



**RESPUESTAS ESTRATÉGICAS A LOS IMPACTOS DEL  
COVID EN EL SECTOR DEL AGUA  
(R.17-06-024, Fase II)**

**Respuestas actuales y soluciones posibles**

Wes Owens  
Director de tarifas y asuntos regulatorios  
30 de octubre de 2020



**CALIFORNIA  
AMERICAN WATER**

## Pregunta orientativa №1 - ¿Protege eficazmente a los clientes el status quo?

---

SÍ

En virtud de las Protecciones al Consumidor ante Emergencias adoptadas por la CPUC, nuestros clientes más vulnerables tienen acceso a agua segura, pura y confiable durante una emergencia mundial de salud. Sin embargo...

Aunque la continua suspensión de las desconexiones del servicio puede ofrecer un alivio temporal a los clientes que enfrentan dificultades económicas, 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 ya que es probable que los gastos más altos provocados por las deudas incobrables se trasladen y corran a cuenta de otros clientes que están al día con sus pagos.

# Pregunta orientativa №2 - ¿Qué técnicas han resultado eficaces para ayudar a los clientes con sus pagos atrasados?

## Cal Am tiene varios programas para ayudar a sus clientes a administrar sus pagos atrasados y bajar sus facturas

- Planes de pago
- Opciones para presupuestar las facturas
- Programa de asistencia al cliente
- Programa de asistencia para clientes con dificultades económicas
- Programas de conservación



**CALIFORNIA AMERICAN WATER**  
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](http://californiaamwater.com).

**SERVICE. ONE MORE WAY WE KEEP LIFE FLOWING.**

Printed on paper containing recycled fiber. Please recycle.

## **Pregunta orientativa №3 - ¿Cómo deberían prepararse los sistemas de agua para ayudar a sus clientes con los pagos atrasados?**

---

- Permitir que la Ley de Protección contra Cortes del Servicio de Agua se implemente plenamente (ver la siguiente diapositiva).
- Comunicación continua con los clientes:
  - Cuando las facturas se vencen, animar a los clientes a participar en los programas de asistencia disponibles, incluso durante el período de moratoria.
  - Avisar con la mayor antelación posible antes de cancelar las Protecciones al Consumidor ante Emergencias.
- Ampliar el actual Programa de asistencia para clientes con dificultades económicas en todo el estado.
- Se debe dar prioridad a una respuesta coordinada a nivel estatal que incluya a Munis y WIOU.
- Actuar en defensa de la industria del agua en relación con los subsidios federales para crear un programa similar a LIHEAP para los servicios de agua, incluyendo la elegibilidad para los clientes de WIOU.

# Introducción a la Ley de Protección contra Cortes del Servicio de Agua

---

## Ley de Protección contra Cortes del Servicio de Agua (SB 998)

- El pago no se considera atrasado hasta 19 días después de su envío (Regla tarifaria 11).
- Un sistema de agua urbano y comunitario no podrá interrumpir el servicio residencial por falta de pago hasta que un cliente haya estado en mora durante al menos 60 días.
- Un sistema de agua urbano y comunitario deberá comunicarse con el cliente titular de la cuenta por teléfono o por escrito no menos de siete días hábiles antes de la interrupción del servicio residencial por falta de pago.
- Si el sistema de agua urbano y comunitario no puede comunicarse con el cliente por teléfono, y la notificación escrita que se envió por correo se devuelve por no poderse entregar, el servicio de agua se esforzará en buena fe por visitar la residencia y dejar una notificación de la interrupción inminente del servicio residencial de agua por falta de pago.
- Si la factura de agua se apela, el sistema de agua no podrá interrumpir el servicio mientras la apelación esté pendiente.
- La compañía de agua no podrá interrumpir el servicio si se cumplen las siguientes condiciones en su totalidad:
  - La desconexión representaría una amenaza para la vida o una amenaza grave para la salud y la seguridad.
  - El cliente no está en condiciones económicas 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 agua.

# ¿Deberíamos considerar planes de administración de los pagos atrasados?

---

**SI** se considera un plan de administración de los pagos atrasados, sería útil buscar un plan que haya funcionado para las empresas de agua.

## Acuerdo estipulado en Illinois

- El acuerdo estipulado fue resultado de tratativas productivas y una decisión unánime entre las empresas de electricidad, gas y agua, grupos de consumidores y el personal de la Comisión de Comercio de Illinois.
- Planes de pago diferido – similar en estructura al plan de pagos de Cal Am para clientes residenciales.
- Asistencia para el pago de facturas – planes adaptados individualmente a cada empresa de servicios públicos, con un límite de incobrables autorizado y administrado por terceros (Ejército de Salvación).
- Recuperación oportuna de los costos de los programas a través de la Cláusula para fines especiales por el COVID-19.



# Conclusiones

---

- Las actuales Protecciones ante Emergencias son eficaces a la hora de proteger a los clientes contra las desconexiones, pero están provocando un aumento de los pagos atrasados.
- La participación de los clientes en los planes de pagos ha disminuido ya que los clientes se apoyan en las Protecciones ante Emergencias.
- Respaldar los esfuerzos por aumentar la participación de los clientes en los programas disponibles de asistencia y permitir la implementación de la Ley de Protección contra Cortes del Servicio de Agua.
- Se debe dar prioridad a una respuesta coordinada a nivel estatal que incluya a Munis y WIOU.
- Basar AMP en un modelo que haya funcionado para las empresas de agua.

