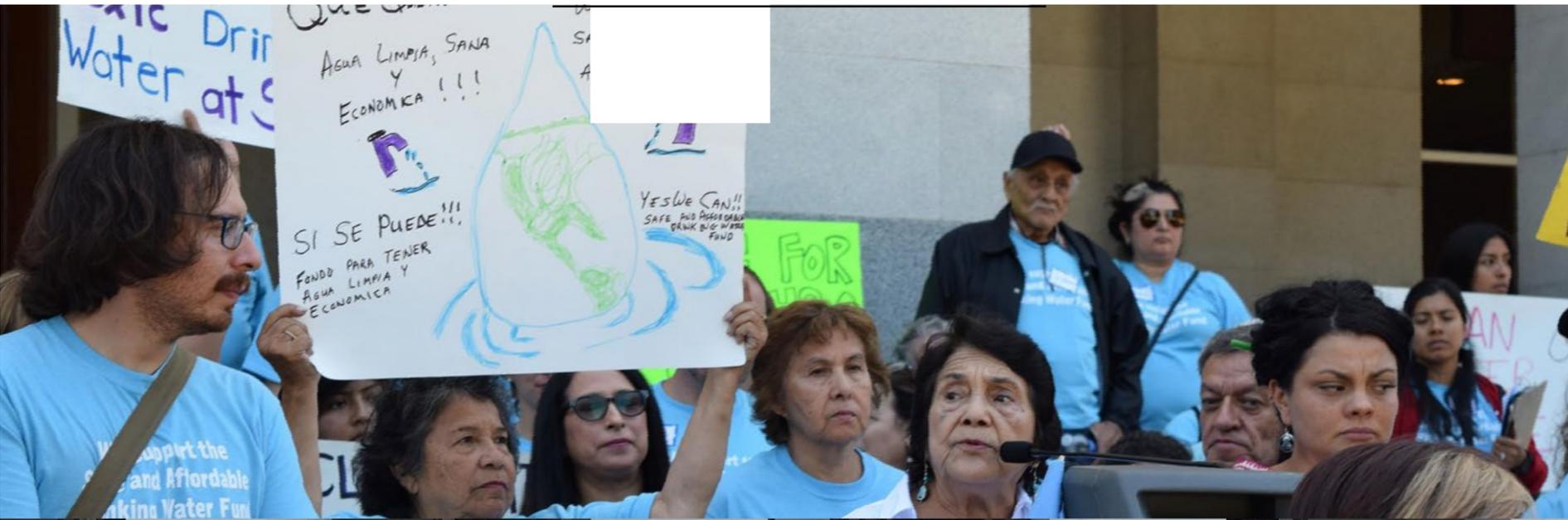
EL CENTRO COMUNITARIO POR EL AGUA

Asequibilidad del agua, justicia racial y recuperación equitativa de la pandemia de COVID-19

Jonathan Nelson, Director de políticas

Promover soluciones de agua impulsadas por la comunidad mediante la organización, la educación y la promoción









June 22, 2020

The Honorable Nancy Pelosi
Speaker of the House
U.S. House of Representatives
H-232, U.S. Capitol
Washington, D.C. 20515

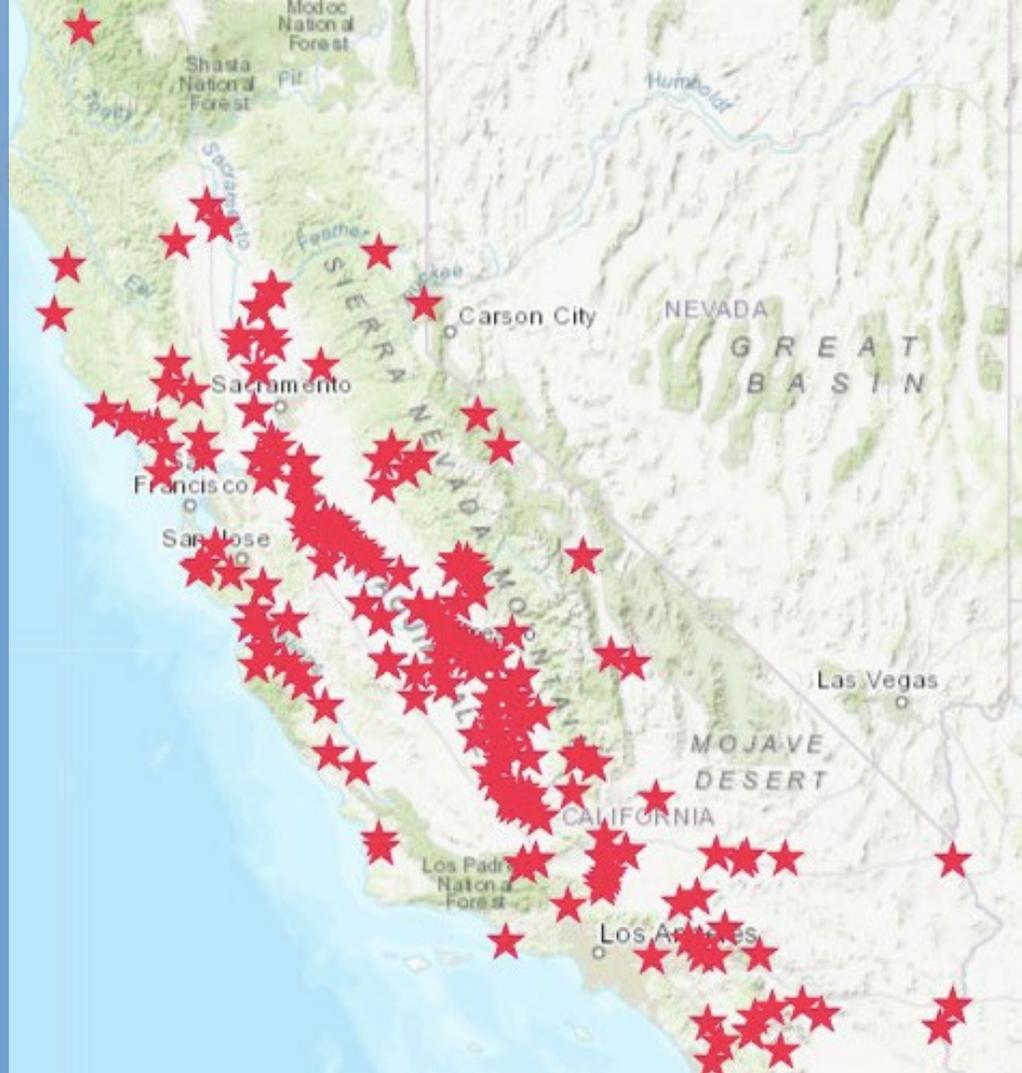
The Honorable Kevin McCarthy
Minority Leader
U.S. House of Representatives
H-204, U.S. Capitol
Washington, D.C. 20515



Puntos clave

- **Mantener el acceso al agua potable es un requisito previo para una recuperación equitativa de la COVID**
- **Una creciente marea de deudas del servicio agua en los hogares amenaza con el corte masivo del servicio de agua el próximo año - este es un tema de justicia racial y social**
- **Necesitamos desarrollar soluciones proactivas AHORA** antes de que sea demasiado tarde

¡Un millón de californianos se ven afectados por el agua para consumo contaminada cada año!



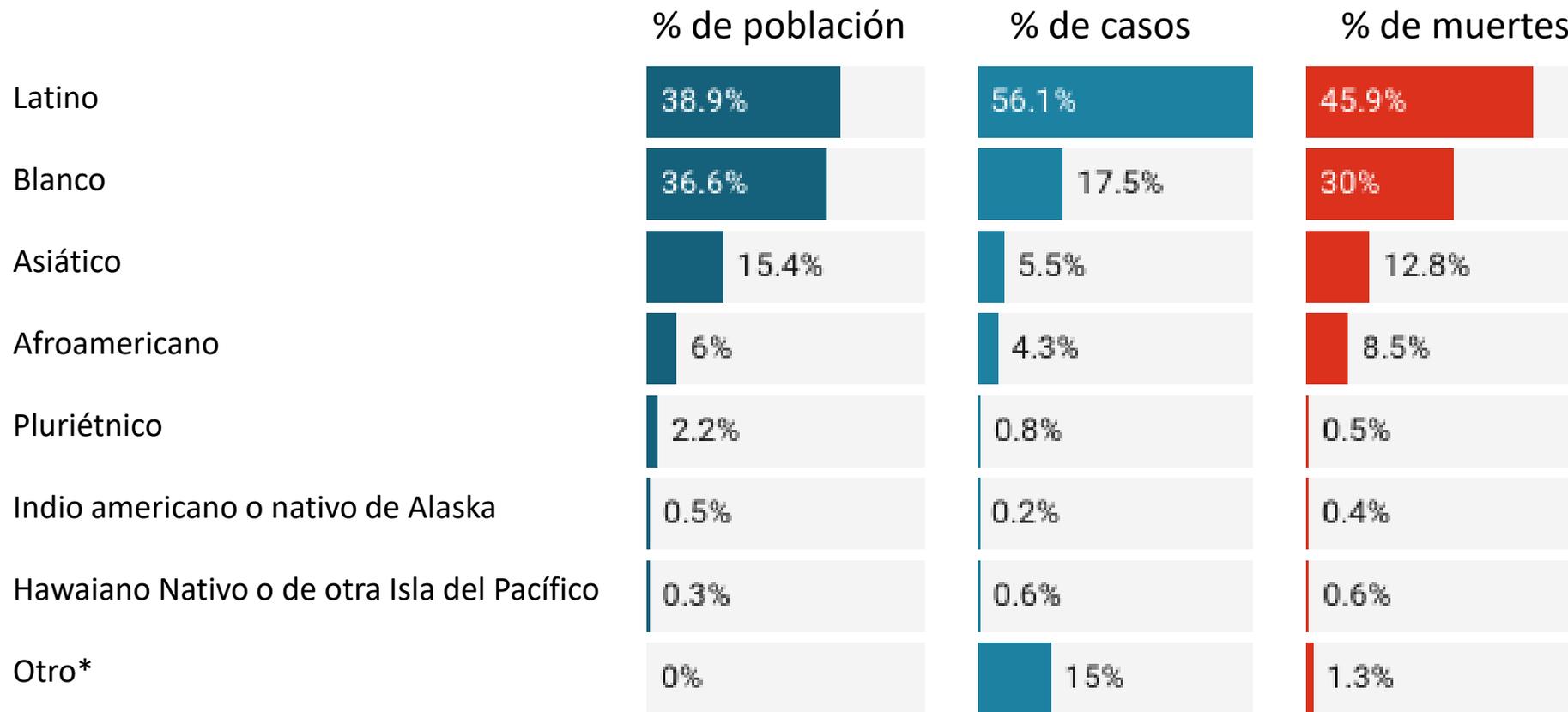


COMMUNITY WATER CENTER

EL CENTRO COMUNITARIO POR EL AGUA

**La pandemia de la
COVID-19 es una
cuestión de justicia
racial y social**

Pandemia de coronavirus



*Los datos del censo no incluyen la categoría "otra raza". Faltan datos de raza para el 36 % de los casos, y el 2 % de las muertes, y esos casos no están incluidos en el total para este análisis. Basado en los totales acumulados al 28 de julio de 2020.



COMMUNITY WATER CENTER

EL CENTRO COMUNITARIO POR EL AGUA

**La pandemia de la
COVID-19 está agravando
las disparidades del
acceso al agua potable**



FREE BOTTLED WATER PROGRAM for the Central Coast

Drinking water wells with contaminants have been found in some areas of the Central Coast. Particularly high levels have been found in drinking water wells in or near agricultural areas. Through state funding, the Bottled Water Program provides a safe drinking water source for qualifying households with contaminated well water.

What does this program provide to qualifying households?

- Reusable 5-gallon bottled water delivered to your home every two weeks at no cost
- A manual drinking water bottle pump.

What if I don't know where my drinking water comes from or if it is contaminated?

Contact the Community Water Center at 831.288.0450. They can help you:

- Identify where your drinking water comes from
- Arrange for free well testing through a state-funded program
- Determine if you need to income qualify based on where you live.

How do I know if my household qualifies?

- You may qualify if your drinking water well has a contaminant level above the standard for nitrate, arsenic, 1,2,3-Trichloropropane, or other contaminants.
- In some areas, you may also need to meet income requirements.
- If your well has been tested, please contact the Community Water Center to check if you qualify.



For more information, contact the Community Water Center at 831.288.0450, Monday to Friday, 9 am to 5:30 pm.

If you call outside of these business hours, please leave a message.

Visit: www.communitywatercenter.org/centralcoastbottledwater

Community Water Center

April 2 · 🌐

Gov. Gavin Newsom immediately suspends all California #water shutoffs. Latest #COVID19 executive order includes:

- ✅ Immediate stop on all water shutoffs
- ✅ Restored water for anyone disconnected after March 4... See More



COMMUNITYWATERCENTER.ORG

Community Water Center

May 29 at 12:11 PM · 🌐

An estimated 350,000 Californians had their water shut off last year for inability to pay. If your water ever gets shut off, report it to the state here 📍 <https://watershut-off.covid19.ca.gov>



Community Water Center

May 18 at 1:08 PM · 🌐

Access to water MUST be included as part of the next congressional #COVID19 effort. We CANNOT expect to halt the spread without safe water for ALL for handwashing and basic sanitation, says CWC's Susana De Anda and SF Water, Power, Sewer (SFPUC) in the San Francisco Chronicle



Community Water Center

April 16 · 🌐

"I was in shock. I said, 'How can this happen? How can we be without water bottles if we need the water?' A lot of our residents, they depend on this kind of water, and there was nothing, nothing." Lucy Hernandez, AGUA Coalition Member, Community Water Center



YESMAGAZINE.ORG

For Americans Without Water Access, Coronavirus Adds Another Layer of Struggle

By Nina Sparling

A statewide water shutoff moratorium has kept the tap on for Californians who haven't been

“Una moratoria estatal del corte del servicio de agua ha mantenido el grifo abierto para los californianos que no han podido pagar su factura de agua en medio de la crisis económica provocada por la pandemia. Pero la deuda de los contribuyentes se ha ido acumulando durante meses, lo que ha provocado pérdidas de ingresos para los proveedores de agua en todo el estado.

¿Qué tan grave es el problema? Los reguladores de agua de California todavía no están seguros”.

Capitol Public Radio, 15 de octubre de 2020

Community Water Center. “Not only is there no plan for what to do about that crisis of water debt and potential mass water shutoffs next year, but we don't even know the full scope of the problem.”

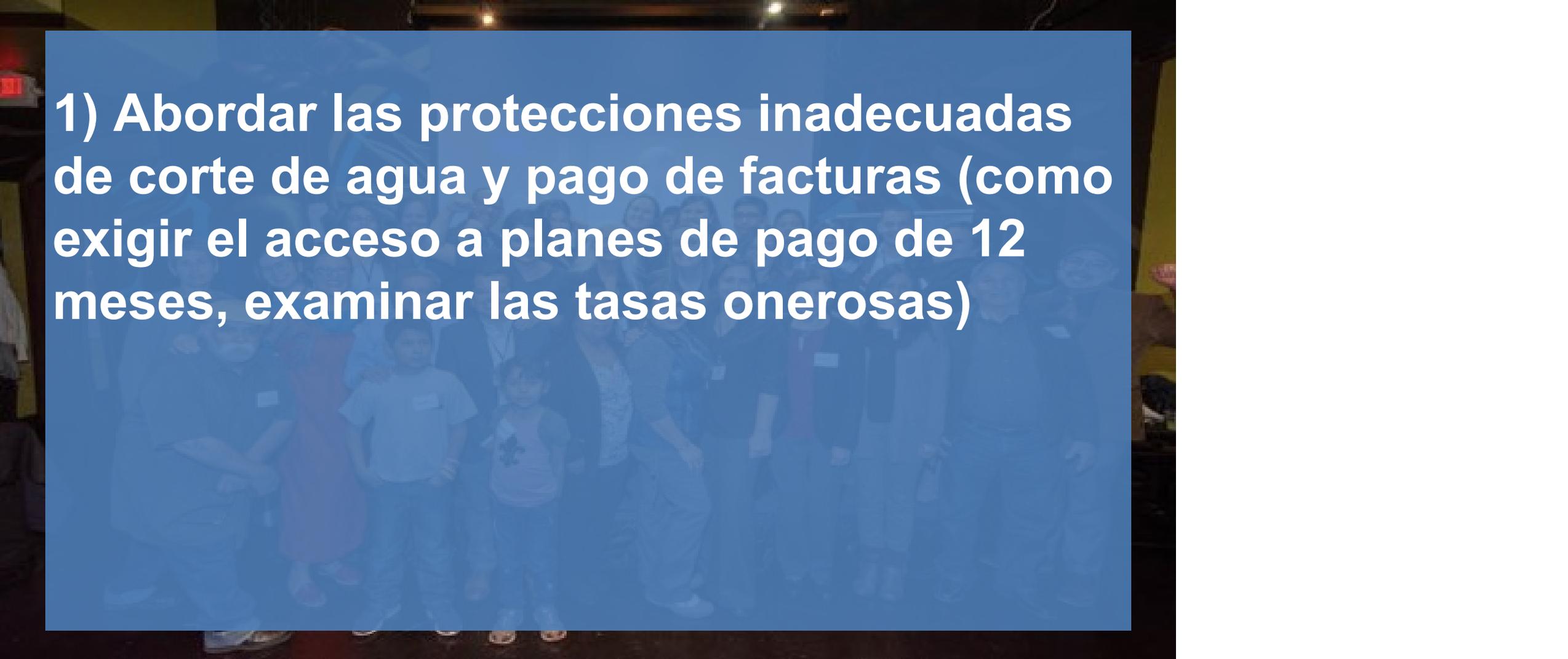
The State Water Resources Control Board regulates all public water systems in California



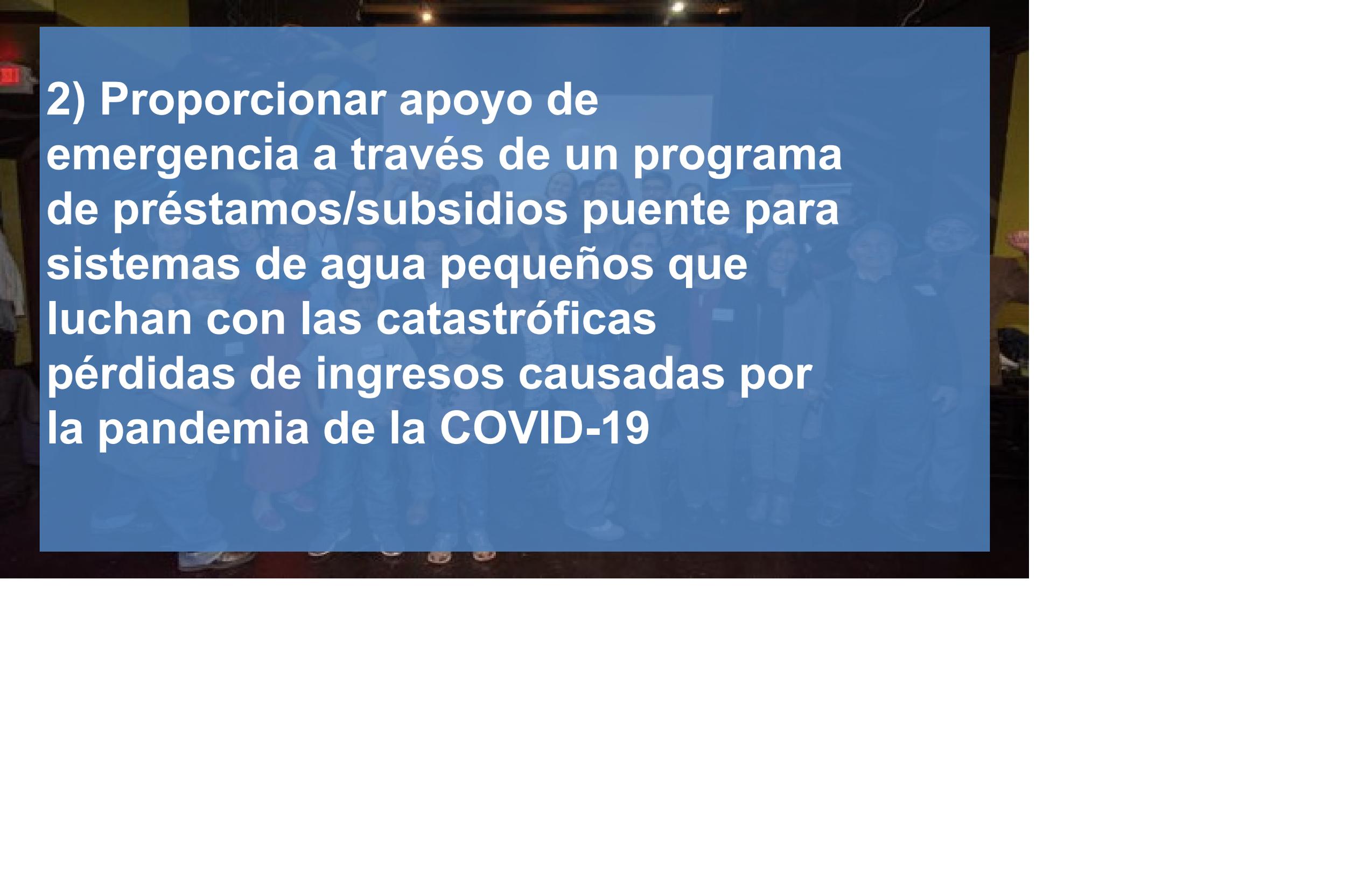
COMMUNITY WATER CENTER

EL CENTRO COMUNITARIO POR EL AGUA

**Si no se adoptan medidas, las
disparidades en el acceso al
agua potable echarán a perder
la recuperación equitativa de la
COVID-19**



1) Abordar las protecciones inadecuadas de corte de agua y pago de facturas (como exigir el acceso a planes de pago de 12 meses, examinar las tasas onerosas)

A group of people, possibly a community or organization, is visible in the background. They are standing together, and the image is partially obscured by a large blue semi-transparent rectangle that contains white text. The text is centered and reads: "2) Proporcionar apoyo de emergencia a través de un programa de préstamos/subsidios puente para sistemas de agua pequeños que luchan con las catastróficas pérdidas de ingresos causadas por la pandemia de la COVID-19".

2) Proporcionar apoyo de emergencia a través de un programa de préstamos/subsidios puente para sistemas de agua pequeños que luchan con las catastróficas pérdidas de ingresos causadas por la pandemia de la COVID-19

3) Abordar la falta de acceso universal a un programa de asequibilidad de agua para personas de bajos ingresos en California, tomando medidas en el año 2021 sobre los elementos clave del *Plan Estatal de la Ley de Ayuda para las Tarifas de Agua para Personas de Bajos Ingresos (AB 401, Dodd)*

Cierre

- **Mantener el acceso al agua potable es un requisito previo para una recuperación equitativa de la COVID**
- **Una creciente marea de deudas del servicio agua de los hogares amenaza con el corte masivo del servicio de agua el próximo año - este es un tema de justicia racial y social**
- **Necesitamos desarrollar soluciones proactivas AHORA** antes de que sea demasiado tarde



**¡Porque el agua
limpia es un
derecho, no un
privilegio!**

communitywatercenter.org

**[Jonathan.Nelson@
communitywatercenter.org](mailto:Jonathan.Nelson@communitywatercenter.org)**





California Public Utilities Commission



Fin del panel 1
Preguntas y respuestas



California Public Utilities Commission



Panel 2

Pequeñas empresas de servicios públicos pertenecientes a inversionistas y pequeñas operaciones de servicios públicos municipales y efectos en los clientes durante la pandemia de COVID-19

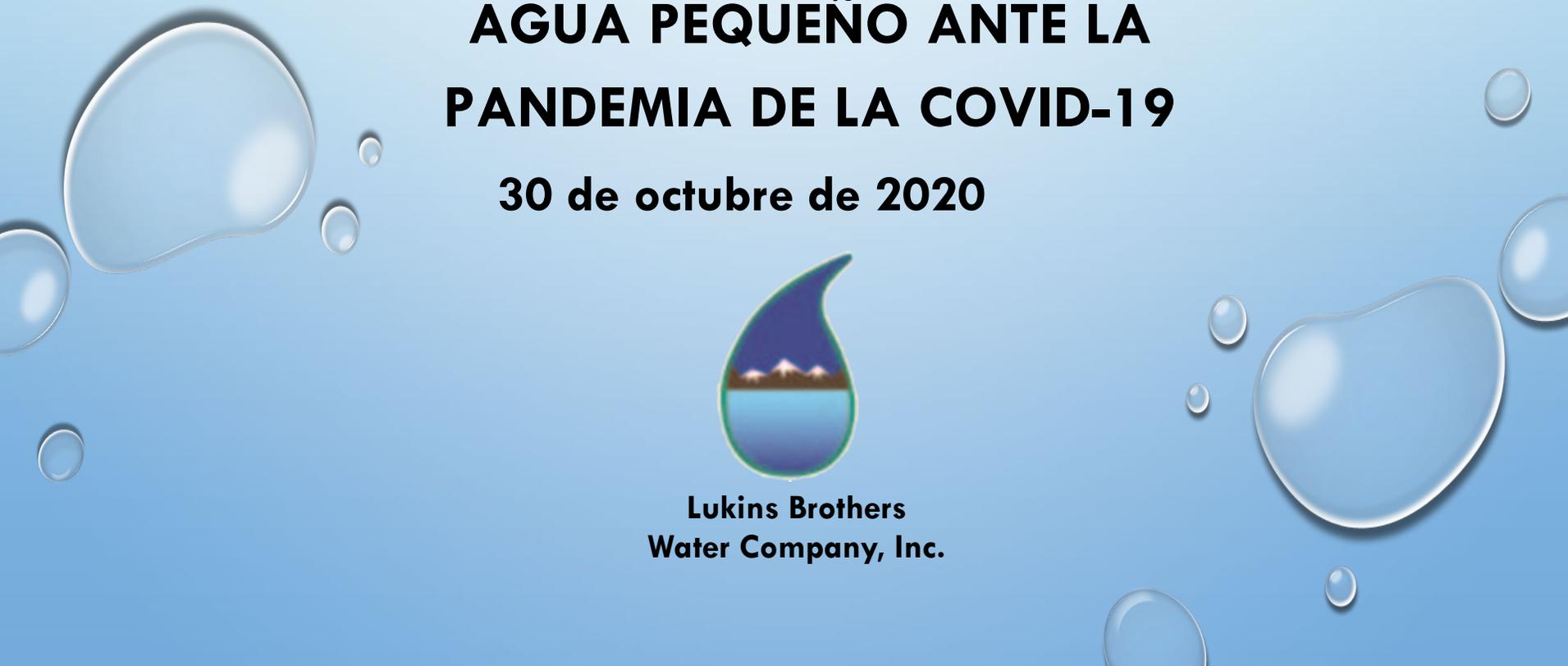


**LA RESPUESTA DE UN SISTEMA DE
AGUA PEQUEÑO ANTE LA
PANDEMIA DE LA COVID-19**

30 de octubre de 2020



**Lukins Brothers
Water Company, Inc.**



PANORAMA GENERAL

- Respuesta inicial
- Retos financieros
- Retos operativos
- El futuro

RESPUESTA INICIAL

- Lukins Brothers Water Company (LBWC) actualizó de inmediato su sitio web y creó correos para los clientes, que apoyaban las órdenes ejecutivas del Gobernador Newsom que específicamente denominaban el agua como un recurso esencial.
- LBWC ofrece un plan de pagos diferidos personalizado y otras opciones flexibles e insta a todos los que se enfrenten a retos financieros relacionados con la COVID-19 a que se pongan en contacto con nuestra oficina.
- El personal de LBWC se puso en contacto con el condado de El Dorado, la municipalidad de South Lake Tahoe, la Fundación Barton Memorial, CPUC y la Ley CARES para iniciar un programa de ayuda para los contribuyentes.
- LBWC estableció amparos para la fuerza de trabajo.
- LBWC presentó una carta de asesoramiento para establecer la Cuenta CEMA para contabilizar los gastos relacionados con la pandemia de la COVID-19.

IMPACTOS FINANCIEROS

- LBWC ha tenido un **aumento del 50 %** en los clientes en planes de pago y planes de acuerdo de aplazamiento.
- **Los pagos electrónicos de 2019 vs. 2020 de las facturas de agua han aumentado un 32 %.**
- Saldos vencidos actuales:
 - Atrasado: \$19,756.69
 - Más de 30: \$574.89
 - Más de 60: \$0.00
 - Más de 90: \$0.00
- Un estudio de otras empresas de agua pequeñas reguladas por la CPUC determinó que los saldos vencidos no pagados oscilan entre los \$0 a \$100,000.

CAMBIOS Y RETOS OPERATIVOS

- Seguir garantizando que todos los clientes reciban agua potable limpia, segura y confiable.
- Procedimientos de cobro: Llamando a todos los clientes morosos, enviando avisos adicionales.
- Con una plantilla de menos de 10 personas se deben considerar ciertas realidades: ¿Qué pasa si un empleado se ve afectado por la COVID-19, o todos los empleados la contraen? ¿Cuáles operaciones del sistema de agua pueden hacerse a distancia? ¿Cómo garantizamos la seguridad disponible para el personal que no puede trabajar a distancia?
- LBWC hizo una prioridad la protección de la fuerza de trabajo.
 - Oficina abierta solo con cita previa
 - Horarios escalonados para los empleados
 - No hay política de contacto con el cliente
 - Proporcionar EPP adecuados
 - Política de viajes de los empleados

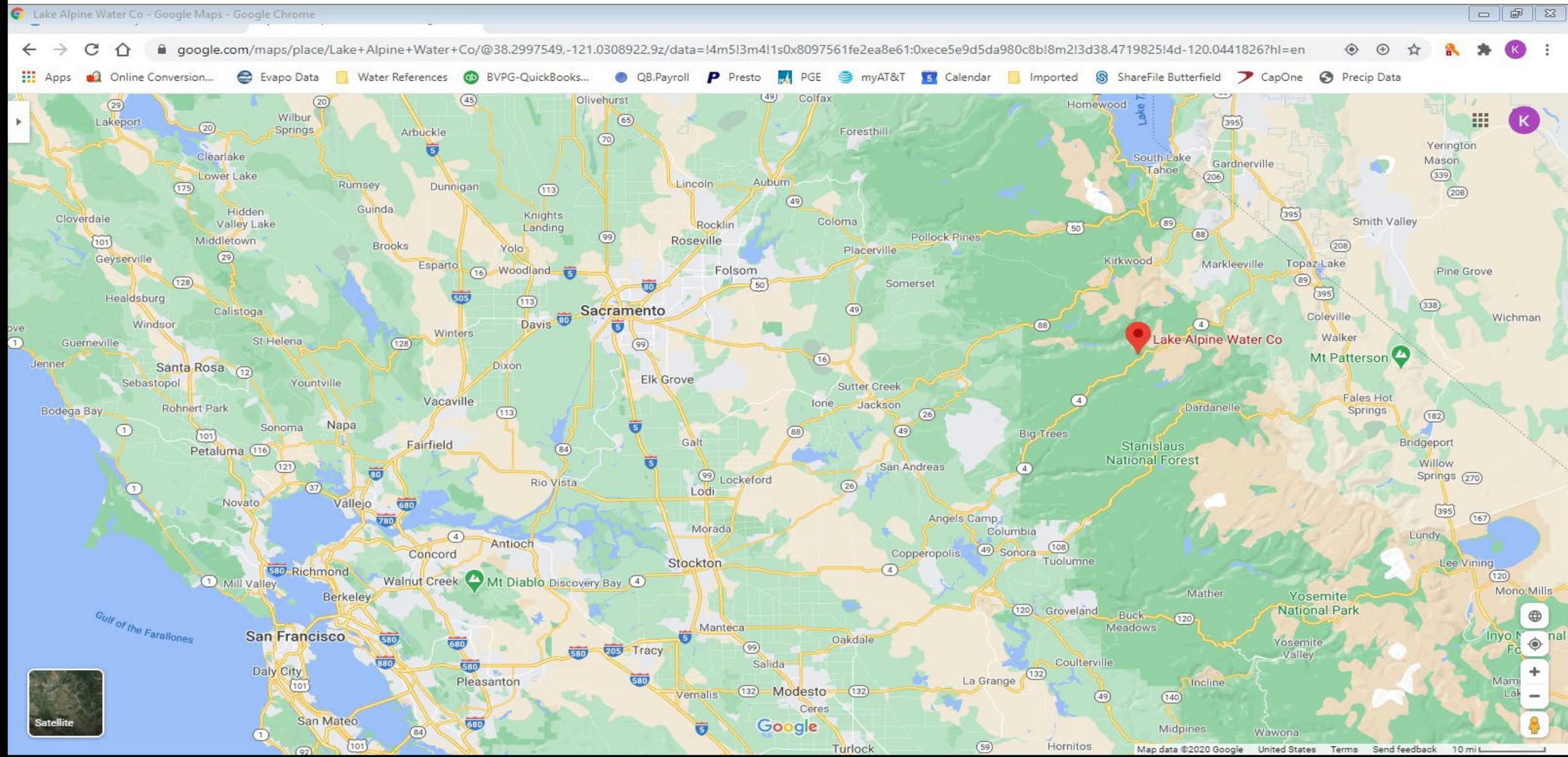
EL FUTURO

- Los impactos financieros no serán visibles hasta que las ayudas gubernamentales ya no estén disponibles.
- Los actuales amparos al cliente no diferencian qué clientes no pagan las facturas porque habitualmente se retrasan en el pago o porque están usando el Decreto Ejecutivo del Gobernador como una razón para no pagar las facturas vs. los clientes que están siendo realmente afectados por la pandemia de la COVID-19.
- Las pequeñas empresas de agua deben comenzar a trabajar para establecer los planes de transición para implementar las disposiciones del SB998 una vez que la moratoria del Gobernador termine. ¿Cómo ayudamos a los clientes a ponerse al día?
- Estableciendo un programa estatal de ayuda para los contribuyentes que ayude a los clientes a largo plazo y que sea accesible a todos los contribuyentes.
- Asegurarse de que las empresas de servicios públicos regulados y sus contribuyentes sean elegibles para TODA la ayuda.
- Los programas de pago electrónico deben ser fácilmente accesibles para todas las pequeñas empresas de servicios públicos.
- Establecer acuerdos de ayuda mutua con los sistemas de agua vecinos, únase a CALWARN y cree un plan para proteger su fuerza de trabajo.
- ¿Qué puede hacer la CPUC para ayudar al sistema de agua a cobrar las cuentas no pagadas? Las empresas de servicios públicos no pueden asumir la carga de los atrasos continuos. **Producir agua potable segura y confiable no es posible sin tener costos continuos.**



PREGUNTAS

Bear Valley, CA- “2 millas cuadradas y usted” es la estrategia de ventas de Alpine County Chamber



Lake Alpine Water Company

Service Area:
300 Homes
180 Condo Units
15 Facilities

Legend

-  Airport
-  Bear Valley
-  Feature 1
-  Feature 2
-  National Forest

Bear Lake

Bear Valley

Google Earth

© 2020 Google

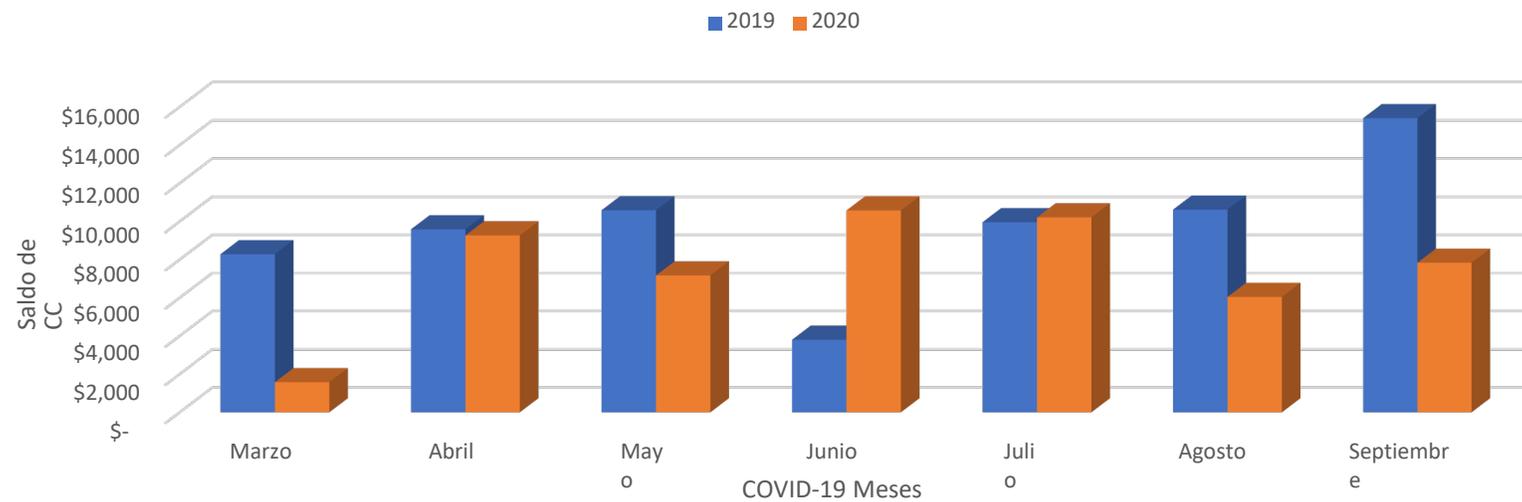
2000 ft



Comparación de cuentas por cobrar

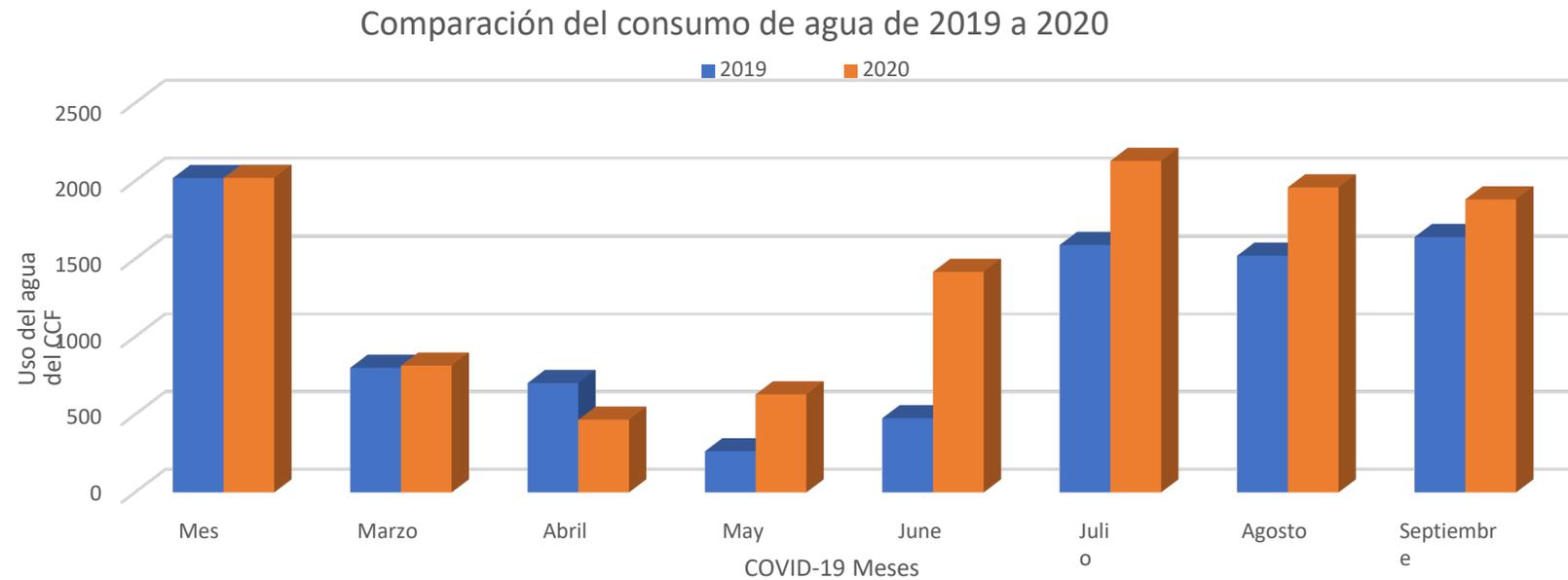
Mes	2019	2020	Dif.	% dif.
Marzo	\$ 8,281	\$ 1,577	\$ (6,704)	-81 %
Abril	\$ 9,584	\$ 9,267	\$ (317)	-3 %
Mayo	\$ 10,583	\$ 7,168	\$ (3,415)	-32 %
Junio	\$ 3,798	\$ 10,574	\$ 6,776	178 %
Julio	\$ 9,956	\$ 10,210	\$ 254	3 %
Agosto	\$ 10,617	\$ 6,043	\$ (4,574)	-43 %
Septiembre	\$ 15,407	\$ 7,831	\$ (7,576)	-49 %

Comparación de CC de 2019 a 2020



Comparación del consumo de agua

Mes	2019	2020	Dif.	% dif.
Marzo	801	815	14	2 %
Abril	703	467	-236	-34 %
Mayo	264	630	366	139 %
Junio	477	1418	941	197 %
Julio	1590	2129	539	34 %
Agosto	1521	1959	438	29 %
Septiembre	1641	1882	241	15 %





California Public Utilities Commission



Fin del panel 2
Preguntas y respuestas