

Preguntas más frecuentes de los clientes sobre el Programa ampliado de pagos atrasados

1. ¿Qué es el Programa Ampliado de Pago de Atrasos de Agua y Aguas Residuales de California (Programa Ampliado de Atrasos)? Este nuevo Programa Ampliado de Atrasos proporcionaría pagos a los sistemas de agua comunitarios, proveedores de tratamiento de aguas residuales y entidades de facturación de aguas residuales para condonar los atrasos de los clientes de agua y aguas residuales durante el período ampliado de alivio de facturas por la pandemia COVID-19, del 4 de marzo de 2020 al 31 de diciembre de 2022. Las entidades no pueden recibir financiación de este Programa por atrasos pagados previamente a través del Programa de Atrasos de Agua y el Programa de Atrasos de Aguas Residuales.

2. ¿Puedo solicitar el Programa? No, los clientes no pueden solicitar el Programa. La Junta Estatal de Control de los Recursos Hídricos (Junta Estatal del Agua) asignará los fondos directamente a los sistemas comunitarios de abastecimiento de agua, a los proveedores de tratamiento de aguas residuales y a las entidades de facturación de aguas residuales que hayan presentado su solicitud. Estas entidades acreditarán entonces las cuentas de los clientes basándose en las Directrices del Programa de Atrasos Prolongados.

3. ¿Cómo puedo determinar si mi sistema de agua comunitario, proveedor de tratamiento de aguas residuales o entidad de facturación de aguas residuales solicita este Programa? La Junta Estatal del Agua mantendrá una lista de las entidades que han solicitado y recibido financiación a través de este programa. Una vez disponible, la lista se publicará en https://www.waterboards.ca.gov/arrearage_payment_program/.

4. Ya he pagado mi(s) factura(s) vencida(s) de agua y aguas residuales. ¿Puedo recibir el reembolso? No. Este Programa sólo cubre los importes vencidos que permanezcan impagados en el momento en que la entidad elegible reciba la financiación del Programa.

5. Mi cuenta está cerrada/inactiva y todavía debo dinero a mi sistema de agua comunitario, proveedor de tratamiento de aguas residuales o entidad de facturación de aguas residuales. ¿Puede recibir crédito mi cuenta cerrada/inactiva? Sí, si su entidad participa en el Programa. Las cuentas cerradas con importes vencidos devengados durante el periodo de financiación elegible pueden recibir un crédito por los importes vencidos restantes.

6. ¿Puedo recibir el dinero directamente para pagar mi factura? No. La financiación del Programa se destinará directamente a los sistemas comunitarios de abastecimiento de agua, los proveedores de tratamiento de aguas residuales o las entidades de facturación de aguas residuales que cumplan los requisitos. La entidad elegible acreditará las cuentas de los clientes de acuerdo con las Directrices del Programa Ampliado de Atrasos.

7. ¿Cuándo se realizará el abono en mi cuenta? Se espera que las entidades elegibles comiencen a recibir pagos del Programa en enero de 2024. Las entidades tendrán 60 días para acreditar y notificar a los clientes afectados después de recibir la financiación. Los clientes deben ponerse en contacto directamente con el sistema de agua de su comunidad, el proveedor de tratamiento de aguas residuales o la entidad de facturación de aguas residuales para obtener más información sobre cuándo se acreditarán sus cuentas.

8. ¿Cuántos meses de mis facturas de agua atrasadas se pagarán? Los importes abonados en la factura de un cliente se determinarán en función del importe total adeudado, no en función del importe mensual de la factura ni del número de facturas impagadas. Las Directrices del Programa Ampliado de Atrasos establecen cómo las entidades elegibles determinarán la cantidad a abonar en las cuentas de los clientes.

9. ¿Sigo siendo responsable si el Programa no cubre una parte de mi deuda de agua o aguas residuales? Sí, los clientes seguirán siendo responsables de cualquier parte de su deuda que no esté cubierta por este Programa. Sin embargo, los sistemas comunitarios de abastecimiento de agua están obligados a inscribir en un plan de pago a los clientes que tengan saldos pendientes después de que se hayan aplicado los créditos, si el cliente no está inscrito en un plan de pago en el momento en que se apliquen los créditos. Por favor, póngase en contacto con su sistema de agua comunitario directamente para preguntar acerca de sus opciones de plan de pago.

10. ¿Cómo puedo obtener ayuda con la parte restante de mi deuda de agua o aguas residuales no cubierta por este Programa? El Departamento de Servicios Comunitarios y Desarrollo (CSD) recientemente recibió fondos para un nuevo programa de asistencia de agua y aguas residuales. El Low-Income Household Water Assistance Program (LIHWAP) ayuda a los hogares de California que reúnen los requisitos de ingresos a reducir los atrasos que se han acumulado debido a la pandemia de COVID-19. Pronto habrá más información disponible en el sitio web de CSD en: <https://www.csd.ca.gov/waterbill>.