

DISTRITO DE SERVICIOS COMUNITARIOS DE POPLAR
POLÍTICA SOBRE LA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

Esta política se establece para cumplir con el Proyecto de Ley del Senado N.º 998, conocido como la "Ley de Protección contra el Corte de Agua" (Código de Salud y Seguridad de California, Capítulo 6, Secciones 116900 y siguientes), que exige que los sistemas de agua urbanos y comunitarios cuenten con una política por escrito sobre la interrupción del servicio de agua a residencias por falta de pago.

Disposiciones generales

Esta política estará disponible en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita y coreano, así como en cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de las personas que residen en el área de servicio de agua del Distrito. Esta política se publicará en el sitio web del Distrito de Poplar.

El Distrito no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago hasta que el pago de un cliente haya estado vencido durante al menos 60 días. El Distrito no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago bajo determinadas circunstancias.

Puede comunicarse con la División de Facturación de Servicios Públicos del Distrito al (559) 784-7009 para recibir asistencia relacionada con el pago de las facturas de agua y analizar opciones para evitar la interrupción del servicio por falta de pago.

Esta política entrará en vigor el 19 de julio de 2001.

Fecha de vencimiento de los pagos

Todas las facturas del Distrito vencerán al recibirse y se considerarán vencidas a las 5:00 p. m. del día 30 posterior a la fecha de facturación. Se aplicará un cargo mensual del 10 % en concepto de penalización

sobre el saldo impago; dicho monto se sumará al importe de la factura de servicios públicos y pasará a formar parte de la misma.

Interrupción del servicio de agua residencial

El Departamento de Finanzas incluirá en una lista de corte aquellas facturas de servicios públicos que permanezcan impagas al cumplirse 60 días desde la fecha de facturación, y dicha lista se ejecutará el día hábil siguiente. Al menos siete días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago, el Distrito se pondrá en contacto con el cliente titular de la cuenta por teléfono o mediante una notificación por escrito. A. Notificación por escrito: Cuando el Distrito se comunique con el cliente que figura en la cuenta mediante una notificación por escrito, dicha notificación sobre el atraso en el pago y la interrupción inminente del servicio se enviará por correo al cliente a la dirección que consta en los registros. Si la dirección del cliente no coincide con la dirección de la propiedad que recibe el servicio de agua residencial, la notificación también se enviará a la dirección de la propiedad que recibe el servicio de agua residencial, dirigida a "Residente actual". La notificación incluirá, entre otros, toda la siguiente información en un formato claro y legible:

1. Nombre y dirección del cliente

2. Monto del saldo atrasado

3. Fecha límite para realizar el pago o acordar un plan de pago a fin de evitar

la interrupción del servicio de agua residencial.

4. Descripción del proceso para solicitar una prórroga para pagar los cargos atrasados.

5. Descripción del procedimiento para solicitar la revisión de la factura y presentar una apelación.

6. Descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un aplazamiento, un plan de pago reducido o

alternativo, incluida la amortización de los cargos atrasados del servicio de agua residencial.

B. Contacto telefónico: Cuando el Distrito se comunique por teléfono con el cliente que figura en la cuenta, deberá ofrecerle proporcionar esta política por escrito. El Distrito ofrecerá analizar opciones para evitar la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago, incluidas, entre otras, planes de pago alternativos, pagos aplazados, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo impago y la solicitud de revisión de la factura y apelación.

C. Requisitos de notificación de buena fe: Si el Distrito no logra establecer contacto telefónico con el cliente o con un adulto que resida en el inmueble, y la notificación por escrito se devuelve por no poder entregarse, el Distrito realizará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia. Durante esta visita, el personal colocará un aviso de interrupción inminente del servicio de agua residencial por falta de pago, junto con una copia de esta política, en un lugar visible de la propiedad. Restricciones para la interrupción del servicio de agua residencial

1. El Distrito no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago si se cumplen todas las siguientes condiciones:

a. El cliente o un inquilino del cliente presenta al Distrito una certificación de un proveedor de atención primaria que indique 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 del inmueble.

b. El cliente demuestra que no puede pagar el servicio de agua dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. Se considerará que el cliente no puede pagar el servicio de agua dentro del ciclo de facturación normal del Distrito si algún miembro de su hogar recibe actualmente CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa Estatal de Pagos Suplementarios o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o si declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200% del nivel federal de pobreza.

c. El cliente está dispuesto a suscribir un acuerdo de amortización, un plan de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido para todos los cargos atrasados.

2. Si se cumplen todas las condiciones anteriores, el Distrito ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones:

a. Amortización del saldo impago.

b. Participación en un plan de pago alternativo.

c. Reducción parcial o total del saldo pendiente financiado sin cargos adicionales para otros usuarios.

d. Aplazamiento temporal del pago.

Acuerdos de pago alternativos

1. El Director Financiero, o la persona designada, podrá elegir cuál de las opciones de pago descritas en la

sección anterior se compromete el cliente y podrá establecer los parámetros de dicha opción.

La opción de pago acordada deberá constar por escrito y estar firmada por el cliente.

El pago de cualquier saldo pendiente restante deberá realizarse en un plazo de 12 meses.

2. El cliente deberá cumplir con los términos del pago y mantenerse al día con los nuevos cargos por servicio de agua

a medida que se facturen en cada período de facturación posterior. El cliente no podrá

solicitar una mayor amortización o reducción de los cargos pendientes en facturas posteriores mientras esté pagando

cargos atrasados bajo un acuerdo de pago alternativo.

3. El servicio de agua residencial podrá suspenderse no antes de 5 días hábiles después de que el Distrito publique un aviso final de intención de desconexión en un lugar visible y destacado de la propiedad, en cualquiera de las siguientes circunstancias:

a. El cliente no cumple con un acuerdo de amortización, un plan de pago alternativo, o un aplazamiento o reducción de pagos por cargos atrasados durante 60 días o más.

b. Mientras mantiene un acuerdo de amortización, un plan de pago alternativo o un aplazamiento o reducción de pagos por cargos atrasados, el cliente no paga sus facturas de servicio de agua residencial durante 60 días o más.

Servicios relacionados con la relación entre arrendador y arrendatario

A. Servicio de agua residencial con medidor individual: Para los residentes que reciben servicio de agua

a través de un medidor individual en una vivienda unifamiliar aislada, un edificio residencial multifamiliar o un parque de casas móviles, y cuyo cliente registrado sea el propietario, administrador u operador, el Distrito hará todo lo posible por informar a los residentes, mediante notificación escrita, cuando la cuenta esté en mora, que el servicio se suspenderá con al menos 10 días de anticipación a la suspensión. La notificación escrita también informará a los residentes que tienen derecho a convertirse en clientes, a quienes se les facturará el servicio de agua, sin estar obligados a pagar ningún monto adeudado en la cuenta morosa.

B. Servicio de agua residencial mediante medidor principal: Para los residentes que reciben servicio de agua mediante un medidor principal en un edificio residencial multifamiliar o parque de casas móviles, y cuyo titular registrado es el propietario, administrador u operador, el Distrito no proporcionará el servicio a los residentes, a menos que cada residente acepte los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos legales y las ordenanzas, resoluciones, normas y reglamentos del Distrito. Sin embargo, si uno o más residentes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos subsiguientes a la cuenta a satisfacción del Distrito, o si existe un medio físico legalmente disponible para que el Distrito suspenda selectivamente el servicio a aquellos residentes que no hayan cumplido con los requisitos del Distrito, este proporcionará el servicio a los residentes que sí los hayan cumplido.

Restablecimiento del Servicio de Agua Residencial

Para restablecer el servicio de agua residencial que se haya interrumpido por falta de pago, el cliente deberá pagar una tarifa de reconexión de \$25, además del monto de las facturas vencidas y las multas.

Para la reconexión del servicio de agua residencial fuera del horario de atención, el cliente deberá pagar una tarifa de desconexión de \$25 y una tarifa de reconexión de \$25, además del monto de las facturas vencidas y las multas.

El Distrito eximirá del pago de intereses sobre las facturas vencidas una vez cada 12 meses.

Proceso de apelación

Todo cliente que desee impugnar la exactitud de una factura deberá, en un plazo no mayor a 60 días a partir de la fecha de la factura original, acudir personalmente a la oficina o presentar una solicitud por escrito al Director de Finanzas del Distrito (o a la persona designada por este) para que se revise dicha factura. Una vez recibida la solicitud, el Director de Finanzas o la persona designada evaluará la petición,

las pruebas aportadas por el cliente y la información que el Distrito tenga en sus archivos sobre los cargos en cuestión. En un plazo de 10 días hábiles tras la recepción de la solicitud de revisión del cliente, el Director de Finanzas o la persona designada emitirá una decisión sobre la exactitud de los cargos detallados en la factura y proporcionará al cliente un breve resumen por escrito de dicha decisión. Todas las decisiones del Director de Finanzas serán definitivas.

El Distrito no interrumpirá el servicio de agua residencial mientras la apelación esté pendiente.

Requisitos de notificación

El Distrito informará anualmente, tanto en su sitio web como a la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos (State Water Resources Control Board), sobre el número de interrupciones del servicio de agua residencial debidas a la falta de pago.

Limitaciones

Nada de lo dispuesto en esta política restringe, limita ni menoscaba de otro modo la facultad del Distrito para cancelar el servicio a un cliente por motivos distintos a los expresamente indicados en esta política, incluidas, entre otras, las acciones no autorizadas del cliente.