
Distrito del agua del condado Apple Valley Foothill

MANUAL DE POLÍTICAS

TÍTULO DE LA POLÍTICA: Interrupción en el servicio residencial por falta de pago
En conjunción con el proyecto de ley 998 del Senado de California

NÚMERO DE POLÍTICA: 3900-AVFCWD-SB998

POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

1. **Aplicación de la política.** Esta Política sobre la interrupción del servicio de agua residencial (esta "Política") aplicará a todas las cuentas del Distrito para el servicio de agua residencial, pero no se aplicará a ninguna cuenta de servicio no residencial. En la medida en que esta Política entre en conflicto con cualquier otra norma, reglamento o política del Distrito, esta Política tomará precedencia.
2. **Información de contacto.** En caso de tener preguntas o requerir asistencia con respecto a la factura del agua, puede comunicarse con el personal de Servicio al Cliente del Distrito al (760) 247-7330. Los clientes también pueden asistir al mostrador de Atención al Cliente del Distrito en persona, de martes a jueves, de 7:00 a.m. a 10:00 a.m., excepto los días festivos del Distrito. La oficina de Servicio al Cliente del Distrito está ubicada en 22545 Del Oro Road, Apple Valley, CA 92308.
3. **Entrega de facturas y procedimientos de facturación.** Los cobros por servicio de agua se vencen, en su totalidad, 26 días después de la fecha de emisión una vez al mes o con la frecuencia que determine la Junta Directiva cada cierto tiempo. Cualquier factura no pagada dentro de dicho período se considera morosa.
4. **Interrupción del servicio de agua por falta de pago.** Si una factura se atrasa por al menos sesenta (60) días, el Distrito puede discontinuar el servicio de agua a la dirección del servicio.
 - 4.1 **Notificación por escrito al cliente.** El Distrito enviará un aviso por correo al cliente registrado al menos diez (10) días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua. El aviso debe informar:
 - (a) el nombre y la dirección del cliente;
 - (b) el monto adeudado;
 - (c) la fecha en la cual el pago o los acuerdos de pago deben hacerse para evitar la interrupción del servicio;
 - (d) el número telefónico donde el cliente puede llamar para solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional del Distrito.
 - (e) Si un cliente desea disputar o solicitar una investigación sobre la cantidad de consumo de agua y/o la cantidad facturada, el cliente, o la persona autorizada por el cliente, debe comunicarse con el personal del distrito para solicitar un

proceso de investigación.

4.2 Notificación por escrito a los ocupantes o inquilinos.

(a) El Distrito también enviará un aviso a los ocupantes que viven en la dirección del servicio al menos diez (10) días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua en las siguientes circunstancias: (i) el Distrito proporciona servicio medido individualmente a una vivienda unifamiliar y el propietario, gerente u operador es el cliente registrado; o (ii) la dirección postal del cliente registrado no es la misma que la dirección del servicio. El aviso se dirigirá al "Ocupante", contendrá la información requerida en la Sección 4.1 anterior e informará a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes del Distrito sin que se les exija pagar el monto adeudado en la cuenta morosa. Los términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes del Distrito se proporcionan en la Sección 8 a continuación.

4.3 Aviso en persona o telefónico. El Distrito también hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse con el cliente registrado o con una persona adulta que viva en las instalaciones del cliente, ya sea en persona o por teléfono, al menos siete (7) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El Distrito ofrecerá proporcionar por escrito una copia de esta Política y analizar las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago, incluyendo la posibilidad de un acuerdo de pago.

4.4 Publicación del aviso en la dirección del servicio. , el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para dejar un aviso de interrupción inminente al servicio residencial y una copia de esta Política en un lugar visible en la dirección del servicio. El aviso y la copia de esta Política se dejarán en la residencia al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la interrupción del servicio. El aviso incluirá:

- (a) el nombre y la dirección del cliente;
- (b) el monto adeudado;
- (c) la fecha en la cual el pago o los acuerdos de pago deben hacerse para evitar la interrupción del servicio;
- (d) el número telefónico donde el cliente puede llamar para solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional del Distrito.
- (e) Si un cliente desea disputar o solicitar una investigación sobre la cantidad de consumo de agua y/o la cantidad facturada, el cliente, o la persona autorizada por el cliente, debe comunicarse con el personal del distrito para solicitar un proceso de investigación.

4.5 Circunstancias bajo las cuales no se interrumpirá el servicio. El Distrito no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago en las siguientes circunstancias:

- (a) Durante una investigación por parte del Distrito de una disputa o queja de un cliente según la Sección 5.1 a continuación;
- (b) Durante la tramitación de una apelación ante la Junta Directiva bajo la Sección 5.3 abajo; o
- (c) Durante el período de tiempo en el que el pago de un cliente está sujeto a un acuerdo de pago aprobado por el Distrito.

4.6 Circunstancias médicas y financieras especiales bajo las cuales los servicios no serán interrumpidos. Un sistema de agua urbano y comunitario no suspenderá el servicio residencial por falta de pago si cumple con todas las siguientes condiciones:

- (i) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta al Distrito la certificación de un proveedor de atención primaria con licencia indicando que la interrupción del servicio de agua pondría en peligro la vida o representaría una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio residencial;
- (ii) El cliente demuestra que él/ella tiene una imposibilidad financiera de pagar por el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. (El Cliente se considera financieramente incapaz de pagar durante el ciclo de facturación normal si: (a) algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguro Complementario/Programa Estatal de Pago Complementario, o Programa de Nutrición Complementaria Especial de California para Mujeres, Bebés, y Niños, o (b) el cliente declara bajo pena de perjurio, con una firma Notariada, que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza; y
- (iii) El cliente está dispuesto a firmar un acuerdo de pago alternativo con respecto a los cargos morosos.

(b) A los clientes que cumplan con todas las condiciones anteriores, el Distrito les ofrecerá una de las siguientes opciones, que el Distrito seleccionará a su discreción:

- (i) un programa de pago alternativo; o
- (ii) una oportunidad para apelar a la Junta Directiva del distrito.

El Gerente General del Distrito seleccionará el acuerdo de pago más apropiado, teniendo en cuenta la información y documentación entregada por el cliente, así como las necesidades de pago del Distrito.

(c) El cliente es responsable de demostrar que se han cumplido las condiciones del inciso (a). Al recibir la documentación del cliente, el Distrito revisará la documentación dentro de los siguientes siete (7) días y: (1) notificará al cliente sobre el acuerdo de pago alternativo seleccionado por el Distrito y solicitará el consentimiento firmado del cliente para participar en ese acuerdo alternativo; (2) solicitará información adicional del cliente; o (3) notificará al cliente que él o ella no cumple con las condiciones del inciso (a).

(d) El Distrito puede interrumpir el servicio de agua si un cliente al que se le ha otorgado un acuerdo de pago alternativo en virtud de esta sección no hace nada de lo siguiente: (a) pagar sus cargos impagos en la(s) fecha(s) de pago extendido; (b) pagar cualquier cantidad adeudada en virtud de un programa de pago alternativo. El Distrito publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección del servicio al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la interrupción del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito.

4.7 Tiempo de interrupción del servicio. El Distrito no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago un sábado, domingo, festivo legal, o en cualquier momento durante el cual la oficina del Distrito no se encuentre abierta al público.

4.8 Reconexión del servicio. Los clientes cuyo servicio de agua haya sido discontinuado pueden contactar al Distrito por teléfono o en persona para hablar sobre la reconexión del servicio. La reconexión estará sujeta al pago de: (a) cualquier monto vencido; (b) cualquier tarifa de reconexión, sujeta a las limitaciones de la Sección 7.1, si corresponde; (c) y un depósito de seguridad, si así lo solicita el Distrito.

5. Procedimientos para impugnar o apelar una cuenta.

5.1 Periodo para iniciar una queja o solicitar una investigación. Un cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación sobre la cantidad de una factura dentro de los cinco (5) días posteriores a la recepción de la factura. Para los fines de esta Sección 5.1 solamente, una factura se considerará recibida por un cliente cinco (5) días después del envío e inmediatamente después del envío por correo electrónico.

5.2 Revisión por el distrito. Una queja o solicitud de investigación a tiempo 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. El Distrito puede, a su discreción revisar las quejas o solicitudes de investigación inoportunas; sin embargo, dichas quejas o solicitudes no están sujetas a apelación.

5.3 Apelación a la Junta Directiva. Cualquier cliente, cuya queja o solicitud oportuna de investigación de conformidad con esta Sección 5 haya resultado en una determinación adversa por parte del Distrito, puede apelar la determinación ante la Junta Directiva presentando un aviso de apelación por escrito ante el Secretario del Distrito dentro de diez (10) días hábiles desde que el Distrito envió su determinación por correo. Al recibir el aviso de apelación, el Secretario del Distrito fijará el asunto para que sea escuchado en una próxima reunión de la Junta y le enviará al cliente un aviso por escrito de la hora y el lugar de la audiencia al menos diez (10) días antes de la misma. La decisión de la Junta será final.

6. Extensiones y otros acuerdos de pago alternativos. Si se cumplen las condiciones enumeradas en la Sección 4.6 (a), según lo determine el Distrito, el Distrito deberá ofrecer al cliente una de las siguientes opciones:

6.1 Tiempo para solicitar un acuerdo de pago alternativo. Si un cliente no puede pagar una factura durante el período de pago normal, el cliente puede solicitar un acuerdo de pago alternativo según lo descrito en esta Sección 6. Las decisiones del distrito con respecto a las extensiones y otros acuerdos de pago alternativos son finales, pero pueden apelarse ante la Junta Directiva del Distrito si el cliente así lo elige. Un cliente no puede solicitar más de dos (2) acuerdos de pago alternativos durante el mismo período de doce meses; Si un cliente necesita un acuerdo de pago más allá de dos veces (2) en el mismo período de doce meses, el personal del Distrito remitirá automáticamente la decisión a la Junta Directiva del Distrito, para que sea escuchada como un Elemento de Acción, en la próxima reunión de la Junta Directiva programada regularmente.

6.2 Acuerdos de pago alternativos. Si el Distrito lo aprueba, el pago de un saldo impago de un cliente puede extenderse temporalmente por un período que no exceda los cuatro (4) meses después del vencimiento original del saldo. El saldo pendiente puede dividirse en no más de cuatro (4) partes, cada una de las cuales debe pagarse según el programa de pago acordado aprobado por el cliente y el personal del Distrito. Si el cliente no cumple con los detalles específicos del plan de pago, estará sujeto a la interrupción cuando cualquier parte del acuerdo de pago esté vencida sesenta (60) días.

6.3 Extensión. Si un cliente no puede pagar el saldo antes de la fecha de vencimiento del pago, pero puede pagar antes del próximo período de lectura del medidor, un cliente puede solicitar una

fecha de vencimiento de pago extendida. Esta extensión, si es aprobada por el personal del Distrito, será solo para el mes en cuestión y no se aplicará al resto de la cuenta del cliente.

6.4 Incumplimiento. Si a un cliente se le ha otorgado un acuerdo de pago bajo esta Sección 6 y no puede: (1) pagar los cargos pendientes antes de la fecha de extensión; o (2) pagar un monto adeudado bajo un programa de pago alternativo, entonces el Distrito puede rescindir el servicio de agua. El Distrito publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección del servicio al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la interrupción del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito.

6.5 El Gerente General del Distrito determinará, a su discreción, durante cuánto tiempo se le proporcionará una extensión al cliente. El cliente deberá pagar el saldo total pendiente en la fecha establecida por el Distrito y deberá mantenerse al día con todos los cargos por servicios de agua que se acumulen durante cualquier período de facturación posterior. Se establecerá una fecha de pago extendida por escrito y se le informará al cliente.

7. Programas específicos para clientes de bajos ingresos.

7.1 Tarifas de reconexión Límites y exención de intereses. Para los clientes residenciales que demuestren al Distrito un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal, el Distrito hará lo siguiente:

- (a) Limitar cualquier tarifa de reconexión durante las horas normales de operación a cincuenta dólares (\$50), y durante las horas no operativas a ciento cincuenta dólares (\$150). Los límites solo se aplicarán si las tarifas de reconexión del Distrito realmente exceden estos montos. Estos límites están sujetos a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor de la Oficina de Estadísticas Laborales para todos los consumidores urbanos (CPI-U) a partir del 1 de enero de 2021.
- (b) Exención a los cargos por intereses sobre facturas morosas una vez cada 12 meses.

7.2 Calificaciones. El Distrito considerará que un cliente residencial tiene un ingreso inferior al 200 por ciento de la línea de pobreza federal si: (a) algún miembro del hogar es un beneficiario actual de CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguro Complementario/Programa Estatal de Pago Complementario, o Programa de Nutrición Complementaria Especial de California para Mujeres, Bebés, y Niños, o (b) el cliente declara bajo pena de perjurio, con una firma Notariada, que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza. En todos los casos mencionados anteriormente, el cliente debe demostrar al personal del Distrito que es miembro de los programas de asistencia mencionados anteriormente.

8. Procedimientos para que los ocupantes o inquilinos se conviertan en clientes del distrito.

8.1 Aplicabilidad. Esta Sección 8 se aplicará solo cuando el propietario, el administrador o el operador de una dirección de servicio residencial figure como el cliente registrado y se le haya emitido un aviso de intención de suspender el servicio de agua debido a la falta de pago.

8.2 Acuerdo con los Términos y condiciones de servicio del distrito. El Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales reales (inquilinos) si cada ocupante acepta los términos y condiciones del servicio y cumple con los requisitos, normas y reglamentos del Distrito. No obstante, si uno o más de los ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los

cargos posteriores a la cuenta a satisfacción del Distrito, o si hay un medio físico, legalmente disponible para el Distrito, de discontinuar selectivamente el servicio para aquellos ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos de las normas y regulaciones del Distrito, el Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido con esos requisitos.

8.3 Verificación del arriendo. Para ser elegible para convertirse en un cliente sin pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, el ocupante deberá verificar 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 o información divulgada de conformidad con la Sección 1962 del Código Civil, a discreción del Distrito.

9. **Idioma para ciertos avisos escritos.** Todos los avisos escritos de conformidad con la Sección 4 y la Sección 6.6 de esta Política se proporcionarán en inglés, español, chino, coreano, vietnamita y tagalo, además de cualquier otro idioma hablado por el diez por ciento (10%) o más de los clientes residenciales del Distrito. Si un cliente o inquilino requiere que esta política sea traducida a un idioma diferente, el cliente debe presentar una solicitud formal, a la Junta Directiva del Distrito, para que la política se traduzca a un idioma diferente; la Junta de Directores puede elegir tener un intérprete disponible para explicar verbalmente esta política al cliente, si la traducción al idioma escrito solicitado por el cliente es menos del diez por ciento (10%) de los clientes residenciales del Distrito.

10. **Otros remedios.** Además de la interrupción en el servicio de agua, el Distrito puede buscar cualquier otro remedio disponible en la ley por falta de pago a los cargos del servicio de agua, incluyendo entre otros: asegurar las cantidades adeudadas mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles, la presentación de un reclamo o una acción legal o referir el monto pendiente a cobranzas. En caso de que se decida una acción legal a favor del Distrito, el Distrito tendrá derecho al pago de todos los costos y gastos, incluyendo los honorarios de abogados e intereses acumulados.
11. **Interrupción en el servicio de agua por otras infracciones del cliente.** El Distrito se reserva el derecho de interrumpir el servicio de agua por cualquier violación de las ordenanzas, normas o regulaciones del Distrito que no sean cobros vencidos.
12. **Tasas y cargos incurridos.** Salvo que se indique expresamente lo contrario en esta Política, cualquier tarifa y cargo incurrido por un cliente de conformidad con otras reglas, normas o políticas del Distrito, incluyendo, entre otros, cargos morosos, deberán pagarse según se establece.
13. **Decisiones del personal del distrito.** Cualquier decisión que pueda tomar el Gerente General del Distrito bajo esta Política puede ser tomada por su designado.