

INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA

Política:

El Distrito Municipal de Agua de Padre Dam (Distrito) interrumpirá el servicio de agua a los clientes que no paguen su cuenta de acuerdo con las Reglas y Regulaciones y con esta política de Interrupción del Servicio de Agua (Política).

Propósito:

Esta Política ha sido establecida para cumplir con las leyes correspondientes a la interrupción del servicio de agua por falta de pago según el Código de Gobierno § 60371 *et seq.* y el Código de Salud y Seguridad § 116900 *et seq.*

Alcance de la Política:

Esta Política gobierna todas las facturas del servicio de agua, calculadas y enviadas por el Distrito, cuyo pago continúa atrasado y tienen fecha de interrupción del servicio. Esta Política persigue complementar las disposiciones de la Sección 8 de las Reglas y Regulaciones del Distrito. En caso que esta Política entre en conflicto con cualquier disposición de las Reglas y Regulaciones, las Reglas y Regulaciones prevalecerán.

Cuentas morosas:

Los cargos de agua se facturan cada mes y se pagan al Distrito. Todas las facturas de los servicios de agua y/o alcantarillado deberán pagarse una vez enviadas por el Distrito mediante correo normal o correo electrónico. Cualquier factura que no se pague dentro de los 15 días posteriores a la fecha del estado de la cuenta se considerará morosa (atrasada).

A. Fecha de pago de la factura y Fecha de pago automático:

Las nuevas facturas detallarán los gastos de agua y/o alcantarillado informándoles a los clientes que el pago deberá efectuarse antes de transcurridos los 15 días a partir de la fecha del estado de cuenta para evitar cualquier recargo o acción adicional. El recargo por atraso en el pago aparecerá en la factura. A los clientes que hayan optado por *AutoPay* (pago automático), se les cobrará el pago 15 días después de la fecha del estado de cuenta.

B. Recargo:

Si el pago de una factura no se recibe antes de transcurridos 24 días de la fecha del estado de la cuenta, se le aplicará un recargo por mora el día número 25. Cualquier saldo en una factura de menos de \$30 no recibirá ningún recargo por demora y la esa misma cantidad se transferirá a la próxima factura.

C. Aviso de pago de la cantidad adeudada en la factura nueva:

Alrededor del día 28 a partir de la fecha del estado de la cuenta, se generará una nueva factura que detallará la cantidad adeudada además de la cantidad nueva a pagar por el servicio de agua y/o alcantarillado. Todos los cargos atrasados deberán pagarse AHORA. En esta nueva factura se le notificará al cliente los cargos impagos, el recargo que se le ha añadido por el pago atrasado y que acumulará recargos adicionales si no se paga AHORA. La nueva factura también incluirá la fecha en la que se requiere el pago o un plan de pago para evitar el cierre del servicio, el procedimiento a seguir para solicitar un plan de pago para evitar la interrupción del servicio, y el procedimiento para apelar una factura.

D. Aviso a inquilinos u ocupantes residenciales:

Si la dirección del servicio es diferente a la dirección postal del cliente oficial de la cuenta, o si el propietario, gerente o encargado de la propiedad es el cliente oficial de la cuenta en una relación de propietario-inquilino, se enviarán avisos adicionales a la dirección de los ocupantes residenciales de la propiedad. Si el Distrito no puede enviar el aviso por correo postal a los ocupantes de las unidades residenciales que tienen un medidor principal, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe como alternativa para entregarles a los ocupantes un aviso por escrito. El aviso indicará que la cuenta está atrasada, que el servicio terminará en la fecha indicada en el aviso y que los ocupantes pueden convertirse en los clientes del Distrito sin que se les exija pagar la cantidad adeudada de la cuenta morosa en cumplimiento con esta Política.

E. Aviso de cortesía por correo electrónico:

Si los saldos anteriores no se pagan alrededor del día 55 a partir de la fecha del estado de cuenta, se le enviará un correo electrónico de cortesía al cliente que le haya dado al Distrito una dirección de correo electrónico adecuada. Este correo electrónico le informará al cliente que deberá pagar antes del lunes siguiente para evitar que se le envíe un aviso de interrupción del servicio con recargo.

F. Aviso por teléfono:

El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para contactar por teléfono al cliente oficial de la cuenta registrada, o a una persona adulta que viva con el cliente, al menos 7 días hábiles antes de la interrupción del servicio. El Distrito ofrecerá una copia escrita de esta Política, así como opciones para evitar la interrupción del servicio. El Distrito no asume ninguna responsabilidad por el número de teléfono de contacto que el cliente no haya dado ni actualizado.

G. Aviso de interrupción del servicio y recargo:

Si los saldos anteriores no se pagan antes de transcurridos los 59 días a partir de la fecha del estado de la cuenta, el Distrito emitirá un aviso de interrupción inmediata del servicio, el cual pondrá en un lugar visible de la propiedad, al menos 48 horas antes de la interrupción. El Distrito entregará una copia de esta Política con el aviso. Se cobrará un recargo por este aviso.

H. Interrupción del servicio y recargo:

Si no se paga la cantidad atrasada antes de transcurridos los 75 días a partir de la fecha del estado de cuenta, la cuenta estará sujeta a interrupción el día número 76 y se aplicará una tarifa de interrupción del servicio aún si no se cierra físicamente el medidor. El Distrito interrumpirá el servicio de agua cerrando el medidor y en algunos casos poniéndole un candado al mismo.

I. Restablecimiento del servicio:

Para reanudar el servicio que ha sido interrumpido por falta de pago, el cliente deberá pagar todos los cargos pendientes de la cuenta morosa y hacer un depósito, si es necesario. Una vez pagos todos los cargos y el depósito, el Distrito intentará restablecer el servicio de agua lo antes posible, pero como mínimo restablecerá el servicio al final del día laboral siempre que el pago y depósito se haya recibido antes de las 3:00pm. (de lunes a jueves) o antes de las 12:00pm los viernes. De lo contrario, el servicio será restablecido al siguiente día laboral.

El servicio de agua se puede restablecer, sin recargo por reconexión, durante el horario laboral normal después de efectuado el pago en su totalidad de una de las siguientes formas: (1) en persona en la oficina del Distrito; (2) electrónicamente y verificado por el personal del Distrito con el número de confirmación de la transacción; o (3) por teléfono a través del sistema automatizado de pago del Distrito, incluido el número de confirmación. El personal del Distrito deberá haber verificado el pago.

Si la cuenta no ha sido pagada y el servicio de agua es restablecido por cualquier persona que no sea el personal del Distrito y/o sin la autorización del Distrito, la cuenta estará sujeta a multas o recargos o tarifas adicionales. Cualquier daño ocasionado como resultado de la activación no autorizada del servicio será responsabilidad del cliente y estará sujeto a demanda de restitución por parte del Distrito.

J. Restablecimiento del servicio después del horario laboral:

Se aplicará una tarifa por el trabajo fuera del horario laboral si el servicio es restablecido después de las 3:00pm de lunes a jueves, después de las 12:00pm los viernes o durante fines de semana o días feriados. Deberán haberse pagado todos los cargos pendientes más el depósito. El servicio no se restablecerá después del horario laboral usual a menos que se le haya informado al cliente de la tarifa después del horario de atención y el cliente haya firmado un acuerdo en el que acepte la tarifa. El personal del distrito que responde las llamadas de servicio no tiene permitido cobrar el pago, pero le indicará al cliente que llame al Servicio al Cliente el siguiente día laboral. Los servicios que tengan un candado no podrán restablecerse después del horario de trabajo.

K. Pagos rechazados efectuados con anterioridad debido a interrupción del servicio:

Si el banco del cliente rechaza un pago que el cliente trató de efectuar para el restablecimiento del servicio de agua correspondiente a una cuenta morosa interrumpida con anterioridad y el Distrito restableció el servicio, el Distrito puede interrumpir el servicio de inmediato sin previo aviso. No se dará ningún aviso adicional de interrupción del servicio en caso de pagos rechazados.

L. Acuerdos de pago:

Los clientes del distrito pueden solicitar un acuerdo de pago, que puede ser una extensión de tiempo, la amortización del saldo impago o un programa alternativo de pago. El Distrito considerará todas las circunstancias de la solicitud y determinará si la misma es justificada. El Distrito decidirá qué plan, si lo hubiera, está disponible y establecerá los términos del pago de la deuda. El Distrito no interrumpirá el servicio mientras el cliente continúe cumpliendo con el acuerdo aprobado por el Distrito. Todos los acuerdos de pago deberán ser aprobados por el Distrito antes de haber transcurridos los 75 días a partir de la fecha del estado de la cuenta. Además, los pagos de todas las facturas siguientes deberán mantenerse actualizados mientras el acuerdo esté vigente. Si un cliente se encuentra bajo un acuerdo o plan y no paga la suma que debe antes de la(s) fecha(s) establecida(s) de pago según el acuerdo, el Distrito podrá cerrar el servicio de agua después de dejar un aviso final sobre su intención de interrumpir el servicio en un lugar visible de la propiedad en la dirección del servicio al menos cinco (5) días laborables antes de la interrupción. El aviso final no le dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito. Si el cliente no cumple con un acuerdo de pago, no se le otorgará ningún otro acuerdo futuro de pago en virtud de esta sección.

M. Acuerdos de pago para clientes en situaciones médicas y financieras:

El Distrito les ofrecerá un acuerdo de pago a los clientes que satisfagan **los tres** requisitos siguientes:

- 1) El cliente o inquilino presenta un certificado medico emitido por un proveedor de atención primaria con licencia que indique que la interrupción del servicio de agua podría poner en peligro la vida o representar una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de la dirección del servicio; **y**
- 2) El cliente no puede pagar dentro del período de pago normal. Esto se puede demostrar de las siguientes formas: (a) demostrar que alguien que viva en el hogar es beneficiario de uno de los siguientes programas: CalWorks, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario (“SSI”) y Programa Estatal de Pago Suplementario o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños; o (b) declarar bajo pena de perjurio que el ingreso familiar es inferior al 200% del nivel federal de pobreza y llenar el formulario de acuse de recibo del Distrito; **y**
- 3) El cliente está dispuesto a firmar un acuerdo de pago aprobado por el Distrito.

Para los clientes que cumplan con las condiciones anteriores, el Distrito ofrecerá una extensión, una amortización del saldo impago o un programa alternativo de pago. El acuerdo de pago seleccionado y sus términos serán determinados a discreción del Distrito.

El cliente es responsable de demostrar que cumple las condiciones anteriores. El Distrito revisará la documentación del cliente dentro de los siete (7) días de haberla recibido y: (a) le notificará al cliente el acuerdo de pago seleccionado por el Distrito y le pedirá que firme un formulario de consentimiento para participar en ese acuerdo de pago; (b) solicitarle al cliente información adicional; o (c) notificarle al cliente que no se cumplen las condiciones anteriores.

Si a un cliente se le ha otorgado un acuerdo de pago bajo esta sección y no paga las cantidades adeudadas conforme al acuerdo durante al menos sesenta (60) días, o no paga las facturas actuales durante al menos sesenta (60) días, el Distrito puede interrumpir el servicio de agua después de dejar un aviso final con la intención de interrumpir el servicio, en un lugar visible de la propiedad en la dirección del servicio, al menos cinco (5) días laborables antes de la interrupción. El aviso final no le dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito. Si el cliente no cumple con los requisitos del acuerdo de pago, no se le otorgará ningún acuerdo futuro de pago según esta sección durante un período de dos (2) años.

N. Facturas apeladas:

El cliente que desee iniciar una queja o disputar la validez o precisión de una factura deberá presentar un formulario de apelación debidamente ejecutado ante el Gerente de Servicio al Cliente del Distrito dentro de los 30 días posteriores a la fecha de envío de la factura en cuestión. La solicitud por escrito deberá indicar los motivos de la queja y/o la base para disputar la validez de los cargos.

El cliente puede apelar la decisión del Gerente de Servicio al Cliente ante el Director Ejecutivo o Gerente General enviándole una solicitud por escrito al Secretario de la Junta dentro de los 14 días posteriores a la decisión del Gerente de Servicio al Cliente.

El cliente puede apelar la decisión del Director Ejecutivo o Gerente General ante el Comité de Apelaciones de la Junta enviándole una solicitud por escrito al Secretario de la Junta dentro de los 14 días de la decisión del Director Ejecutivo o Gerente General. La solicitud por escrito deberá indicar los motivos de la apelación e incluir cualquier documento o evidencia relevante. Se ofrece información adicional sobre los procedimientos del Comité de Apelaciones en la Sección 8.7 de las Reglas y Regulaciones del Distrito.

El Distrito no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago mientras esté pendiente una apelación. Mientras está bajo revisión, la cuenta no incurrirá en recargos ni multas hasta que la revisión haya concluido y se le haya comunicado el resultado al cliente.

O. Procedimientos para que los ocupantes o inquilinos sean los titulares de la cuenta:

Esta sección se aplica sólo a situaciones de propietario-inquilino en las que el dueño de la propiedad, gerente o encargado de una dirección de servicio residencial figura como el cliente oficial de la cuenta registrada y se le ha emitido un aviso con la intención de interrumpir el servicio de agua debido a la falta de pago.

El Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes si cada ocupante acepta los términos y condiciones del servicio y cumple con los requerimientos de las Reglas y Regulaciones del Distrito. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes está dispuesto a y puede asumir la responsabilidad de los cargos futuros a satisfacción del Distrito, o si existiera un medio físico legalmente disponible para interrumpirles selectivamente el servicio a los ocupantes que no han cumplido los requerimientos de las Reglas y Regulaciones del Distrito, el Distrito continuará el servicio para los ocupantes que hayan cumplido con los requerimientos.

Para ser elegible como cliente de la cuenta sin tener que pagar la cantidad adeudada, el ocupante deberá verificar que el cliente oficial de la cuenta morosa registrada es o era el dueño, gerente de la propiedad o representante legal de la vivienda. La verificación puede incluir un contrato de arrendamiento, contrato de alquiler, recibos de alquiler, un documento del gobierno que indique que el ocupante alquila la propiedad u otros documentos a discreción del Distrito. Se exigirá un depósito por adelantado.

P. Otras disposiciones:

Además de la interrupción del servicio de agua, el Distrito puede buscar cualquier otro remedio disponible por no haber recibido el pago de las facturas del servicio de agua, incluidos, entre otros, asegurar las cantidades impagas mediante la imposición de gravámenes sobre la propiedad, presentar una demanda o acción legal o referir la cantidad impaga a una agencia de cobros. El Distrito también se reserva el derecho de interrumpir el servicio de agua por cualquier violación de las políticas, reglas o regulaciones del Distrito que no sean la falta de pago.

Q. Información de contacto:

Para preguntas o para obtener ayuda con respecto a una factura del servicio de agua y/o alcantarillado, se puede llamar al 619.258.4600 para hablar con el personal de Servicio al Cliente del Distrito de lunes a jueves, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. o los viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.