

**DISTRITO DE AGUA BORREGO**  
**DECLARACIÓN DE POLÍTICA**

**ASUNTO: discontinuación de agua Servicio por falta de pago**

**NO: 2020-01-01**

**ADOPTADO: 28 de enero de 2020**

**PROPÓSITO**

El 28 de septiembre de 2018, el Estado de California aprobó la Ley 998 del Senado, la Ley de Protección contra el Cierre del Agua, que cambia los requisitos y procedimientos relativos a la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago a partir del 1 de febrero de 2020.

SB 998 requiere que el Distrito del Agua tenga una política por escrito sobre la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago. Esta política debe estar disponible en el sitio web del Distrito y debe estar disponible en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma hablado por al menos el 10% de las personas que residen en el distrito.

En el caso de que una factura de agua se vuelva atrasada, el Distrito aplicará la siguiente Política de discontinuación del servicio de agua por falta de pago (Política). Discontinuación del servicio de agua por falta de pago se considera la fase final del procedimiento de recogida y se instituyó sólo después de notificación suficiente, y cuando se han agotado todas las demás alternativas razonables.

Salvo que se indique específicamente en este documento, esta Política se aplica a todos los usuarios del servicio de agua del Distrito.

**POLÍTICA**

Todos los usuarios del Distrito pagan una factura mensual que vencerá el día hábil siguiente a la fecha de vencimiento. Todas las facturas por el servicio de agua deben pagarse en la fecha de presentación y se considerarán vencidas y morosas si no se pagan dentro de los 20 días posteriores al envío.

Se agregará a la próxima factura un recargo establecido de vez en cuando por la Junta y publicado en el Programa de tarifas para una cuenta no pagada en ese momento.

El servicio de agua puede discontinuarse si la factura actual del agua o el acuerdo de pago alternativo es moroso por al menos 60 días.

El Gerente General está autorizado para exigir el cobro de una factura morosa y gravar la propiedad para proteger los intereses del Distrito según el Código de Agua 36726 y 36825 y el Código Administrativo 6.13, C9.

Para preguntas o asistencia con respecto a una factura de agua, o para discutir opciones para evitar la interrupción del servicio, puede comunicarse con el personal de Servicio al Cliente al (760) 767-5806.

**Primero Notificación - 30 Días Después de que Bill D comió**

El monto vencido y la tarifa se muestran en la próxima factura en el Resumen de facturas.

**Delincuente Carta de Notificación de atrasado - 60 Días Después de que Bill D comió**

Después de 60 días desde la fecha de factura, un aviso de Past Due aviso / terminación se enviará por correo a la dirección de correo designada en la cuenta. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua son diferentes, se enviará o enviará un segundo aviso a la dirección del servicio y se dirigirá al "Ocupante".

El Distrito no asume ninguna responsabilidad por la información de contacto que el cliente no haya actualizado.

El pago debe hacerse antes de la fecha indicada en el aviso para evitar la interrupción

### **Aviso telefónico : 60 a 70 días después de la fecha de facturación**

El Distrito hará un esfuerzo razonable la fe, bueno para ponerse en contacto con el cliente de registro o una persona viva adulta con el cliente por teléfono al menos siete ( 7 ) de negocios días antes de la interrupción del servicio. Si no puede comunicarse por teléfono, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de interrupción.

### **Terminación del servicio - Etiqueta roja - 70 días después de que Bill D comiera**

Si no hay respuesta dentro de 10 días de correo XX e Aviso de atrasado , el Distrito w enfermos publicar un aviso final de la intención de interrumpir el servicio , "Red Tag" y una copia de esta política , en un prominente y conspi ubicación cuous en la propiedad, o si no hay una estructura, se envía por correo certificado a la dirección de facturación y se le cobrará a la cuenta una tarifa determinada periódicamente por la Junta. El Distrito puede suspender el servicio i f pago no se recibe dentro de los 10 calendario días a partir de la publicación de la Red Tag .

Si el servicio se factura a un inquilino, se notificará al propietario si se suspende el servicio por falta de pago.

### **Los inquilinos / ocupantes en un I realizan de manera individual M etered R esidence**

En el caso de que un propietario se vuelva atrasado en el pago de una cuenta de agua ocupada por un inquilino inquilino residencial separado en una cuenta sujeta, el Distrito proporcionará un aviso por escrito "Etiqueta roja" a los inquilinos inquilinos al menos 10 días antes de la terminación.

El Distrito informará al inquilino / ocupante que tienen el derecho de convertirse en clientes, a quienes luego se les facturará el servicio, sin el requisito de pagar ningún monto que pueda ser adeudado en la cuenta morosa al verificar que el cliente de la cuenta morosa haya registrado es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento del gobierno que indique que el ocupante está alquilando la propiedad. En el caso de que un inquilino se convierta en cliente, todos los montos vencidos, incluidas las multas y otros cargos incurridos mientras la cuenta estaba bajo el arrendador permanecerán vencidos y pagaderos por el arrendador o el registro hasta que se haya cobrado el monto total de la deuda.

### **Los inquilinos / ocupantes en un Multi-Unit C omplex S erved T ediante un medidor maestro**

El Distrito hará un esfuerzo razonable de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de un aviso por escrito, "Etiqueta Roja", colgada en la puerta de cada residencia , cuando la cuenta está atrasada y sujeta a interrupción al menos 10 días antes del agua El servicio está apagado. Si la notificación a cada unidad es impracticable o inviable, el Distrito publicará copias de la notificación en cada área común accesible y en cada punto de acceso a la estructura o estructuras, o hará algún otro esfuerzo razonable de buena fe para proporcionar una notificación por escrito. a los ocupantes El Distrito informará al inquilino / ocupante que tiene el derecho de convertirse en clientes del Distrito, a quien luego se le facturará el servicio, sin que se le exija pagar ningún monto que pueda adeudarse en la cuenta morosa siempre que esté dispuesto asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en la ( s) dirección ( es) atendida ( s) por el medidor maestro. Si uno o más de los ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores por el servicio de agua a satisfacción del Distrito, o si hay medios físicos, legalmente disponibles para que el Distrito termine selectivamente el servicio a aquellos ocupantes que no Si cumple con los requisitos de servicio, el Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido con esos requisitos .

Para ser elegible para convertirse en cliente sin pagar el monto adeudado en la cuenta morosa , el Distrito requerirá que el ocupante que se convierta en cliente verifique que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento del gobierno que indique que el ocupante está alquilando la propiedad .

### **Condiciones a A void Interrupción de S ervice**

El Distrito no terminará el servicio residencial por falta de pago de una factura de agua si se cumplen **TODAS** las siguientes condiciones:

1. **Médico** : El cliente o arrendatario del cliente, se somete a la D istricto la certificación de un médico de cabecera, tal como se define en el inciso (a) del párrafo (1 ) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones , que la interrupción del servicio residencial pondrá en peligro la vida de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio residencial o representará una seria amenaza para su salud y seguridad.

2. **Financiero** : el cliente demuestra que no puede pagar financieramente el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del distrito. El cliente se considerará financieramente incapaz de pagar por el servicio residencial dentro del D istricto si cualquier miembro del hogar del cliente es un recipiente actual de un programa de asistencia ( CalWORKS, estampillas de comida, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario / Estado suplementario pago del programa, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños ) , o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

3. **Programa de reembolso** : el cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago con respecto a los cargos vencidos .

Los clientes que cumplan los requisitos anteriores pueden proporcionar al Distrito la documentación adecuada para demostrar dificultades médicas y económicas específicas y celebrar un acuerdo de pago. El Cliente deberá demostrar su elegibilidad para dificultades médicas y financieras anualmente.

T él Distrito ofrecerá al cliente una de las siguientes modalidades de pago :

- Amortización del saldo impago
- Participación en un programa de pago alternativo.
- Una reducción parcial o total del saldo impago financiado sin cargos adicionales a otros contribuyentes
- Aplazamiento temporal del pago

El Distrito tiene el derecho a elegir cuál de los pagos arreglos compromete el cliente y puede establecer los parámetros del pago disposición . Si un cliente al que se le ha otorgado un acuerdo de pago no cumple, durante 60 días o más, con el acuerdo de pago o no paga los cargos actuales por el servicio de agua mientras el acuerdo de pago está vigente, el Distrito puede descontinuar el servicio de agua. El Distrito publicará un aviso final de intención de suspender el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito.

### **Renuncia al cargo por pago atrasado**

A solicitud del cliente, el Distrito no aplicará el recargo por demora si existen circunstancias atenuantes y al cliente se le ha aplicado un recargo por pago atrasado no más de una vez en los doce meses siguientes.

### **Arreglos de pago alternativos**

Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar un acuerdo de pago alternativo dentro de los 13 días posteriores al envío del Aviso de mora, que será revisado por el Gerente General del Distrito, quien considerará si el cliente deberá se le permitirá amortizar el saldo impago durante un período de tiempo razonable que no exceda los 12 meses para la fecha original de la factura .

El distrito no deberá discontinuar el servicio de agua por falta de pago si un cliente ha solicitado e ingresado en un acuerdo de pago alternativo. Los acuerdos de pago que se extienden hasta el próximo período de facturación se consideran un plan de amortización, que debe ser por escrito y firmado por el cliente. Se deberá abonar un anticipo del 20 por ciento del saldo pendiente del cliente al momento de la firma. Los pagos amortizados se combinarán y estarán sujetos a la fecha de vencimiento de la factura regular del cliente. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y mantenerse actualizado a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar una mayor amortización de los cargos impagos posteriores mientras paga los cargos morosos de conformidad con un plan de amortización. Las decisiones del distrito con respecto a las extensiones y otros arreglos de pago alternativos son finales y no están sujetas a apelación ante la Junta Directiva del Distrito.

El Distrito puede discontinuar el servicio de agua si un cliente que ha celebrado un acuerdo de pago : (1) no cumple con el acuerdo de pago durante 60 días o más; o (2) no paga sus cargos de servicio residencial actuales durante 60 días o más. El Distrito publicará un aviso final de intención de suspender el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito.

### **Reconexión del servicio de agua**

Los clientes cuyo servicio de agua ha sido discontinuado pueden comunicarse con el Distrito por teléfono o en persona con respecto a la restauración del servicio. Si el servicio de agua se ha interrumpido debido a la falta de pago de una factura vencida, se requerirá una tarifa de reconexión del monto especificado en el Programa de tarifas y tarifas, además de los cargos vencidos u otras multas. Estas tarifas y cargos deben pagarse antes de la reconexión.

### **Reconexión del servicio de agua para clientes calificados de bajos ingresos**

Para un cliente que demuestra al Distrito que sus ingresos familiares son inferiores al 200 por ciento de la línea federal de pobreza, el Distrito establecerá la tarifa de reconexión del servicio por reconexión durante el horario comercial normal en \$ 50 , pero no excederá el costo real de reconexión si es menor. Para la reconexión del servicio durante las horas no operativas, la tarifa del Distrito será de \$ 150 , pero no excederá el costo real de reconexión si es menor. Estas tarifas de reconexión estarán sujetas a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor.

El Distrito considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar inferior al 200 por ciento de la línea de pobreza federal si: (a) algún miembro del hogar es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario / Programa Estatal de Pago Suplementario, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o (b) el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

### **Falta de pago habitual a tiempo**

Cualquier cuenta que esté en mora durante dos (2) meses consecutivos o cuatro (4) meses dentro de un período de 12 meses deberá contabilizar un depósito equivalente a la factura promedio de dos (2) meses para esa cuenta pero no menos de \$ 100 en Para continuar o restablecer el servicio .

### **Disputa y apelación de facturas**

Un cliente puede disputar el monto de una factura de agua dentro de los cinco (5) días posteriores a la recepción de la factura contactando al Distrito por teléfono o por escrito. Una disputa oportuna será revisada por un gerente del Distrito, quien deberá proporcionar una determinación por escrito al cliente. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir un acuerdo de pago alternativo como se describe en esta Política. El Distrito puede revisar disputas inoportunas, pero tales disputas no están sujetas a apelación.

Si un cliente no está de acuerdo con la determinación escrita del Distrito , el cliente puede solicitar que la Junta considere su apelación. La apelación debe ser presentada por escrito dentro de los 10 días de envío por correo de la determinación y la necesidad del Distrito de estadísticas ae la base para la solicitud. Se establecerá para la audiencia cuando el personal haya tenido tiempo de preparar una respuesta. El Distrito enviará por correo al cliente un aviso por escrito de la hora y el lugar de la reunión de la Junta al menos 10 días antes de la reunión. Mientras se considera el asunto, el cliente debe mantener la factura actualizada para evitar multas. Cualquier corrección de la factura dará como resultado el reembolso de cualquier sobrepago. La decisión de la Junta es definitiva.

El Distrito no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago mientras haya una disputa o apelación pendiente.

### **Informes**

El Distrito informará a la Junta la cantidad de interrupciones anuales del servicio residencial por la imposibilidad de pagar en el sitio web del Distrito.

### **Interrupción del servicio por razones distintas a la falta de pago**

El Distrito se reserva el derecho de discontinuar el servicio de agua por violaciones de las ordenanzas, reglas o regulaciones del Distrito que no sean de no pago.