

Discontinuation of Residential Water Service for Nonpayment

Valley of Enchantment Mutual Water Company

Effective: May 1, 2025

Overview

Valley of Enchantment Mutual Water Company (VOEMWC) is committed to fair, transparent, and compassionate water billing practices. This policy outlines the process for discontinuing water service due to nonpayment, in compliance with California Senate Bill 998 (Health & Safety Code Section 116900-116926).

1. Disconnection for Nonpayment

Water service may be discontinued if a customer fails to pay a bill within 60 days after its due date.

2. Advance Notice

Before disconnection:

- VOEMWC will deliver or mail a notice at least 7 business days before service shutoff.
- This notice will include:
 - Customer name and address
 - Past due amount
 - Shutoff date
 - Options to avoid disconnection
 - Information on how to request a payment plan or appeal

3. Payment Arrangements

Customers may request a:

- Payment extension, or
- Amortization plan

Requests must be made before the shutoff date and are approved case-by-case.

4. Medical and Financial Hardship

Disconnection will not occur if:

- A resident provides a letter from a licensed physician stating that disconnection would be life-threatening or harmful to health, and
- The customer is unable to pay due to financial hardship, and
- The customer agrees to a payment plan

5. Reconnection Policy

Water service will be restored after:

- Payment of the past due balance, or
- Execution of a payment plan

Reconnection fees may apply.

6. Language Access

This policy is available in:

- English
- Spanish

Other languages are available upon request.

7. Contact Information

Valley of Enchantment Mutual Water Company

22999 Waters Dr, Crestline, CA 92325

Phone: (909) 338-2310

Website: www.voewater.com

Suspensión del Servicio Residencial de Agua por Falta de Pago

Valley of Enchantment Mutual Water Company - Vigente a partir del: 1 de mayo de 2025

Resumen General

Valley of Enchantment Mutual Water Company (VOEMWC) está comprometida con prácticas de facturación de agua justas, transparentes y compasivas. Esta política describe el proceso para suspender el servicio de agua debido a la falta de pago, en cumplimiento con el Proyecto de Ley del Senado de California 998 (Código de Salud y Seguridad Secciones 116900-116926).

1. Suspensión por Falta de Pago

El servicio de agua puede ser suspendido si un cliente no paga una factura dentro de los 60 días posteriores a su fecha de vencimiento.

2. Aviso Previo

Antes de la suspensión del servicio:

- VOEMWC enviará o entregará un aviso al menos 7 días hábiles antes del corte del servicio.
- Este aviso incluirá:
 - Nombre y dirección del cliente
 - Monto vencido
 - Fecha del corte
 - Opciones para evitar la suspensión
 - Información sobre cómo solicitar un plan de pago o presentar una apelación

3. Arreglos de Pago

Los clientes pueden solicitar:

- Una extensión del plazo de pago, o
- Un plan de amortización

Las solicitudes deben hacerse antes de la fecha de suspensión y se aprueban caso por caso.

4. Dificultades Médicas y Financieras

Suspensión del Servicio Residencial de Agua por Falta de Pago

Valley of Enchantment Mutual Water Company - Vigente a partir del: 1 de mayo de 2025

La suspensión del servicio no ocurrirá si:

- Un residente proporciona una carta de un médico con licencia que indique que la suspensión pondría en riesgo la vida o la salud, y
- El cliente no puede pagar debido a dificultades financieras, y
- El cliente acepta un plan de pago

5. Política de Reconexión

El servicio de agua se restablecerá tras:

- El pago del saldo vencido, o
- La formalización de un plan de pago

Se pueden aplicar tarifas de reconexión.

6. Acceso en Otros Idiomas

Esta política está disponible en:

- Inglés
- Español

Otros idiomas están disponibles a solicitud.

7. Información de Contacto

Valley of Enchantment Mutual Water Company

22999 Waters Dr, Crestline, CA 92325

Teléfono: (909) 338-2310

Sitio web: www.voewater.com