

Sección	<b>FIN-5 Finanzas</b>	Fecha de aprobación	
Política	<b>FIN-5.10 Política de desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago</b>	Última revisión	

## FIN-5.10 Política de desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago

### 5.10.1 Disposiciones generales

#### A. Aplicación

Esta Política se aplica solo a la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago. Las ordenanzas, resoluciones, políticas y procedimientos existentes del Distrito continuarán aplicándose a cualquier cuenta de servicio de agua no residencial y a la desconexión del servicio de agua residencial por otras razones, incluyendo la terminación de una conexión de servicio por parte del Distrito debido a la violación del cliente de cualquier otra ordenanza, norma, regulación o política del Distrito. En caso de conflicto entre esta Política y cualquier otra ordenanza, norma, regulación o política del Distrito, prevalecerá esta Política.

#### B. Responsabilidad del cliente

En virtud de las ordenanzas aplicables del Distrito, las facturas por el servicio de agua se entregan a cada cliente cada dos meses, y vencen y son pagaderas al momento de su presentación. Las facturas del servicio de agua se tornan morosas si no se pagan dentro de los 60 días a partir de la fecha de la factura. El cliente tiene la responsabilidad de garantizar que los pagos sean recibidos en la oficina del Distrito de manera oportuna. El pago se puede hacer en la oficina del Distrito, en línea o a la dirección para el envío de los pagos por correo.

#### C. Disponibilidad de la Política

El Distrito proporcionará esta Política y todos los avisos escritos dados en virtud de esta Política en inglés, en los idiomas indicados en la Sección 1632 del Código Civil, y en cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de las personas que residen en el área de servicio del Distrito. Esta Política se publicará y mantendrá en el sitio web del Distrito.

#### D. Número de teléfono

Usted puede comunicarse con el Departamento de Servicio al Cliente del Distrito al (916) 791-0115 para obtener ayuda con respecto al pago de las facturas de agua y para discutir las opciones para detener la desconexión del servicio residencial por falta de pago.

### 5.10.2 Desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago

#### A. Periodo de morosidad de 60 días

El Distrito no desconectará el servicio de agua residencial por falta de pago de una factura de servicio hasta que el pago de un cliente haya estado en mora durante 60 días.

## **B. Aviso de 10 días**

Con una antelación mínima de 10 días hábiles anteriores a la desconexión del servicio residencial por falta de pago, el Distrito se pondrá en contacto con el cliente nombrado en la cuenta por teléfono o aviso por escrito.

- i. Cuando el Distrito se comunique con el cliente nombrado en la cuenta mediante un aviso por escrito en virtud de esta sección, el aviso por escrito de la morosidad en el pago y la desconexión inminente se enviará por correo al cliente de la residencia a la que se presta el servicio residencial. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, el aviso también se enviará a la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, dirigida al "Ocupante".
- ii. El aviso escrito incluirá toda la siguiente información en un formato claro y legible:
  1. El nombre y la dirección del cliente.
  2. El monto de la deuda, incluyendo un detalle de cualquier multa por pago atrasado e interés que se aplicará a los cargos adeudados.
  3. La fecha y hora en que se debe hacer el pago o acuerdo de pago a fin de evitar la desconexión del servicio de agua.
  4. Una descripción del proceso para solicitar una prórroga para pagar los cargos adeudados.
  5. Una descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación de la factura.
  6. Una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un programa de pago diferido, reducido o alternativo, incluyendo una amortización de los cargos por servicios residenciales adeudados, de acuerdo con esta Política.
  7. El número de teléfono y la dirección comercial del Distrito, y el horario de atención del servicio de atención al cliente.
- iii. El Distrito puede alternativamente avisar al cliente sobre la inminente desconexión del servicio por teléfono. Si el aviso es realizado por teléfono, el Distrito ofrecerá proporcionar al cliente una copia de esta Política y también ofrecerá discutir con el cliente las opciones para pagos alternativos y los procedimientos para la revisión y apelación de la factura del cliente.
- iv. Si el Distrito no puede ponerse en contacto con el cliente o un adulto que ocupa la residencia por teléfono, y el aviso por escrito es devuelto por correo porque no pudo ser entregado, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar, o colocar en un lugar visible, un aviso de desconexión inminente del servicio residencial por falta de pago y una copia de esta Política.

## **C. Aviso mediante publicación de 48 horas**

El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse con una persona adulta que resida en las instalaciones del cliente por teléfono o personalmente por lo menos 48 horas antes del cese del servicio, excepto que cuando no se pueda lograr el contacto telefónico o personal, el distrito le dará, por correo o mediante la publicación en un lugar visible en las instalaciones, un aviso de cese del servicio, por lo menos 48 horas antes de la terminación. El aviso de cese del servicio deberá incluir toda la información que se indica a continuación:

- i. El nombre y la dirección del cliente.

- ii. El monto de la deuda, incluyendo un detalle de cualquier multa por pago atrasado e interés que se aplicará a los cargos adeudados.
- iii. Se requiere la fecha y hora en que se debe hacer el pago o acuerdo de pago a fin de evitar la terminación.
- iv. El procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la disponibilidad de asistencia financiera, incluyendo fuentes privadas, locales, estatales o federales, si corresponde.
- v. El número de teléfono de un representante del Distrito que pueda proporcionar información adicional o hacer arreglos para el pago.

**D. Información sobre el restablecimiento del servicio**

Al momento de la desconexión, el Distrito proporcionará al cliente información sobre cómo restablecer el servicio residencial.

**5.10.3 Restricciones a la desconexión del servicio de agua**

- A.** El Distrito no desconectará el servicio de agua residencial en ninguna de las siguientes situaciones:
- i. Durante el tiempo que el Distrito esté investigando una disputa o queja de un cliente en virtud de la sección 8 de esta Política.
  - ii. Cuando a un cliente se le ha concedido una prórroga del plazo para el pago de una factura.
- B.** Además de las situaciones descritas en la subdivisión (a) anterior, el Distrito no desconectará el servicio residencial si se cumplen todas las siguientes condiciones:
- i. El cliente, o un inquilino del cliente, presenta al Distrito la certificación de un proveedor de atención primaria, según se define en la sección 14088(b)(A)(1) del Código de Bienestar e Instituciones, que indique que la desconexión del servicio residencial será una amenaza para la vida o una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de la propiedad que recibe el servicio;
  - ii. El cliente demuestra que es financieramente incapaz de pagar por el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del sistema de agua urbano y comunitario. Se considerará que el cliente es financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del sistema de agua urbano y comunitario si (1) algún miembro de la familia del cliente es beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/de Pago Suplementario del Estado, o el Programa de Nutrición Suplementaria Especial de California para Mujeres, Bebés y Niños, o (2) el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
  - iii. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago alternativo, de conformidad con las disposiciones de la Sección 4 de esta Política.
- C.** El Distrito tiene prohibido terminar el servicio de agua a cualquier cliente o inquilino de un cliente un día sábado, domingo, feriado legal, o fuera de su horario normal de operación.

#### 5.10.4 Acuerdos de pago alternativo

##### A. Opciones

Si un cliente cumple con las tres condiciones enumeradas en la Sección 3(b) anterior, el Distrito le ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones:

- i. Amortización del saldo impago;
- ii. Participación en un programa de pago alternativo;
- iii. Una reducción parcial o total del saldo impago, financiado sin cargos adicionales a otros contribuyentes; y/o
- iv. Aplazamiento temporal del pago.

##### B. Administración del Distrito

El Gerente General del Distrito, o la persona que este designe, pueden elegir cuál de las opciones de pago descritas en la sección 4(a) anterior, puede estar disponible para el cliente y puede establecer los parámetros de esa opción de pago. Normalmente, las opciones de pago ofrecidas deben implicar el reembolso de cualquier saldo pendiente dentro de los 12 meses. El Distrito puede conceder un período de reembolso más extenso si considera que el período más extenso es necesario para evitar dificultades excesivas al cliente sobre la base de las circunstancias del caso individual. El Distrito puede cobrar una tarifa administrativa por el costo de administrar pagos alternativos en virtud de esta disposición.

##### C. Obligaciones del cliente

El cliente deberá mantenerse al día con los nuevos cargos por servicio de agua a medida que sean facturados en cada período de facturación subsiguiente. El cliente no podrá solicitar una mayor amortización o reducción de los cargos impagos en las facturas subsiguientes mientras paga los cargos morosos en virtud de un acuerdo de pago alternativo.

- D. A partir de la fecha en que se celebre el primer acuerdo de pago, los clientes que no cumplan con un acuerdo de pago acordado no serán elegibles para celebrar acuerdos de pago futuros por un período de 12 meses, salvo que la ley lo prohíba.

#### 5.10.5 Desconexión después de no cumplir con los acuerdos de pago alternativos

- A. El Distrito no puede desconectar el servicio antes de cinco días hábiles después de que el Distrito publique un aviso final de la intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la propiedad bajo cualquiera de las siguientes circunstancias:

- i. El cliente no cumple con un acuerdo de amortización, un calendario de pagos alternativo o un plan de aplazamiento o reducción de pagos por cargos morosos durante 60 días o más.
- ii. Mientras realiza un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo, o un plan de aplazamiento o reducción de pagos por cargos morosos, el cliente no paga sus cargos por servicios residenciales actuales durante 60 días o más.

- B. Si un cliente no cumple con un acuerdo de amortización en virtud de la subsección 5(a)(i) anterior, el Distrito no cesará el servicio sin dar aviso al cliente de las condiciones que el cliente está obligado a

cumplir para evitar el cese. Este aviso no da derecho al cliente a una investigación adicional o a la disposición de arreglos de pago alternativos por parte del Distrito.

#### **5.10.6 Desconexión del medidor maestro en situaciones con propietario-inquilino**

##### **A. Aplicabilidad**

Esta sección se aplica al servicio del Distrito a través de un medidor individual a una vivienda unifamiliar independiente, una estructura residencial de unidades múltiples, un parque de casas móviles o una estructura residencial permanente en un campo de trabajo, solo si el propietario, administrador u operador es el cliente registrado y existe una relación de propietario-inquilino entre los ocupantes residenciales y el propietario, administrador u operador del edificio.

##### **B. Aviso**

El Distrito hará todos los esfuerzos de buena fe para informar a los ocupantes residenciales, por medio de un aviso por escrito, cuando la cuenta esté pendiente de pago, que el servicio será cancelado por lo menos 10 días antes del cese. Este aviso informará además a los ocupantes residenciales que tienen el derecho de convertirse en clientes del Distrito, a los cuales se les facturará el servicio, sin que se les exija pagar ningún monto que pueda ser adeudado en la cuenta morosa.

##### **C. Servicio para los ocupantes**

El Distrito no está obligado a poner el servicio a disposición de los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial acepte los términos y las condiciones del servicio de agua del Distrito y cumpla con los requisitos de la ley y las ordenanzas, normas, reglamentos y políticas del Distrito. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad de los cargos subsiguientes en la cuenta a satisfacción del Distrito, o si hay un medio físico legalmente disponible para el Distrito de terminar el servicio de manera selectiva para aquellos ocupantes residenciales que no han cumplido con los requisitos de las ordenanzas, normas, reglamentos y políticas del Distrito, el Distrito pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes residenciales que han cumplido con esos requisitos.

##### **D. Prueba de crédito**

Si el servicio previo por un período de tiempo es condición para establecer crédito con el Distrito, la residencia y la prueba de pago puntual del alquiler u otra obligación de crédito aceptable para el Distrito por ese período de tiempo es un equivalente satisfactorio.

##### **E. Viviendas unifamiliares independientes**

En el caso de una vivienda unifamiliar independiente, el Distrito puede hacer lo siguiente:

- i. Dar aviso del cese por lo menos diez días antes del cese propuesto.
- ii. Para que el monto adeudado de la cuenta morosa sea exonerado, exigir a un ocupante que se convierta en cliente que verifique que el cliente registrado de la cuenta morosa sea o haya sido el propietario, administrador o agente de la vivienda.

#### **5.10.7 Consideraciones adicionales por dificultades económicas**

- A. Si un cliente que demuestra al Distrito ingresos familiares por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal, el Distrito:

- i. Fijará un cargo de reconexión del servicio para la reconexión durante el horario normal de atención en \$50.00 y para la reconexión fuera del horario normal de atención en \$150.00. Estos cargos no superarán el costo real de la reconexión si este fuese inferior. Los cargos de reconexión estarán sujetos a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021.
      - ii. Renunciará a los cargos por intereses de las facturas morosas una vez cada 12 meses.
- B. El Distrito considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal si:
  - i. Cualquier miembro del hogar es beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/Pago Suplementario del Estado o Programa de Nutrición Suplementaria Especial de California para Mujeres, Bebés y Niños; o
  - ii. El cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel de pobreza federal.

#### **5.10.8 Procedimiento para contestar o apelar una factura**

El procedimiento a seguir para apelar el monto establecido en cualquier factura por el servicio de agua residencial es el siguiente:

##### **A. Apelación general**

Dentro de los cinco días siguientes a la recepción de la factura del servicio de agua, el cliente tiene derecho a solicitar una apelación o revisión de cualquier factura o cargo emitido por el Distrito. La solicitud debe hacerse por escrito y entregarse en la oficina del Distrito. Mientras la apelación del cliente y cualquier investigación resultante esté pendiente, el Distrito no podrá desconectar el servicio de agua al cliente.

##### **B. Apelación del aviso de 10 días**

Además de los derechos de apelación en virtud de la subsección (a) anterior, un cliente que recibe un aviso de 10 días descrito en la Sección 3(c) de esta Política puede solicitar una apelación o revisión de la factura a la que se refiere el aviso dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha del aviso. Sin embargo, no se aplicará ningún derecho de apelación o revisión a ninguna factura para la cual se haya presentado una apelación o solicitud de revisión en virtud de la subsección (a) anterior. Cualquier apelación o solicitud de revisión en virtud de esta subsección debe ser por escrito y debe incluir documentación que apoye la apelación o el motivo de la revisión. La solicitud de apelación debe ser entregada en la oficina del Distrito dentro del período de cinco días. Mientras la apelación del cliente y cualquier investigación resultante esté pendiente, el Distrito no podrá desconectar el servicio de agua al cliente.

##### **C. Proceso de apelación.**

- i. Después de recibir una solicitud de apelación o revisión en virtud de las subsecciones (a) o (b) anteriores, el Gerente General del Distrito, o la persona que este designe, evaluará la solicitud de revisión y la evidencia proporcionada por el cliente y la información archivada con el Distrito en relación con los cargos de agua en cuestión. Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de revisión del cliente, el Gerente General, o la persona que este designe, tomará una decisión en cuanto a la exactitud de los cargos de agua establecidos en la factura y le proporcionará al cliente apelante un breve resumen escrito de la decisión.

- ii.** Si se determina que los cargos por agua son incorrectos, el Distrito proporcionará una factura corregida y el pago de los cargos revisados deberá efectuarse dentro de los 10 días calendario de la fecha de la factura para los cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen impagos por más de 60 días calendario después de que se haya proporcionado la factura corregida, el servicio de agua será desconectado. Antes de la desconexión, el Distrito proporcionará al cliente el Aviso de 10 días de acuerdo con la Sección 3(c) anterior. El servicio de agua solo se restablecerá tras el pago total de todos los cargos de agua pendientes, multas, intereses y cualquier cargo de reconexión aplicable.
- iii.** Si se determina que los cargos por el agua en cuestión son correctos, los cargos por el agua serán exigibles y pagaderos dentro de los tres días hábiles después de que la decisión del Gerente General, o de la persona que este designe, sea emitida y enviada por correo al cliente. En el momento en que se tome la decisión, el cliente será informado del derecho a apelar ante la Junta Directiva del Distrito. Toda apelación debe presentarse por escrito dentro de los cinco días calendario siguientes a la decisión del Gerente General, o de la persona que este designe. La audiencia de apelación tendrá lugar en la próxima reunión ordinaria de la Junta Directiva del Distrito, a menos que el cliente y el Gerente General, o la persona que este designe, acuerden una fecha posterior.
- iv.** Si el cliente no apela oportunamente ante la Junta Directiva del Distrito, los cargos de agua en cuestión serán inmediatamente exigibles y pagaderos. En caso de que los cargos no se paguen en su totalidad dentro de los 60 días calendario después de la fecha de facturación original, entonces el Distrito le proporcionará al cliente el Aviso de 10 días de acuerdo con la Sección 3(c) anterior, y podrá desconectar el servicio de agua a la propiedad del cliente si la factura pendiente no se paga a tiempo.
- v.** Cuando se solicite una audiencia ante la Junta Directiva, el cliente deberá comparecer personalmente ante la Junta y presentar las pruebas y los motivos por los cuales los cargos de agua en la factura en cuestión no son exactos. La Junta evaluará la evidencia presentada por el cliente, así como la información archivada con el Distrito concerniente a los cargos de agua en cuestión (incluyendo la decisión del Gerente General/de la persona que este designe) y cualquier presentación del personal, y tomará una decisión en cuanto a la exactitud de dichos cargos. La decisión de la Junta será definitiva y vinculante.
- vi.** Si la Junta considera que las tarifas del servicio de agua en cuestión son incorrectas, se facturarán al cliente las tarifas revisadas. Si los cargos revisados permanecen impagos por más de 60 días calendario después de que se haya proporcionado la factura corregida, el servicio de agua se desconectará el siguiente día hábil regular posterior al vencimiento de ese período. El Distrito proporcionará al cliente el Aviso de 10 días de acuerdo con la Sección 3(c) anterior.
- vii.** Si se determina que los cargos del servicio de agua en cuestión son correctos, se tornarán exigibles y pagaderos dentro de los tres días hábiles posteriores a la emisión de la decisión de la Junta y su envío por correo al cliente. En caso de que los cargos no se paguen en su totalidad dentro de los 45 días calendario posteriores a la fecha de facturación original, el Distrito proporcionará el Aviso de 10 días de acuerdo con la Sección 3(c) anterior, y podrá desconectar el servicio de agua en la propiedad del cliente si la factura pendiente no se paga a tiempo.

- D. Los recargos adeudados por el Distrito serán reflejados como un crédito en la próxima factura regular al cliente, o reembolsados directamente al cliente, a entera discreción del Gerente General o Junta Directiva.
- E. El servicio de agua a un cliente no podrá ser desconectado en ningún momento mientras esté pendiente la apelación del cliente al Gerente General o a la Junta Directiva.

**Historial de revisión:**

Fecha de revisión	Descripción de los cambios	Solicitado por