

DISTRITO DE AGUA DE BORREGO
DECLARACIÓN DE POLÍTICA

ASUNTO: Suspensión de servicio de suministro de agua por falta de pago
Nro.: 2020-01-01
ADOPTADA: 28 de enero, 2020

OBJETIVO

El 28 de septiembre de 2018 el Estado de California aprobó el Proyecto de Ley SB 998 del Senado, la Ley de Protección por Suspensión de Suministro de Agua, ley que cambia los requisitos y procedimientos relativos a la suspensión del servicio de suministro de agua residencial por falta de pago que entra en vigor el 1 de febrero del 2020.

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

En caso de que la factura de agua incurra en mora, el Distrito aplicará la siguiente Política de Suspensión de servicio de suministro de agua por falta de pago (Política). La suspensión del servicio de suministro de agua por falta de pago se considera la fase final del procedimiento de cobranza, y será iniciada solamente después de notificación suficiente y cuando se hayan agotado todas las alternativas razonables.

Salvo lo específicamente establecido en este documento, esta Política aplica a todos los usuarios del servicio de suministro de agua del Distrito.

POLÍTICA

Todos los usuarios del Distrito pagan una factura mensual que incurre en mora el día hábil siguiente a la fecha de vencimiento. Todas las facturas por servicio de suministro de agua vencen y serán pagaderas a la fecha de su presentación, y se considerarán vencidos e incurrirán en mora si no se pagan dentro de los 20 días posteriores a su envío.

La Junta, de cuando en cuando, establecerá un cargo por pago atrasado que será publicado en el Programa de tarifas y que será agregado a la cuenta siguiente de cualquier cuenta que no se haya pagado en ese momento.

El servicio de suministro de agua puede suspenderse si la factura actual de agua o el acuerdo de pago alternativo incurra en mora por al menos 60 días.

El gerente general está autorizado para hacer cumplir la cobranza de una factura en mora, y para ejercer el derecho de retención sobre la propiedad para proteger los intereses del Distrito, de acuerdo con el Código de Aguas nros. 36726 y 36825, y Código Administrativo 6.13, C9.

Si tiene preguntas o necesita ayuda con respecto a la factura de agua o discutir opciones para evitar la suspensión de servicio, puede comunicarse con personal de Servicio al cliente al (760) 767-5806.

Primer Aviso - 30 días después de la fecha de facturación

El monto vencido y el cargo se muestran en la factura siguiente bajo el Resumen de factura.

Carta de Aviso de mora por pagos vencidos - 60 días después de la fecha de facturación

Después de 60 días desde la fecha de facturación, se envía por correo un Aviso de pagos vencidos / terminación a la dirección de correo designada en la cuenta. Si la dirección de correo y la dirección de la propiedad a la cual se suministra el servicio de agua son diferentes, se enviará un segundo aviso, o este se enviará a la dirección de servicio y se dirigirá al "Ocupante".

El Distrito no asume responsabilidad alguna por la información que el cliente no haya actualizado.

Los pagos deben hacerse para la fecha establecida en el aviso para evitar la suspensión.

Aviso telefónico - 60 a 70 días después de la fecha de facturación

El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse por teléfono con el cliente registrado o una persona adulta que vive con el cliente al menos siete (7) días antes de la suspensión 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 suspensión.

Terminación de servicio - Etiqueta roja - 70 días después de la fecha de facturación

Si no hay respuesta dentro de 10 días después del envío por correo del Aviso de pagos vencidos, el Distrito publicará un Anuncio final de intención de suspender el servicio, una Etiqueta Roja y una copia de esta Política en un lugar destacado y visible en la propiedad o, si no hay una estructura, se enviarán por correo con acuse de recibo a la dirección de facturación, y a la cuenta se le cobrará una tarifa determinada por la Junta de cuando en cuando. El Distrito puede suspender el servicio si el pago no se recibe dentro de los 10 días calendario a partir del día en que se coloca la Etiqueta Roja.

Si el servicio se factura al arrendatario, se notificará al dueño de la propiedad si se suspende el servicio por falta de pago.

Arrendatarios/Ocupantes en una residencia con medidores individuales

En caso de que un dueño de propiedad incurra en mora con respecto a los pagos de una cuenta de suministro de agua ocupada por un arrendatario ocupante residencial aparte en una cuenta determinada, el Distrito proveerá aviso por escrito de Etiqueta Roja a los arrendatarios ocupantes al menos 10 días antes de la terminación.

El Distrito avisará al arrendatario/ocupante que tiene el derecho a convertirse en cliente, a quien entonces se le facturará el servicio, sin necesidad de pagar ninguna cantidad que pueda ser vencida de la cuenta morosa, en cuanto se verifique que el cliente registrado de la cuenta en mora es o fue el arrendador, gerente o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, pero no se limita a un acuerdo de arrendamiento o alquiler, recibos de rentas, un documento del gobierno que indique que el ocupante está alquilando la propiedad. En caso de que un arrendatario se convierta en cliente, todas las cantidades vencidas, incluso las multas y otros cargos incurridos mientras la cuenta estaba en nombre del arrendador, permanecerán vencidas y pendientes de pago por parte del arrendador registrado hasta que la cantidad total de la deuda haya sido cobrada.

Arrendatarios/Ocupantes en un complejo residencial multiunitario abastecidos por un medidor maestro

El Distrito realizará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes

mediante un aviso por escrito – Etiqueta Roja – colgada en la puerta de cada residencia, cuando una cuenta está en mora y sujeta a suspensión de servicio, al menos 10 días antes de cortarse el servicio de suministro de agua. Si proveer un aviso a cada unidad no es factible o realizable, el Distrito publicará un aviso en cada área común accesible y en cada punto de acceso a la estructura o estructuras, o realizará otro esfuerzo de buena fe y razonable para proveer un aviso por escrito a los ocupantes. El Distrito avisará al arrendatario/ocupante que tiene el derecho a convertirse en cliente del Distrito, a quien entonces se le facturará el servicio, sin necesidad de pagar ninguna cantidad que pueda ser vencida de la cuenta morosa, con tal de que esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera por cargos posteriores por el servicio de suministro de agua a la dirección/direcciones abastecidas por el medidor maestro. Si uno o más de los ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad por los cargos posteriores por el servicio de suministro de agua a satisfacción del Distrito, o si existen medios físicos, legalmente disponibles para que el Distrito selectivamente dé por terminado el servicio a aquellos ocupantes que no hayan cumplido los requisitos para dicho servicio, el Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido dichos requisitos.

Para cumplir con los requisitos para convertirse en Cliente sin pagar la cantidad vencida de la cuenta en mora, el Distrito exigirá que el ocupante que se convierta en Cliente verifique que el cliente registrado de la cuenta en mora es o fue el arrendador, gerente o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un acuerdo de arrendamiento o alquiler, recibos de rentas, un documento del gobierno que indique que el ocupante está alquilando la propiedad.

Condiciones para evitar la suspensión de servicio

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

1. **Médicas:** El Cliente o el arrendatario del Cliente presenta la certificación de proveedor de atención médica primaria, según queda definido en la fracción (A) del párrafo (1) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, que indica que la suspensión del servicio residencial amenazaría la vida o constituiría una amenaza seria para la salud y la seguridad de un residente del local en el cual se provee el servicio residencial.
2. **Financieras:** El cliente demuestra que él o ella no puede pagar el servicio residencial dentro del ciclo normal de facturación del Distrito. Al cliente se le considerará financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del Distrito si algún miembro del hogar del cliente es destinatario de un programa de asistencia (CalWORKs, CalFresh, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children), o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es menos que 200 por ciento del nivel de pobreza federal.
3. **Programa de reembolso:** El cliente conviene en tomar parte en un arreglo de pagos con respecto a los cargos vencidos.

Los clientes que cumplan los requisitos anteriores pueden proporcionarle al Distrito la documentación apropiada para demostrar necesidades médicas y apuros económicos especificados y tomar parte en un arreglo de pago. Al Cliente se le exigirá que demuestre su elegibilidad para la necesidad médica y el apuro económico anualmente.

El Distrito le ofrecerá al Cliente uno de los siguientes arreglos de pago:

- Amortización del saldo impago
- Participación en un programa de pago alternativo

- Una reducción parcial o total del saldo impago sin cargos adicionales a otros contribuyentes
- Aplazamiento temporario del pago

El Distrito tiene el derecho a seleccionar cuál de los arreglos de pago le corresponde al cliente, y puede establecer los parámetros del arreglo de pago. Si un cliente a quien se le ha concedido un arreglo de pago no cumple con el arreglo de pago por 60 días o más, o no paga los cargos actuales para el servicio de suministro de agua mientras esté vigente el arreglo de pago, el Distrito puede suspender el servicio de suministro de agua. El Distrito publicará un aviso final de suspensión de servicio en un lugar destacado y visible en la dirección de servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la suspensión del servicio. El aviso final no dará derecho al Cliente a investigación o revisión alguna por parte del Distrito.

Renuncia de cargo por pago atrasado

A solicitud del Cliente, el Distrito renunciará el cargo por pago atrasado si existen circunstancias atenuantes y al cliente se le ha aplicado un cargo por pago atrasado por pago en mora no más de una vez en los doce meses previos.

Arreglos de pago alternativos

Cualquier Cliente que no pueda pagar el servicio de suministro de agua dentro del período normal de pago puede solicitar un arreglo de pago alternativo dentro de los 13 días posteriores al envío por correo del Aviso de pagos vencidos que será revisada por el gerente general del Distrito, quien considerará si al Cliente se le permitirá amortizar el saldo impago por un período razonable de tiempo que no exceda los doce meses posteriores a la fecha original de la factura.

El Distrito no suspenderá el servicio de suministro de agua por falta de pago si el cliente ha solicitado y participa en un arreglo de pago alternativo. Los arreglos de pago que se prolongan hasta el período de facturación siguiente se consideran un plan de amortización, el cual debe ser por escrito y firmado por el Cliente. Un pago inicial del 20 por ciento del saldo pendiente del Cliente debe abonarse en el momento de firmarse el arreglo. Los pagos amortizados se combinarán con la factura regular del Cliente, y estarán sujetos a la fecha de vencimiento de la misma. 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 siguiente. El Cliente no puede solicitar amortización adicional de ningún cargo impago siguiente mientras esté abonando los cargos en mora conforme al plan de amortización. Las decisiones del Distrito en relación con las prórrogas y otros arreglos de pago alternativos son definitivas y no están sujetos a apelación ante la Junta Directiva del Distrito.

El Distrito puede suspender el servicio de suministro de agua si un Cliente que participa en un arreglo de pago: (1) no cumple con el arreglo de pago por 60 días o más; o, (2) no paga sus cargos por servicio residencial actuales por 60 días o más. El Distrito publicará un aviso final de suspensión de servicio en un lugar destacado y visible en la dirección de servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la suspensión de servicio. El aviso final no dará derecho al Cliente a investigación o revisión alguna por parte del Distrito.

Reconexión del servicio de suministro de agua

Los clientes cuyo servicio de suministro de agua ha sido suspendido pueden comunicarse con el Distrito por teléfono o en persona con respecto al restablecimiento del servicio. Si el servicio de suministro de agua ha sido suspendido debido a falta de pago de una factura atrasada, será necesario pagar una tarifa de reconexión del monto especificado en el Programa de cuotas y tarifas además de cualesquier cargos vencidos u otras multas. Estos cargos y tarifas deben pagarse antes de la reconexión.

Reconexión del servicio de suministro de agua para clientes calificados de bajos ingresos

Para un Cliente que demuestre al Distrito que los ingresos familiares son inferiores al 200 por ciento del nivel federal de pobreza, el Distrito establecerá una tarifa de reconexión de servicio durante las horas normales de servicio en \$50, pero no excederá el costo real de reconexión si es menor. Para una reconexión de servicio durante las horas no operativas, la tarifa del Distrito será \$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 ingresos familiares inferiores al 200 por ciento del nivel federal de pobreza si: (a) cualquier familiar en la actualidad recibe CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, o (b) el Cliente declara que el ingreso familiar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

Falta habitual de pago a tiempo

Cualquier cuenta en mora por dos (2) meses consecutivos, o por cuatro (4) meses dentro de un período de doce (12) meses tendrá que hacer un depósito equivalente a la factura promedio de dos (2) meses para dicha cuenta, pero no inferior a \$100 para continuar o restablecer el servicio.

Disputa y apelación de facturas

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

Si un Cliente no concuerda con la determinación por escrito del Distrito, el Cliente puede solicitar que la Junta considere su apelación. La apelación debe presentarse por escrito dentro de diez (10) días posteriores al envío por correo de la determinación del Distrito, y debe declarar la base de la solicitud. Se programará la audiencia cuando el personal haya tenido el tiempo para preparar la respuesta. El Distrito enviará el aviso por escrito por correo sobre el lugar y la hora de la reunión de la Junta al menos diez (10) días antes de la reunión. Mientras se esté considerando el asunto, el Cliente debe mantener la factura actualizada para evitar multas. Cualquier corrección de la factura ocasionará un reembolso de cualquier pago excesivo. La decisión de la Junta es definitiva.

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

Informes

El Distrito informará la cantidad anual de suspensiones de servicio residencial por falta de pago en el sitio web del Distrito y a la Junta.

Suspensión de servicio por razones distintas a la falta de pago

El Distrito se reserva el derecho a suspender el servicio de suministro de agua por violaciones

de las ordenanzas, reglas o reglamentos que no sean la falta de pago.

