

DESCONEXIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POR FALTA DE PAGO

1. EXPLICACIÓN DE LA POLÍTICA

Esta política detalla las acciones administrativas del Distrito de Servicios Comunitarios de Groveland (GCSD, El Distrito) con respecto a las cuentas atrasadas y la interrupción del servicio de agua residencial. Esto incluye notificaciones, arreglos de pago, apelaciones de cuentas, tarifas, interrupción del servicio y reconexión del servicio. Esta política cumplirá con todos los aspectos de la *Ley de Protección contra el Corte de Agua* (SB 998), vigente desde el 1 de febrero de 2020.

El personal del distrito puede ser contactado en persona en la oficina principal (18966 Ferretti Rd., Groveland, CA 95321) o por teléfono (209-962-7161) para hablar sobre las opciones de cómo evitar la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago bajo las condiciones de esta política.

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

2. DEFINICIONES

- a) Titular de la cuenta (cliente): La persona o personas que son responsables económicamente del pago del servicio de agua al por menor en un lugar.
- b) Acuerdo de pago alternativo: *Un acuerdo escrito entre el Propietario de la Cuenta y el Distrito que establece el pago de los cargos actuales o atrasados en un calendario alternativo.* Todos los acuerdos de pago alternativo deben ser solicitados por el propietario de la cuenta y aprobados por el Distrito. Ver detalles específicos en *Acuerdos de pago alternativo, #3-a*1.
- c) Proceso de apelación: Solicitud por escrito del titular de la cuenta al Gerente General para la revisión, conversación y posible ajuste de la factura y/o el saldo de la cuenta de servicios de agua al por menor. Ver detalles específicos en el *Proceso de Apelación, #4*.
- d) Gerente General: El Gerente General del Distrito y/o su designado.
- e) Falta de pago: La falta de pago de todos los cargos (incluidas las multas) por parte del propietario de la cuenta en la fecha de vencimiento, sometiendo la cuenta del servicio de agua al por menor a una posible interrupción del servicio.
- f) Cuenta atrasada: Cualquier cuenta que no haya sido pagada, en su totalidad, antes de la medianoche del último día del mes.
- g) Proveedor de atención primaria: Cualquiera de los siguientes: cualquier internista, médico general, ginecólogo-obstetra, pediatra, médico de familia, médico no facultativo, o cualquier clínica de atención primaria, clínica de salud rural, clínica comunitaria o clínica hospitalaria ambulatoria actualmente inscrita en el programa Medi-Cal, que acepte proporcionar administración de casos a los beneficiarios de Medi-Cal.
- h) Interrupción del servicio (Lock-Off [Cierre]): La interrupción del servicio en una dirección mediante el apagado y cierre de un contador, o la retirada de un contador por falta de pago.

3. ACUERDOS DE PAGO ALTERNATIVOS

- a) Todos y cada uno de los acuerdos de pago alternativos deben ser solicitados por el titular de la

cuenta antes de la fecha prevista de interrupción del servicio (cierre). Los acuerdos de pago alternativos incluyen: 1) Acuerdos de pago alternativos/Aplazamiento provisional del pago; 2) Amortización del pago; 3) Reducción parcial o total del saldo sin pagar.

1. *Acuerdo de pago alternativo/Aplazamiento provisional del pago:* El propietario de una cuenta que no pueda pagar el servicio de agua al por menor dentro del período normal de pago puede solicitar un acuerdo de pago alternativo o un aplazamiento provisional del pago para evitar los cargos por demora o la interrupción del servicio. El Gerente General considerará todas las circunstancias que rodean la solicitud y determinará si el acuerdo de pago está justificado.
 2. *Amortización de pagos:* Los acuerdos de pago que se extienden a varios meses se consideran un plan de amortización. Un plan de amortización amortizará el saldo sin pagar a lo largo de un período extendido acordado por el Distrito, que no excederá de 12 meses a partir de la fecha original de la factura (a menos que lo apruebe el Gerente General). Los planes de amortización deben ser por escrito y estar firmados por el titular de la cuenta. El importe del pago amortizado y el pago actual deben ser recibidos por el Distrito antes de la medianoche del último día de cada mes. El titular de la cuenta debe cumplir con las condiciones del plan de amortización y mantenerse al día ya que los cargos se acumulan en cada período de facturación posterior.
- b) *Reducción parcial del saldo sin pagar:* La solicitud de reducción parcial del saldo sin pagar de la cuenta debe presentarse por escrito en la Oficina Principal del Distrito (18966 Ferretti Rd., Groveland, CA 95321), y se remitirá al Gerente General. Sólo se considerarán las solicitudes que tengan una fuga identificada y reparada como resultado de una falla en el sistema de plomería de una casa y estarán sujetas a la Política de Ajuste de Fugas del Distrito. Se puede presentar una solicitud por propietario de cuenta dentro de un período de veinticuatro meses. Las decisiones del Gerente General son definitivas. Sólo puede existir un acuerdo de pago alternativo activo en una cuenta en un momento dado. Un titular de cuenta no podrá participar en ningún acuerdo de pago alternativo si ha incumplido las condiciones de un acuerdo anterior de pago alternativo dentro del período anterior de doce (12) meses.
- c) El incumplimiento de las condiciones de cualquier acuerdo de pago alternativo enumerado anteriormente hará que la cuenta esté sujeta a la interrupción del servicio. El servicio puede ser interrumpido (corte) si ocurre cualquiera de las siguientes situaciones: (1) el cliente no cumple con las condiciones de un acuerdo de pago alternativo y el incumplimiento permanece sin ser remediado durante un período de 60 días o (2) si el cliente no paga sus cargos de servicio residencial actual durante 60 días o más mientras participa en un acuerdo de pago alternativo.
- d) El Distrito conserva la capacidad de seleccionar cuáles son las opciones de acuerdo de pago que están disponibles para el propietario 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 de la información

completa y documentación satisfactoria a tiempo que demuestre la elegibilidad para participar en un acuerdo de pago alternativo. Si la información no se presenta antes de las 4:00 p.m. del día 60th de la tardanza o si la información está incompleta, el Distrito procederá a la interrupción del servicio de agua al día siguiente. En tal circunstancia, la única manera de reanudar el servicio de agua será pagando todo el saldo adeudado en la cuenta.

4. PROCESO DE APELACIÓN

Si el titular de la cuenta desea apelar la totalidad o parte del saldo de la cuenta, deberá presentar una solicitud por escrito en la Oficina Principal del Distrito, que será remitida al Gerente General. Mientras la apelación de la cuenta este pendiente, no se aplicarán cargos adicionales por atraso en el saldo de la cuenta. El Distrito tampoco interrumpirá (cortará) el servicio de agua por falta de pago mientras la apelación este pendiente. (SB 998, 116908, §2b)

- a) La solicitud de apelación por escrito puede entregarse en persona o enviarse por correo a la oficina principal (18966 Ferretti Rd., Groveland, CA 95321).
- b) La solicitud escrita debe incluir los datos de contacto del titular de la cuenta, el importe solicitado para la apelación y la explicación/justificación de la solicitud.
- c) Esta solicitud debe recibirse dentro de los 60 días siguientes de la emisión de la factura que el cliente desea apelar y antes de la fecha prevista para la interrupción del servicio (corte).
- d) A efectos de la apelación, se presume que los gastos de agua en controversia son válidos. La carga de la prueba recae en el propietario de la cuenta, que debe demostrar la inexactitud de los cargos mediante una preponderancia de las pruebas.

5. CARGOS VENCIDOS/TARIFAS POR TARDANZA

- a) Los cargos vencidos/tarifas por tardanza (si procede) se calculan el día 1st del mes siguiente al mes en que se deben.
- b) Si el saldo pendiente se prolonga durante varios meses, se aplicará una penalización del 0.5%.
- c) No se cobrarán los cargos vencidos/tarifas por tardanza que sean objeto de un acuerdo de pago alternativo o por los cargos no pagados que hayan sido objeto de una apelación no exitosa.
- d) El propietario de la cuenta puede solicitar una exención de los cargos por cuotas pasadas o atrasadas una vez en un período de 12 meses. La aprobación de la exención queda a discreción del Distrito.

6. NOTIFICACIÓN DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

- a) AVISO INICIAL
 1. Se imprimirá un primer aviso de tardanza que aparecerá en rojo en la factura de los servicios públicos después del mes de atraso, notificando al propietario de la

cuenta atrasada y posible interrupción del servicio de agua si el importe vencido sigue sin pagarse.

2. El Distrito no asume ninguna responsabilidad por los datos telefónicos o de contacto que no hayan sido actualizados por el cliente.

b) AVISO DE 45 DÍAS PARA LA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

1. Como cortesía, el Distrito volverá a hacer un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al propietario de la cuenta que ésta sigue estando sin pagar 45 días después de la emisión de la factura.
 - i. El propietario de la cuenta será informado de la cantidad adeudada, de la fecha de desconexión del servicio (corte), de las instrucciones sobre cómo ponerse en contacto con el Distrito para hacer arreglos de pago o apelar la factura, y de la disponibilidad de la Política del Distrito sobre la interrupción del servicio residencial por falta de pago por escrito.
2. El Distrito no asume ninguna responsabilidad por los datos telefónicos o de contacto que no hayan sido actualizados por el cliente.
3. Si la dirección postal del propietario de la cuenta que figura en los archivos del Distrito y la dirección de la propiedad a la que se suministra el servicio de agua son diferentes, se enviará una notificación a la dirección del propietario de la cuenta y a la dirección del servicio; dirigida al "ocupante". (SB 998, 116908, §a1C)
4. Si el aviso de desconexión por escrito es devuelto por el correo como imposible de entregar, el Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para publicar el "Aviso Final" en un lugar visible en la dirección de servicio sujeta a la interrupción del servicio de agua. (SB 998, 116908, §a2)

c) OTROS TIPOS DE SERVICIOS

1. Para los servicios que no sean para las residencias unifamiliares independientes ocupadas por el propietario de la cuenta, incluyendo los comerciales, los medidores maestros, las estructuras residenciales de varias unidades o los parques de casas móviles, en los que el propietario/gerente/empleador ausente es el propietario de la cuenta (cliente), al menos diez (10) días antes de la desconexión del servicio de agua, el Distrito también intentará notificar al ocupante u ocupantes de las instalaciones donde se proporciona el servicio de la desconexión pendiente del servicio.
2. En una situación de inquilino/propietario, el Distrito hará todo lo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de una notificación escrita, cuando la cuenta del servicio de agua está sin pagar y sujeta a desconexión, al menos diez (10) días antes de la desconexión del servicio de agua.
 - i. La notificación escrita informará al inquilino/ocupante de que tiene derecho a convertirse en propietario de la cuenta sin que se le exija el pago de la cantidad adeudada en la cuenta atrasada, siempre que esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos subsiguientes por el servicio de agua en esa dirección.
 - ii. Para que se renuncie a la cantidad adeudada en la cuenta atrasada, el inquilino/ocupante debe proporcionar la verificación de la tenencia en forma de un contrato de alquiler o una prueba de los pagos del alquiler.

7. INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA

- a) Todos los pagos atrasados del servicio de agua deben ser recibidos por el Distrito antes de las 4:00 p.m. del día especificado en el aviso de 45 días para la interrupción del servicio. La cuenta de cualquier cliente que permanezca sin pagar y sin un acuerdo de pago alternativo más allá de la fecha de vencimiento del aviso estará sujeta a la interrupción del servicio de agua (corte).
- b) Todas las solicitudes de acuerdo de pago alternativo o solicitudes de apelación deben ser recibidas por la Oficina Principal del Distrito (18966 Ferretti Rd., Groveland, CA 95321) antes de las 4:00 pm del día especificado en el Aviso de Interrupción del Servicio de 45 Días por escrito.
- c) El Distrito interrumpirá (cortará) el servicio de agua apagando y cerrando el contador de agua en la fecha indicada en el Aviso de 45 días para la interrupción del servicio. Al propietario de la cuenta (cliente) se le cobrará una "Cuota de Reconexión". Consulte el Programa de Tarifas Misceláneas del Distrito para conocer el monto de la Tarifa de Reconexión.
- d) El personal en el campo del distrito no puede hacer arreglos de pago o aceptar pagos.
- e) Los servicios de agua no se cortarán a 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 en la que se declare que la "*interrupción del servicio residencial pondrá en peligro la vida o supondrá una grave amenaza para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se presta el servicio residencial*". (SB998 §116910, a1)
 - 2. El propietario de una cuenta (cliente) ha demostrado que financieramente no puede pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. El propietario de la cuenta (cliente) "*se le considerará imposibilitado económicamente de pagar el servicio residencial dentro del ...ciclo normal de facturación si algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKS, CalFresh, Asistencia General, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California, o el cliente declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200 por ciento del nivel de pobreza federal*". (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 pago diferido o reducido, de acuerdo con las políticas escritas del Distrito. (SB998 §116910, a3)
 - 4. Es obligación del propietario de la cuenta asegurar la presentación oportuna de la documentación completa y satisfactoria. Si la información no se presenta de manera oportuna o si la información está incompleta, el Distrito procederá a la interrupción del servicio de agua en la fecha indicada en el aviso de 45 días.

8. RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE AGUA (REANUDACIÓN DEL SERVICIO)

a) Para restablecer o reanudar el servicio de agua que ha sido desconectado por falta de pago, el titular de la cuenta (cliente) debe pagar todos los importes de la factura vencidos, todos los cargos vencidos/tarifas, los cargos actuales y la tarifa de reconexión atribuible a la interrupción del servicio.

b) Los planes de pago y los planes de amortización de pagos no están disponibles para el propietario de la cuenta mientras el servicio de agua esté interrumpido.

c) El Distrito se esforzará por reconectar el servicio lo antes posible entre las 8:30 y las 4:00 p.m. en días laborables normales. Como mínimo, el Distrito reconectará el servicio antes del final del siguiente día laborable normal tras haber recibido el pago.

d) Es posible que no haya personal del Distrito disponible para realizar una reconexión fuera de horario. Si está disponible, el servicio restaurado después de las 4:00 pm de lunes a viernes, fines de semana o días festivos se cobrará una tarifa de reconexión fuera de horario. Vea el Programa de Tarifas Misceláneas del Distrito para conocer el monto de la tarifa de reconexión.

e) Los contadores de agua, las llaves de acera y las cerraduras son propiedad del Distrito y sólo deben ser operados por personal cualificado del Distrito.

1. El servicio de agua al por menor que sea reconectado o reanudado por cualquier persona que no sea el personal del Distrito estará sujeto a una "Tarifa de Manipulación" y a una "Tarifa de Reemplazo de Cerradura". Si se aplica, estos cargos se añadirán a la cuenta de servicios de agua del propietario de la cuenta (cliente), y estarán sujetos a las mismas políticas de los servicios de agua y, si no se pagan, pueden dar lugar a la interrupción del servicio de agua.

2. Consulte la lista de tarifas varias del distrito para conocer las Tarifas por Manipulación y las Tarifas por Sustitución de Cerraduras.

3. Cualquier daño que se produzca como resultado del restablecimiento no autorizado del servicio es responsabilidad del propietario de la cuenta (cliente). Cualquier daño a la propiedad del Distrito (cerradura, medidor, llave de acera, etc.) que requiera el reemplazo del equipo se facturará a la cuenta de servicios de agua del propietario de la cuenta. Los cargos al propietario de la cuenta incluirán todos los costos de reemplazo e instalación de la propiedad dañada.

4. Los saldos no pagados por daños a la propiedad del Distrito u otros cargos estarán sujetos a las mismas políticas de los servicios de agua y, si se dejan sin pagar, pueden dar lugar a la interrupción del servicio de agua.

9. PAGOS DEVUELTOS

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

a) Si la cuenta esta atrasada, el servicio de agua se interrumpirá (corte) si el importe del pago devuelto y el cargo por pago devuelto (si procede) no se pagan en la fecha especificada en el aviso de interrupción del servicio o antes. Sólo se aceptará el pago en efectivo o cheque bancario para pagar el pago devuelto y el cargo por pago devuelto (si corresponde).

b) Si se determina que se realizó un pago en persona o vía internet en la fecha límite de desconexión para evitar la interrupción del servicio y/o un cargo por reconexión, y ese pago es posteriormente devuelto por el banco, se emitirá una Notificación Final de Desconexión del Servicio de siete (7) días, en la que se informará al cliente que el pago por el pago devuelto y el cargo por pago devuelto (si corresponde), debe realizarse antes de la fecha especificada en la Notificación Final para evitar la interrupción del servicio de agua y el cargo por reconexión. El pago debe realizarse únicamente en efectivo o con un cheque bancario (cashier's check).

c) En caso de que el banco devuelva tres (3) veces el cheque de un cliente o el pago vía internet sin pagar durante un periodo de doce (12) meses, se enviará una carta al cliente notificándole que sólo se aceptará el pago en efectivo o con cheque bancario durante un periodo de doce (12) meses a partir del último pago devuelto.

d) Cheques devueltos y pagos por servicios de agua previamente interrumpidos

1. En el caso de que el propietario de una cuenta (cliente) ofrezca un pago no negociable para restablecer el servicio de agua al por menor previamente desconectado por falta de pago y, de buena fe, el Distrito restablece el servicio de agua al por menor a la localidad; el Distrito considerará que la cuenta atrasada no ha sido pagada y puede interrumpir rápidamente el servicio de agua sin proporcionar un aviso adicional.
2. Cualquier propietario de una cuenta que emita un pago no negociable para restablecer el servicio de agua al por menor interrumpido por falta de pago, deberá pagar en efectivo o con un cheque bancario para restablecer cualquier interrupción futura del servicio de agua durante un período de 12 meses a partir de la fecha del pago devuelto.