

## APÉNDICE A

		N.º de revisión	0	Fecha de revisión	
<b>Procedimiento operativo estándar</b>	Fecha original: 31/10/19	Revisado por		Aprobación de la revisión	
<b>Asunto:</b> Suspensión del servicio de agua residencial		Descripción de la revisión			

### POLÍTICA DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

#### Índice

1.	EXPLICACIÓN DE LA POLÍTICA.....	18
2.	DEFINICIONES.....	18
3.	ACUERDOS DE PAGO ALTERNATIVO .....	19
4.	PROCESO DE APELACIÓN .....	20
5.	CARGOS POR MORA/CARGOS POR ATRASO .....	21
6.	AVISO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO .....	21
7.	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA.....	23
8.	RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE AGUA (RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO)	24
9.	PAGOS DEVUELTOS.....	25

#### 1. EXPLICACIÓN DE LA POLÍTICA

Esta política detalla las acciones administrativas del Distrito con respecto a las cuentas morosas y la suspensión del servicio de agua residencial. Esto incluye notificaciones, acuerdos de pago, apelaciones de cuentas, aranceles, suspensión del servicio y reconexión del servicio. Esta política cumplirá con todos los aspectos de la *Ley de Protección de Corte del Suministro de Agua* (SB 998), a partir del 1 de febrero de 2020.

Puede contactarse con el personal del distrito personalmente en la oficina principal (828 Seventh St., Eureka, CA, 95501) o por teléfono (707-443-5018) para discutir las opciones para evitar la suspensión del servicio de agua residencial por falta de pago en virtud de los términos de esta política.

Una copia de esta política está disponible para el público en el sitio web del Distrito y por escrito cuando se solicite. Esta política está disponible en inglés, español, vietnamita, coreano, chino y tagalo.

#### 2. DEFINICIONES

- a) *Titular de la cuenta (cliente):* El individuo que es financieramente responsable del pago del servicio minorista de agua en una localidad.

- b) Acuerdo de pago alternativo: Un acuerdo escrito entre el Titular de la cuenta y el Distrito que estipula el pago de los cargos actuales o atrasados con un calendario alternativo. Todos los acuerdos de pago alternativos deben ser solicitados por el titular de la cuenta y aprobados por el Distrito. Ver detalles específicos en *Acuerdos de pago alternativo, #3-a1*.
- c) Proceso de apelación: Solicitud por escrito del titular de la cuenta al Gerente de negocios para una revisión, discusión y posible ajuste de la factura y/o saldo de la cuenta del servicio de agua minorista. Ver detalles específicos en *Proceso de apelación, #4*.
- d) Gerente de negocios: Gerente de negocios del Distrito.
- e) Falta de pago: Falta de pago de todos los cargos por parte del titular de la cuenta (incluyendo multas) antes de la fecha de vencimiento, lo que expone a la cuenta del servicio de agua minorista a la posible interrupción del servicio.
- f) Cuenta en mora: Cualquier cuenta que no se pague, en su totalidad, antes de la medianoche del día 23 del mes.
- g) Proveedor de atención primaria: Cualquiera de los siguientes: cualquier internista, médico generalista, ginecólogo obstetra, pediatra, médico de familia, practicante médico no profesional, o cualquier clínica de atención primaria, clínica de salud rural, clínica comunitaria o clínica para pacientes ambulatorios de hospitales actualmente inscritos en el programa de Medi-Cal, que acuerde proporcionar administración de casos a los beneficiarios de Medi-Cal.
- h) Suspensión del servicio (Bloqueo): Suspensión del servicio en una dirección mediante el cierre y bloqueo de un medidor, o la retirada de un medidor por falta de pago.
- i) Cuenta de saldo pequeño: Cualquier saldo en una cuenta de \$25.00 o menos puede ser transferido y sumado al siguiente período de facturación sin tener que pagar un cargo por mora o incurrir en otras acciones de cobranza.

### 3. ACUERDOS DE PAGO ALTERNATIVO

- a) Cualquier y todos los acuerdos de pago alternativos deben ser solicitados por el titular de la cuenta antes de la fecha programada de suspensión del servicio (bloqueo). Los Acuerdos de Pago Alternativo incluyen: 1) Arreglos de pago alternativo/Aplazamiento temporal del pago; 2) Amortización del pago; 3) Reducción parcial o total del saldo no pagado.
  1. *Acuerdo de pago alternativo/Aplazamiento temporal del pago*: El titular de una cuenta que no pueda pagar por el servicio de agua minorista dentro del período de pago normal puede solicitar un acuerdo de pago alternativo o un aplazamiento temporal del pago para evitar cargos por mora o la suspensión del servicio. El Gerente de negocios considerará todas las circunstancias relativas a la solicitud y tomará una determinación en cuanto a si el arreglo de pago está justificado.
  2. *Amortización del pago*: Los acuerdos de pago que se extienden a varios meses se consideran un plan de amortización. Un plan de amortización amortizará el saldo pendiente de pago durante un período prolongado acordado por el Distrito, que no superará los 12 meses a partir de la fecha original de la factura (a menos que sea aprobado por el Gerente de negocios). Los planes de amortización deben estar por escrito y firmados por el titular de la cuenta. La cantidad del pago amortizado y el pago actual deben ser recibidos por el Distrito antes de la medianoche del día 23

de cada mes. El titular de la cuenta debe cumplir con los términos del plan de amortización y permanecer al día a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación posterior.

3. *Reducción parcial del saldo impago:* La solicitud de reducción parcial del saldo de la cuenta pendiente de pago debe presentarse por escrito a la Oficina Principal del Distrito (828 Seventh St., Eureka, CA, 95501), y será enviada al Gerente de negocios. Solo se puede presentar una solicitud por Titular de cuenta dentro de un período de doce meses. Las decisiones del Gerente de negocios son definitivas.
- b) Solo puede existir un acuerdo de pago alternativo activo en una cuenta en un momento determinado. El titular de la cuenta no será elegible para participar en ningún acuerdo de pago alternativo si no ha cumplido con los términos de un acuerdo de pago alternativo anterior dentro del período de doce (12) meses anterior.
  - c) El incumplimiento de los términos de cualquier acuerdo de pago alternativo mencionado anteriormente implicará la suspensión del servicio de la cuenta. El servicio puede ser suspendido (cortado) si ocurre cualquiera de las siguientes situaciones: (1) el cliente no cumple con los términos de un acuerdo de pago alternativo y el incumplimiento permanece sin ser subsanado por un período de 60 días o (2) si el cliente no paga sus cargos por servicio residencial actual por 60 días o más mientras participa en un acuerdo de pago alternativo.
  - d) El Distrito retiene la capacidad de seleccionar cuáles de las opciones de acuerdo de pago están disponibles para el titular de la cuenta, y puede establecer dichos parámetros para ello. (SB 998, Capítulo 6, §116910, artículo (b)2).
  - e) El titular de la cuenta tiene la obligación de garantizar la presentación oportuna de documentación completa y satisfactoria que demuestre la elegibilidad para participar en un acuerdo de pago alternativo. Si la información no se presenta de manera oportuna o si la información está incompleta, el Distrito notificará sobre una nueva fecha prevista para la desconexión no antes de cinco (5) días calendario después de haberla enviado por correo. En tal circunstancia, la única manera de evitar la desconexión del servicio es el pago, en su totalidad, de todos los cargos atrasados.

#### **4. PROCESO DE APELACIÓN**

Si el titular de la cuenta desea apelar todo o parte del saldo de la cuenta, debe presentar una solicitud por escrito a la Oficina Principal del Distrito que será enviada al Gerente de negocios. Mientras una apelación de cuenta esté pendiente, no se aplicarán cargos adicionales por mora o atraso al saldo de la cuenta. El Distrito tampoco suspenderá (cortará) el servicio de agua por falta de pago mientras la apelación esté pendiente. (SB 998, 116908, §2b)

- a) La solicitud escrita de apelación puede ser entregada personalmente o enviada por correo a la oficina principal (828 Seventh St., Eureka, CA 95501).

- b) La solicitud por escrito debe incluir la información de contacto del titular de la cuenta, el monto solicitado para la apelación y la explicación/justificación de la solicitud.
- c) Esta solicitud debe recibirse dentro de los 60 días de la emisión de la factura que el cliente desea apelar y antes de la fecha programada de suspensión del servicio (corte).
- d) Para los fines de la apelación, se presume que los cargos por agua en disputa son válidos. La carga de la prueba recae en el titular de la cuenta que debe demostrar la inexactitud mediante la preponderancia de la evidencia.

## **5. CARGOS POR MORA/CARGOS POR ATRASO**

- a) Los Cargos por mora/cargos por atraso (si corresponde) se tasan el día 24 del mes. Los cargos se calculan en todas las cuentas que tienen un saldo superior a \$25.00 a la medianoche del día 23 del mes.
- b) Un saldo deudor que lleva varios meses puede tener múltiples cargos por mora o cargos por atraso.
- c) No se aplicarán cargos por mora o por atraso sobre los cargos no pagados que sean objeto de un acuerdo de pago alternativo o sobre los cargos no pagados que hayan sido objeto de una apelación fallida y que no se hayan pagado en su totalidad dentro de los cinco (5) días posteriores a la apelación.
- d) El titular de la cuenta puede solicitar una exención de los cargos por mora o retraso si no se han aplicado cargos por mora/atraso en la cuenta dentro de los seis meses anteriores. La aprobación de una exención queda a discreción del Distrito.
- e) Ver la Lista de Cargos (Apéndice B) para los cálculos de cargos por mora o atraso.

## **6. AVISO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

- a) **AVISO DE 30 DÍAS**
  - 1. Como cortesía, el Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar a los titulares de cuentas que tengan una cuenta morosa aproximadamente 30 días después de la emisión de la factura inicial.
  - 2. El Distrito no asume responsabilidad alguna por los datos de teléfono u otra información de contacto que no haya sido actualizada por el cliente.
- b) **AVISO DE 60 DÍAS**
  - 1. Como cortesía, el Distrito nuevamente hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al titular de la cuenta que la cuenta sigue vencida aproximadamente 60 días después de la emisión de la factura.

2. El Distrito no asume responsabilidad alguna por los datos de teléfono u otra información de contacto que no haya sido actualizada por el cliente.

c) AVISO DE CORTE

1. El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al titular de una cuenta cuya cuenta siga en mora en la segunda semana del tercer mes posterior a la emisión inicial de la factura (aproximadamente 70-73 días en mora).
  - i. El titular de la cuenta será informado por escrito sobre el monto adeudado, la fecha de desconexión del servicio (corte), instrucciones sobre cómo comunicarse con el Distrito para hacer los acuerdos de pago o apelar la factura, y la disponibilidad de la Política del Distrito sobre Suspensión del Servicio Residencial por Falta de Pago.
  - ii. Este aviso final será proporcionado un mínimo de siete (7) días antes de la desconexión del servicio de agua. (SB 998, 116908, §a1A)
  - iii. El Distrito no asume responsabilidad alguna por los datos de teléfono u otra información de contacto que no haya sido actualizada por el cliente.
2. Si la dirección postal del titular de la cuenta en los archivos del Distrito y la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua son diferentes, se enviará una notificación por correo a la dirección del titular de la cuenta y a la dirección de servicio; dirigida al "Ocupante". (SB 998, 116908, §a1C)
3. Si la notificación escrita de desconexión es devuelta por correo por no poder ser entregada, el Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para publicar la "Notificación Final" en un lugar visible en la dirección de servicio sujeto a la suspensión del servicio de agua. (SB 998, 116908, §a2)

d) OTROS TIPOS DE SERVICIOS

1. Para los servicios que no sean para las residencias unifamiliares separadas ocupadas por el titular de la cuenta, incluyendo las residencias comerciales, el medidor maestro, la estructura residencial de unidades múltiples o el parque de casas móviles, donde el titular/administrador/empleador externo es el titular de la cuenta (cliente), por lo menos diez (10) días antes de la desconexión del servicio de agua, el Distrito también tratará de notificar a los ocupantes de las instalaciones en las que se proporciona el servicio sobre la terminación del servicio pendiente.
2. En una situación de inquilino o propietario, el Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de un aviso escrito, cuando la cuenta del servicio de agua esté pendiente de pago y sujeta a desconexión por lo menos diez (10) días antes de la desconexión del servicio de agua.
  - i. El aviso escrito le informará al inquilino/ocupante que tiene el derecho de convertirse en el titular de la cuenta sin tener que pagar el monto adeudado en la cuenta en mora, siempre y cuando estén dispuestos a asumir la responsabilidad financiera de los cargos subsiguientes por el servicio de agua en esa dirección.

- ii. Para que la cantidad adeudada en la cuenta en mora sea exonerada, el inquilino/ocupante debe proporcionar verificación del arrendamiento en la forma de un contrato de alquiler o prueba de los pagos del alquiler.

## 7. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA

- a) Todos los pagos atrasados del servicio de agua deben ser recibidos por el Distrito antes de la medianoche del día especificado en el Aviso Final. La cuenta del cliente que permanezca impaga y sin un acuerdo de pago alternativo después de la fecha de vencimiento del aviso final estará sujeta a la suspensión del servicio de agua (corte).
- b) Todas las solicitudes de acuerdos de pago alternativos o solicitudes de apelación deben ser recibidas por la Oficina Principal del Distrito (828 Seventh St., Eureka, CA, 95501) antes de las 5 p.m. del día especificado en el aviso de desconexión por escrito.
- c) El Distrito suspenderá (cortará) el servicio de agua apagando y bloqueando el medidor de agua en la fecha prevista en el Aviso de suspensión del servicio de 30 días, 60 días y aviso final. Al titular de la cuenta (cliente) se le cobrará un "Cargo de Reconexión". Ver la Tabla de Cargos (Apéndice B) para conocer el monto del Cargo de Reconexión.
- d) El personal de campo del distrito no puede hacer arreglos de pago o aceptar pagos.
- e) Los servicios de agua no se cortarán en una residencia si se cumplen TODAS las condiciones siguientes:
  - 1. Recibo y verificación por parte de la Oficina Principal del Distrito de la *"Certificación de Necesidad Médica"* proporcionada por el Proveedor de Atención Primaria *que declara que la "interrupción del servicio residencial será una amenaza para la vida o una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones en las que se presta el servicio residencial"*. (SB998 §116910, a1)
  - 2. El titular de una cuenta (cliente) ha demostrado que no puede pagar financieramente el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. El propietario de la cuenta (cliente) *"se considerará económicamente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal si algún miembro del hogar del cliente es beneficiario actual de CalWORKS, CalFresh, Asistencia General, Medi-Cal, Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/de pago suplementario del Estado o Programa de Nutrición Suplementaria Especial de California para Mujeres, Bebés y Niños, o si el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza"*. (SB998 §116910, a2)
  - 3. El titular de la cuenta (cliente) está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un calendario de pagos alternativo o un plan de pagos diferidos o reducidos, de acuerdo con las políticas escritas del Distrito. (SB998 §116910, a3)

4. El titular de la cuenta tiene la obligación de garantizar la presentación oportuna de documentación completa y satisfactoria. Si la información no se presenta de manera oportuna o si la información está incompleta, el Distrito notificará sobre una nueva fecha prevista para la desconexión no antes de cinco (5) días calendario después de haberla enviado por correo. En tal circunstancia, la única manera de evitar la desconexión del servicio es el pago, en su totalidad, de todos los cargos atrasados.

## **8. RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE AGUA (RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO)**

- a) Para restablecer o reanudar el servicio de agua que ha sido suspendido por falta de pago, el titular de la cuenta (cliente) debe pagar como mínimo todos los montos de facturas vencidas, todos los cargos por mora/atraso y la tarifa de reconexión atribuible a la suspensión del servicio.
- b) Los planes de pago y los planes de amortización de pagos no están disponibles para el titular de la cuenta mientras el servicio de agua esté suspendido.
- c) El Distrito se esforzará por reconectar el servicio tan pronto como sea posible en el horario de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. en días hábiles normales. Como mínimo, el Distrito reconectará el servicio antes del final del siguiente día hábil regular después de recibir el pago.
- d) Puede que no haya personal del Distrito disponible para completar una reconexión fuera de horario. Si corresponde, por el servicio restablecido después de las 4:30 p.m. de lunes a viernes, fines de semana o feriados se cobrará un cargo por reconexión fuera de horario. El cargo por reconexión fuera de horario es adicional al cargo por reconexión regular y a los cargos por mora o retraso de una cuenta en mora. Ver la Lista de Cargos (Apéndice B) para conocer el monto del Cargo de Reconexión.
- e) Los medidores de agua, las llaves de paso y las cerraduras son propiedad del Distrito y solo podrán ser operados por personal calificado del Distrito.
  1. El servicio de agua minorista que sea reconectado o reanudado por cualquier persona que no sea personal del Distrito estará sujeto a un "Cargo por alteración" y un "Cargo por reemplazo de cerradura". Si corresponde, estos cargos se sumarán a la cuenta de servicios de agua del titular de la cuenta (del cliente), y estarán sujetos a las mismas políticas de servicios de agua y, si no se pagan, pueden generar la suspensión del servicio de agua.
  2. Ver la Lista de Cargos (Apéndice B) para conocer los cargos por alteración y cargos por reemplazo de cerradura.
  3. Cualquier daño que ocurra como resultado del restablecimiento no autorizado del servicio es responsabilidad del titular de la cuenta (cliente). Cualquier daño a la propiedad del Distrito (cerradura, medidor, llave de paso, etc.) que requiera el reemplazo del equipo será facturado a la cuenta de servicios de agua del titular de la cuenta. Los cargos al titular de la cuenta incluirán todos los costos de reemplazo e instalación de la propiedad dañada.

4. Los saldos impagos por daños a la propiedad del Distrito o cargos varios estarán sujetos a las mismas políticas de servicios de agua y si no se pagan, pueden generar la suspensión del servicio de agua.

## 9. PAGOS DEVUELTOS

Cuando un pago de cualquier tipo no es aceptado por el banco del cliente (pago devuelto), la cuenta de agua minorista se considerará impaga y estará sujeta a una posible desconexión. El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente por teléfono o por correo del pago devuelto.

- a) Si la cuenta está atrasada, el servicio de agua será suspendido (cortado) si el monto del pago devuelto y el cargo por pago devuelto (si corresponde) no se pagan en o antes de la fecha especificada en el/los Aviso/s de suspensión del servicio. Solo se aceptará el pago en efectivo o con cheque de caja para pagar el pago devuelto y la tarifa por pago devuelto (si corresponde).
- b) Si se determina que un pago se hizo personalmente o en línea en la fecha límite de desconexión para evitar la interrupción del servicio y/o una tarifa de reconexión, y que el pago es posteriormente devuelto por el banco, se emitirá un *Aviso Final de Interrupción del Servicio* de siete (7) días, advirtiéndole al cliente que el pago por el pago devuelto y el cargo por pago devuelto (si corresponde), debe hacerse en la fecha especificada en el Aviso Final para evitar la interrupción del servicio de agua y la tarifa de reconexión. El pago debe hacerse en efectivo o con cheque de caja solamente.
- c) En el caso de que un cheque o pago en línea del cliente sea devuelto por el banco sin pagar tres (3) veces dentro de un plazo de doce (12) meses, se enviará una carta al cliente notificándole que solo se aceptará efectivo o cheque de caja como pago por un período de doce (12) meses a partir del pago devuelto más reciente.
- d) Cheques y pagos devueltos por servicio de agua previamente suspendido
  1. En el caso de que el titular de una cuenta (cliente) presente un pago no negociable para restablecer el servicio de agua minorista previamente desconectado por falta de pago y, de buena fe, el Distrito restaure el servicio de agua minorista al sitio; el Distrito considerará la cuenta en mora como no pagada y podrá suspender de inmediato el servicio de agua sin dar aviso adicional.
  2. Cualquier titular de cuenta que emita un pago no negociable para restablecer el servicio de agua minorista suspendido por falta de pago tendrá que pagar en efectivo o con cheque de caja para restablecer cualquier suspensión futura del servicio de agua por un período de 12 meses a partir de la fecha del pago devuelto.