

## **DISTRITO DE AGUA DE CARMICHAEL**

### **Política de desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago**

#### **1. Disposiciones generales**

- a. Aplicación: esta política se aplica únicamente a la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago. Las ordenanzas, resoluciones, políticas y procedimientos existentes del Distrito continuarán aplicándose a las cuentas de servicio de agua no residenciales y a la desconexión del servicio de agua residencial por otras razones, incluyendo la rescisión de una conexión de servicio por parte del Distrito debido a la infracción por parte del cliente de cualquier otra ordenanza, norma, reglamento o política del Distrito. En caso de conflicto entre esta política y cualquier otra ordenanza, norma, reglamento o política del Distrito, prevalecerá esta política. En caso de conflicto entre esta Política y la ley estatal, prevalecerá la ley estatal.
- b. Responsabilidad del cliente: el Distrito emite facturas por el servicio de agua mensualmente, y son pagaderas en el momento de su presentación. Las facturas del servicio de agua se convierten en morosas si no se pagan en un plazo de 60 días a partir de la fecha de la factura. Es responsabilidad del cliente asegurarse de que los pagos se reciban en la oficina del Distrito de manera oportuna. El pago puede hacerse en la oficina del Distrito, en línea, o a la dirección para el envío de pagos por correo.
- c. Disponibilidad de la política: el Distrito proporcionará esta Política y todas las notificaciones escritas que se den en virtud de esta Política en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita y coreano, y en cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de las personas que residen en el área de servicio del Distrito o que se requiera según la Sección 1632 del Código Civil. Esta Política se publicará y mantendrá en el sitio web del Distrito.
- d. Número de teléfono de contacto: para obtener ayuda sobre el pago de las facturas de agua y para discutir las opciones para detener la desconexión del servicio residencial por falta de pago, el personal del Distrito puede ser contactado en el 916-483-2452. El horario normal de trabajo es de lunes a viernes. 8:00 a.m. a 4:30 p.m., excepto los días festivos del Distrito. El horario de los días festivos se puede encontrar en el sitio web del Distrito en: [www.carmichaelwd.org](http://www.carmichaelwd.org).

#### **2. Desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago**

- a. Período de mora de 60 días: el Distrito no desconectará el servicio de agua residencial por falta de pago de una factura de servicio hasta que el pago del cliente haya estado en mora durante 60 días.
- b. Notificación de recordatorio: como cortesía, el Distrito imprimirá una notificación de recordatorio a los clientes con pagos atrasados en la factura de agua del mes siguiente.
- c. Notificación de 10 días: con un mínimo de 10 días de antelación a la desconexión del servicio residencial por falta de pago, el Distrito se pondrá en contacto con el cliente en cuyo nombre se encuentra la cuenta por teléfono o notificación por escrito.
  - i. Cuando el Distrito se ponga en contacto con el cliente en cuyo nombre se encuentre la cuenta mediante una notificación por escrito en virtud de esta sección, la notificación por escrito indicando la morosidad de pago y la desconexión inminente se remitirá por

correo al cliente de la vivienda a la que se suministra el servicio residencial. Si la dirección del cliente no es la dirección de la vivienda a la que se suministra el servicio residencial, la notificación también se remitirá a la dirección de la vivienda a la que se suministra el servicio residencial, dirigiéndose al "Residente".

ii. La notificación escrita deberá incluir toda la información siguiente en un formato claro y legible:

1. El nombre y la dirección del cliente.
2. El importe de la morosidad.
3. La fecha y la hora en que debe efectuarse el pago o el acuerdo de pago para evitar la desconexión del servicio de agua.
4. Una descripción del proceso para solicitar una prórroga para el pago de los cargos en mora.
5. Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar la revisión de la factura y apelar o iniciar una queja o solicitar una investigación sobre el servicio o los cargos.
6. Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un calendario de pagos diferidos, reducidos o alternativos, incluyendo una amortización de los cargos por servicio residencial en mora, de acuerdo con esta Política.
7. Una descripción del procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la disponibilidad de ayuda financiera, incluidas las fuentes privadas, locales, estatales o federales, si procede.
8. El número de teléfono del Distrito, la dirección comercial y el horario de atención de un representante de atención al cliente que pueda proporcionar información adicional o establecer acuerdos de pago.

iii. Si la notificación por escrito es devuelta por correo como imposible de entregar, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar o colocar en un lugar visible una notificación de desconexión inminente del servicio residencial por falta de pago y una copia de esta Política.

d. Notificación de publicación de 48 horas: el Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para ponerse en contacto con una persona adulta que resida en las instalaciones del cliente por teléfono o en persona con un mínimo de 48 horas de antelación a la rescisión del servicio, si bien cuando no se pueda lograr el contacto telefónico o personal, el Distrito remitirá, o bien por correo o mediante la publicación en un lugar visible en las instalaciones, una notificación de rescisión del servicio, con un mínimo de 48 horas de antelación a la rescisión. Esta notificación de rescisión del servicio deberá incluir toda la información siguiente:

- i. El nombre y la dirección del cliente.
- ii. El importe de la morosidad.
- iii. La fecha y la hora en que se requiere el pago o los arreglos para el pago a fin de evitar la rescisión.

- iv. El procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la disponibilidad de ayuda financiera, incluidas las fuentes privadas, locales, estatales o federales, si procede.
  - v. El número de teléfono del Distrito, la dirección comercial y el horario de atención de un representante de atención al cliente que pueda proporcionar información adicional o establecer acuerdos de pago.
- e. Información sobre el restablecimiento del servicio: tras la desconexión, el Distrito proporcionará al cliente información sobre cómo restablecer el servicio residencial.

### **3. Restricciones a la desconexión del servicio de agua**

- a. El Distrito no desconectará el servicio de agua residencial por falta de pago de una factura de servicio hasta que el pago del cliente haya estado en mora durante 60 días.
- b. El Distrito no desconectará el servicio residencial en ninguna de las siguientes situaciones:
  - i. Durante el tiempo en que el Distrito esté investigando una disputa o queja de un cliente bajo la Sección 8 de esta Política.
  - ii. Cuando se ha concedido a un cliente una prórroga del plazo de pago de una factura.
- c. El Distrito no desconectará el servicio residencial si se cumplen todas las condiciones siguientes:
  - i. El cliente, o un inquilino del cliente, presenta al Distrito la certificación de un proveedor de atención primaria, según se define en la Sección 14088(b)(1)(A) del Código de Bienestar e Instituciones, de que la desconexión del servicio residencial pondrá en peligro la vida o supondrá una grave amenaza para la salud y la seguridad de uno de los residentes de la vivienda que recibe el servicio.
  - ii. El cliente demuestra que es económicamente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo normal de facturación del Distrito. Se considerará que el cliente es económicamente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo normal de facturación del Distrito si (1) cualquier miembro del hogar del cliente es beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California, o (2) el cliente declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
  - iii. El cliente está dispuesto a firmar un acuerdo de calendario de pagos alternativo, de acuerdo con las disposiciones de la Sección 4 de esta Política.

Si un cliente cumple con las tres condiciones enumeradas en este subapartado (c), el Distrito ofrecerá al cliente una opción de pago como se describe en la Sección 4. Cualquier cliente que cumpla con estos requisitos podrá, previa solicitud, amortizar, en un período no superior a 12 meses, el saldo impagado de cualquier factura que se afirme que está más allá de los medios del cliente para pagar dentro del período normal de pago.

Se prohíbe al Distrito rescindir el servicio de agua a cualquier cliente o inquilino de un cliente en sábado, domingo, día festivo o fuera de su horario normal de funcionamiento.

#### **4. Acuerdos de pago alternativos**

- a. Opciones. A petición del interesado, el Distrito considerará las siguientes opciones con un cliente moroso para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago:
  - i. Amortización del saldo impagado o;
  - ii. Participación en un plan de pagos alternativo;(En conjunto, "Acuerdos de pago".)
- b. Administración del distrito: el Director General del Distrito, o la persona que este designe, puede elegir cuál de los Acuerdos de Pago descritos en la Sección 4(a), arriba, puede estar disponible para el cliente y puede establecer los parámetros de esa opción de pago. El acuerdo de pago ofrecido debe dar lugar al pago de cualquier saldo pendiente en un plazo de 12 meses. El Distrito puede conceder un periodo de pago más largo si considera que es necesario para evitar dificultades indebidas al cliente en función de las circunstancias de cada caso. El Distrito podrá cobrar una tasa administrativa por el coste de administrar los Acuerdos de Pago bajo esta disposición. El Director General, o la persona que este designe, está autorizado a preparar y aprobar un acuerdo de pago con un cliente de acuerdo con esta Sección 4.
- c. Obligaciones del cliente: si el Distrito y el cliente llegan a un acuerdo de pago en virtud de esta Sección 4, el cliente deberá cumplir con el acuerdo u otro arreglo y mantenerse al día con los nuevos cargos del servicio de agua a medida que se facturen en cada período de facturación posterior. El cliente no podrá solicitar más amortizaciones o reducciones de cualquier cargo impagado en las facturas posteriores mientras pague los cargos morosos en virtud de un acuerdo de pago alternativo. A partir de la fecha en que se celebre el primer acuerdo de pago, los clientes que incumplan cualquier acuerdo de pago acordado no podrán establecer futuros acuerdos de pago durante un periodo de 24 meses, salvo que la ley lo prohíba.

#### **5. Desconexión por incumplimiento de acuerdos de pago alternativos**

- a. Si el Distrito y el cliente llegan a un Acuerdo de Pago según la Sección 4, el Distrito puede desconectar el servicio no antes de cinco días hábiles después de que el Distrito publique una notificación final de la intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y conspicuo en la propiedad bajo cualquiera de las siguientes circunstancias:
  - i. El cliente incumple el Acuerdo de Pago durante 60 días o más.
  - ii. Mientras está en un Acuerdo de Pago, el cliente no paga sus cargos de servicio residencial actual durante 60 días o más.
- b. La notificación de rescisión en virtud de esta Sección 5 deberá incluir toda la información siguiente:
  - i. El nombre y la dirección del cliente.
  - ii. Notificación del incumplimiento del cliente del Acuerdo de Pago.
  - iii. El Acuerdo de Pago u otras condiciones que el cliente debe satisfacer para evitar la rescisión.
  - iv. El número de teléfono del Distrito, la dirección comercial y el horario de atención al cliente de un representante del Distrito que pueda proporcionar información adicional.

Esta notificación no da derecho al cliente a una investigación posterior o a la provisión de acuerdos de pago alternativos por parte del Distrito.

## **6. Desconexión en situaciones de arrendador-inquilino con contador principal**

- a. Aplicabilidad: esta sección se aplica al servicio del Distrito a través de un contador individual a una vivienda unifamiliar independiente, una estructura residencial de varias unidades, un parque de casas móvil o una estructura residencial permanente en un campamento de trabajo, solo si el propietario, gerente u operador es el cliente registrado, y existe una relación de arrendador-inquilino entre los residentes de la vivienda y el propietario, gerente u operador del edificio.
- b. Notificación: cuando la cuenta se encuentre en mora, el Distrito hará todos los esfuerzos de buena fe para informar a los residentes de la vivienda, por medio de una notificación por escrito con una anterioridad mínima de 10 días previos a la rescisión, de que el servicio será rescindido. Esta notificación informará asimismo a los residentes de la vivienda acerca de su derecho a hacerse clientes del Distrito, a quienes en cuyo caso se les facturará el servicio, sin exigírseles el pago de cantidad alguna que pueda encontrarse pendiente en la cuenta morosa.
- c. Servicio a los residentes: el Distrito no está obligado a poner el servicio a disposición de los residentes excepto en caso de que cada residente esté de acuerdo con los términos y condiciones del servicio de agua del Distrito y cumpla con los requisitos de la ley y las ordenanzas, normas, reglamentos y políticas del Distrito. Sin embargo, si uno o más de los residentes están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad de los cargos subsecuentes a la cuenta a satisfacción del Distrito, o si existen medios físicos legalmente disponibles para que el Distrito rescinda selectivamente el servicio a aquellos residentes que no hayan cumplido con los requisitos de las ordenanzas, reglas, regulaciones y políticas del Distrito, el Distrito pondrá el servicio a disposición de aquellos residentes que hayan cumplido con dichos requisitos.
- d. Prueba de crédito: cuando el servicio previo durante un período de tiempo sea una condición para establecer el crédito con el Distrito, la residencia y la prueba de pago en plazo de la renta u otra obligación de crédito aceptable para el Distrito durante ese período de tiempo se considerará un equivalente satisfactorio.
- e. Viviendas unifamiliares independientes: en el caso de una vivienda unifamiliar independiente, el Distrito podrá ejercer cualquiera de las siguientes opciones:
  - i. Notificar la rescisión con un mínimo de siete días de antelación.
  - ii. Para que se renuncie a la cantidad adeudada en la cuenta morosa, exigir al residente que se haga cliente la verificación de que el cliente recogido en la cuenta morosa es o era el propietario, administrador o agente de la vivienda.

## **7. Consideraciones adicionales sobre dificultades financieras**

- a. Si un cliente que demuestra al Distrito unos ingresos familiares inferiores al 200% del umbral federal de pobreza, el Distrito deberá:
  - i. Establecer una tarifa de reconexión del servicio para la reconexión durante el horario normal de funcionamiento de \$50 y para la reconexión durante el horario no operativo de \$150. Estas tarifas no superarán el coste real de la reconexión si estos costes son

inferiores. Las tarifas de reconexión estarán sujetas a un ajuste anual por los cambios en el Índice de Precios al Consumo a partir del 1 de enero de 2021; así como,

- ii. eximir del pago de los intereses de demora una vez cada 12 meses.
- b. El Distrito considerará que un cliente residencial cuenta con unos ingresos familiares inferiores al 200% del umbral federal de pobreza si:
  - i. Cualquier miembro de la familia es beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso Suplementario de Seguridad /Programa Estatal de Pagos Suplementarios, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California, o
  - ii. El cliente declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200% del nivel de pobreza federal.

## **8. Procedimiento para impugnar o recurrir una factura**

El cliente puede apelar o impugnar el importe establecido en cualquier factura del servicio de agua residencial de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- a. Apelación general: en el plazo de los cinco días siguientes a la recepción de la factura por el servicio de agua, el cliente tiene derecho a solicitar una apelación o revisión de cualquier factura o cargo emitido por el Distrito. La solicitud debe hacerse por escrito y entregarse en la oficina del Distrito. Mientras la apelación del cliente y cualquier investigación resultante estén pendientes, el Distrito no puede desconectar el servicio de agua al cliente.
- b. Apelación de la notificación de 10 días: además de los derechos de apelación previstos en el subapartado (a) anterior, el cliente que reciba la notificación de 10 días descrita en la Sección 2(c) de esta política puede solicitar una apelación o revisión de la factura a la que se refiere la notificación en el plazo de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de la notificación. Sin embargo, estos derechos de apelación o revisión no se aplicarán a ninguna factura para la que se haya presentado una apelación o solicitud de revisión según el subapartado(a) anterior. Toda apelación o solicitud de revisión en virtud de este subapartado deberá realizarse por escrito y deberá incluir la documentación que respalde la apelación o el motivo de la revisión. La solicitud de apelación deberá entregarse en la oficina del Distrito dentro del plazo de cinco días. Mientras la apelación del cliente y cualquier investigación resultante estén pendientes, el Distrito no podrá desconectar el servicio de agua al cliente.
- c. Proceso de apelación
  - i. Tras la recepción de una solicitud de apelación o revisión bajo los subapartados (a) o (b) anteriores, el Director General del Distrito, o su designado, evaluará la solicitud de revisión y el material justificativo aportado por el cliente y la información en el archivo del Distrito en relación con los cargos de agua en cuestión. Dentro de los 10 días siguientes a la recepción de la solicitud de revisión del cliente, el Director General, o su designado, tomará una decisión en cuanto a la exactitud de los cargos de agua establecidos en la factura y proporcionará al apelante un breve resumen por escrito de la decisión.

- ii. Si se determina que los cargos de agua son incorrectos, el Distrito proporcionará una factura corregida y el pago de los cargos revisados deberá realizarse en el plazo de 10 días naturales tras la fecha de la factura de los cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen impagos durante más de 60 días naturales tras la entrega de la factura corregida, se desconectará el servicio de agua. Antes de la desconexión, el Distrito proporcionará al cliente la notificación de 10 días de acuerdo con la Sección 2(c), arriba. El servicio de agua solo se restablecerá tras el pago completo de todos los cargos de agua pendientes, las sanciones, los intereses y cualquier cargo de reconexión aplicable.
- iii. Si se determina que los cargos de agua en cuestión son correctos, los cargos de agua deberán ser abonados en el plazo de tres días hábiles tras la recepción de la decisión del Director General, o su designado. En el momento en que se emita la decisión, se informará al cliente del derecho a recurrir ante el Consejo de Administración del Distrito. Esta apelación deberá presentarse por escrito en el plazo de tres días hábiles tras la recepción de la decisión del Director General, o de la persona que este designe. La audiencia de apelación tendrá lugar en la siguiente reunión ordinaria de la Junta Directiva del Distrito, a menos que el cliente y el Director General, o su designado, acuerden una fecha posterior.
- iv. Si el cliente no apela a la Junta Directiva del Distrito dentro de plazo, los cargos de agua en cuestión se entenderán inmediatamente vencidos y exigibles. En el caso de que los cargos no se paguen en su totalidad en un plazo de 60 días naturales tras la fecha de facturación original, el Distrito proporcionará al cliente la Notificación de 10 días de acuerdo con la Sección 2(c), anterior, y podrá desconectar el servicio de agua a la propiedad del cliente si la factura pendiente no se paga a tiempo.
- v. Cuando se solicite una audiencia ante la Junta Directiva, el cliente deberá comparecer personalmente ante la Junta y presentar el material justificativo y las razones por las que los cargos de agua en la factura en cuestión no son exactos. La Junta evaluará las pruebas presentadas por el cliente, así como la información archivada en el Distrito en relación con los cargos de agua en cuestión (incluida la decisión del Director General/persona designada) y cualquier presentación del personal, y tomará una decisión en cuanto a la exactitud de los cargos. La decisión de la Junta será definitiva y vinculante.
- vi. Si la Junta considera que los cargos del servicio de agua en cuestión son incorrectos, se facturará al cliente los cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen impagos durante más de 60 días naturales después de que se proporcione la factura corregida, se desconectará el servicio de agua, el siguiente día laborable después de la expiración de dicho período. El Distrito remitirá al cliente la notificación de 10 días de acuerdo con la Sección 2(c), anterior.
- vii. Si se determina que los cargos del servicio de agua en cuestión son correctos, deberán abonarse en el plazo de tres días hábiles tras la fecha de resolución de la Junta. En el caso de que los cargos no se abonen en su totalidad en el plazo de 45 días naturales tras la fecha de facturación original, entonces el Distrito procederá con la notificación de 10 días de acuerdo con la Sección 2(c) anterior, y puede desconectar el servicio de agua a la propiedad del cliente si la factura pendiente no se paga en plazo.

- d. Todo sobrecoste debido por el Distrito se reflejará como crédito en la siguiente factura periódica al cliente, o se reembolsará directamente al cliente, quedando ello a la entera discreción del Director General o de la Junta Directiva.
- e. El servicio de agua al cliente no se desconectará en ningún momento mientras la apelación del cliente ante el Director General o el Consejo de Administración se encuentre pendiente.