

## **6.9 Política de Interrupción del servicio de agua doméstica residencial por falta de pago**

Esta Política de Interrupción del servicio de agua doméstica residencial por falta de pago (“Política”), requerida por la ley estatal tras la aprobación del Proyecto de Ley del Senado 998 (2018), se aplica a todas las cuentas de agua doméstica residencial del Distrito (Clases I y II en la Sección 4.2.1); no se aplica a las cuentas de servicio de agua no residencial o para medidores de irrigación de parcelas residenciales.

### **6.9.1. Contacto**

El teléfono de Servicio al Cliente del Distrito es (805) 388-0226. Los clientes también pueden acudir a la oficina del Distrito de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:30 p.m., excepto los días festivos del Distrito.

### **6.9.2. Morosidad**

Al igual que con las facturas de todos los servicios de agua, las facturas de agua doméstica residencial son adeudadas al recibirlas y se vuelven morosas cuando el pago no se recibe en su totalidad por el monto facturado al cierre del horario comercial de la fecha de vencimiento especificada en la factura.

Los saldos morosos del servicio de agua doméstica residencial son cargos atrasados estimados y acumulan intereses de acuerdo con la Sección 6.5.

Los cargos por intereses moratorios en facturas atrasadas solo serán condonados en caso de clientes que demuestren un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento del nivel federal de pobreza —tal como se define en la Sección 6.9.5— y solo se podrá exonerar una vez cada 12 meses.

### **6.9.3. Interrupción del servicio de agua por falta de pago**

Si una factura está en mora por al menos sesenta (60) días, el Distrito puede interrumpir el servicio de agua en la dirección del servicio.

#### **6.9.3.1. Aviso por escrito al cliente**

Por lo menos siete (7) días hábiles antes del corte de suministro, el Distrito proporcionará al cliente registrado una notificación por correo postal, que incluirá la siguiente información:

- a. Nombre y dirección del cliente
- b. El monto adeudado
- c. Fecha en la que se deben realizar los pagos, o un acuerdo de plan de pago, para evitar el corte de suministro
- d. Una descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación de la facturación
- e. Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un acuerdo de pago alternativo como se describe en la Sección 6.9.3.6.

#### **6.9.3.2. Aviso por escrito a los ocupantes o inquilinos**

Si el Distrito suministra agua a través de un medidor maestro, proporciona servicio medido individualmente a una vivienda unifamiliar, estructura residencial de varias unidades, parque de casas móviles o campo de trabajo agrícola, y el dueño o gerente de la propiedad es el cliente registrado, o si la dirección postal del cliente registrado no es la misma que la dirección de servicio, el Distrito enviará una notificación a los ocupantes que viven en la dirección del servicio al menos diez (10) días hábiles antes de proceder al corte de suministro de agua. La notificación

se dirigirá al “Ocupante”, contendrá la información de la Sección 6.9.3.1 e informará a los ocupantes residenciales que tienen el derecho de convertirse en clientes del Distrito sin tener que pagar el monto adeudado en la cuenta morosa. Los términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes se proporcionan en la Sección 6.9.6.

#### **6.9.3.3. Aviso por teléfono**

El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse con el cliente registrado o con una persona adulta que viva en la dirección del servicio, en persona o por teléfono, al menos siete (7) días hábiles antes del corte de suministro. El Distrito ofrecerá proporcionar una copia de esta Política y discutir opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago, incluida la posibilidad de un acuerdo de pago alternativo.

#### **6.9.3.4. Publicación del aviso en la dirección del servicio (etiqueta colgante de puerta)**

Si el Distrito no puede ponerse en contacto telefónico con el cliente, o con una persona adulta que viva en la dirección del servicio, y el aviso por correo se devuelve como no entregable, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para dejar un aviso de corte inminente del servicio residencial y una copia de esta Política —o instrucciones sobre cómo obtener una— en un lugar visible en la dirección del servicio. El aviso y la copia de esta Política o las instrucciones sobre cómo obtener una deberán dejarse en la residencia al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la interrupción del servicio. La notificación incluirá la información en la Sección 6.9.3.1.

#### **6.9.3.5. Circunstancias bajo las cuales no se interrumpirá el servicio**

Según la ley estatal, las exenciones de la interrupción del servicio de agua doméstico residencial debido a la falta de pago se otorgarán bajo las siguientes circunstancias:

- a. Durante una investigación por parte del Distrito de una disputa o queja del cliente
- b. Durante una apelación
- c. Durante el período de tiempo en el que el pago de un cliente esté sujeto a un acuerdo de pago alternativo aprobado por el Distrito y siempre que el cliente cumpla con el acuerdo de pago aprobado
- d. Siempre que un cliente cumpla con todas las siguientes condiciones médicas y financieras especiales:
  - i. El cliente, o un inquilino del cliente, presenta a Camrosa la certificación de un proveedor de atención primaria, tal como se define en el subpárrafo (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones del Estado, que indique que la interrupción del servicio residencial será potencialmente mortal o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente del sitio donde se suministra el servicio residencial.
  - ii. El cliente demuestra que no es apto financieramente para pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal de Camrosa. El cliente será considerado no apto financieramente para pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal de Camrosa 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 Estatal, o Programa Especial de Nutrición

Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California, o el cliente declara bajo pena de perjurio que los ingresos anuales del hogar son menos del 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

- iii. El cliente está dispuesto a entrar en un acuerdo de pago alternativo.

Si se cumplen las condiciones médicas y financieras especiales descritas anteriormente, el Distrito ofrecerá al cliente un acuerdo de pago alternativo.

#### **6.9.3.6. Acuerdos de pago alternativo**

El Gerente General o la persona designada autorizada pueden llegar a un acuerdo con un cliente que no puede pagar para mantener el servicio de agua, reiniciar el servicio y/o evitar una tarifa de desconexión. Si el Cliente no cumple con los términos acordados del plan de pago alternativo, el servicio de agua se desconectará. El Gerente General o la persona designada autorizada puede condonar los cargos moratorios, cargos atrasados y otras tarifas y cargos, si dicha exoneración es considerada en el mejor interés del Distrito. Durante los acuerdos de pago alternativos, el servicio de agua puede limitarse a suministros suficientes para cubrir el consumo humano, las labores culinarias y fines sanitarios.

##### **6.9.3.6.1. Solicitudes**

Si un cliente no puede pagar una factura durante el período de pago normal, puede solicitar un acuerdo de pago alternativo. Es responsabilidad del cliente demostrar que existen las condiciones médicas y financieras especiales, como se describen en la sección 6.9.3.5.a.i. Las solicitudes deben enviarse al menos 48 horas antes de la fecha de desconexión. El Distrito revisará las solicitudes en un plazo de siete (7) días hábiles; el servicio de agua no se interrumpirá durante ese tiempo.

##### **6.9.3.6.2. Plan de pagos alternativo**

Si es aprobado por el Distrito, un cliente puede pagar el saldo adeudado de acuerdo con un plan de pagos alternativo —según lo determine el Gerente General del Distrito o la persona designada autorizada— que no excederá los doce (12) meses.

Durante el período del plan de pago alternativo, el cliente debe mantenerse al día en todos los cargos por servicio de agua acumulados durante cualquier período de facturación posterior a la creación del plan. El plan de pagos alternativo y las cantidades adeudadas se establecerán por escrito y se proporcionarán al cliente para su firma como indicación del acuerdo y cumplimiento del plan.

##### **6.9.3.6.3. Incumplimiento**

El cliente debe cumplir con el plan de pago acordado y mantenerse al día a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar otro plan de pagos para ningún cargo pendiente posterior mientras paga cargos por mora de conformidad con un plan de pagos previamente acordado. Si el cliente no cumple con los términos del plan acordado por sesenta (60) días o más, o no paga sus cargos de servicio actuales por sesenta (60) días o más, el Distrito puede interrumpir el servicio de agua en la propiedad del cliente.

##### **6.9.3.6.4. Aviso Final**

El Distrito publicará un aviso final de la intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección de servicio por lo menos cinco (5)

días hábiles antes de la interrupción del mismo. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito.

#### **6.9.3.6.5. Reducciones/Exoneraciones/Aplazamientos**

Las reducciones, exoneraciones o aplazamientos de los cargos por servicio de agua no están disponibles.

#### **6.9.3.6.6. Limitaciones**

Los clientes sólo pueden entrar en un acuerdo de pago alternativo a la vez.

#### **6.9.3.7. Restauración del servicio**

Los clientes cuyo servicio de agua haya sido interrumpido y deseen tramitar la restauración del servicio, pueden comunicarse con el Distrito por teléfono o en persona. La restauración estará sujeta al pago de: (a) cualquier cantidad adeudada, incluyendo intereses o multas aplicables; (b) cualquier tarifa de reconexión, sujeta a las limitaciones en la Sección 6.9.5, si corresponde; (c) y un depósito en garantía, si es requerido por el Distrito. El pago debe hacerse en efectivo, giro postal, tarjeta de débito o tarjeta de crédito. No se aceptarán pagos con cheques.

### **6.9.4. Procedimientos para impugnar o apelar una factura**

#### **6.9.4.1. Iniciación**

Un cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación sobre el monto de una factura dentro de los diez (10) días luego de recibir la factura en disputa. A los efectos de esta Política, una factura se considerará recibida por un cliente cinco (5) días después del envío.

#### **6.9.4.2. Revisión por el Distrito**

Una queja o solicitud de investigación realizada dentro del plazo será revisada por un gerente del Distrito, quien deberá proporcionar una resolución 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 quejas o solicitudes de investigación realizadas fuera del plazo.

#### **6.9.4.3. Apelación**

Cualquier cliente, cuya queja o solicitud para una investigación realizada dentro del plazo haya resultado en una resolución negativa por parte del Distrito, puede apelar dicha resolución. El Distrito debe recibir una notificación de apelación por escrito dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al envío de la resolución por parte del Distrito. Después de recibir una solicitud de apelación o revisión, se fijará inmediatamente una fecha de audiencia ante el Gerente General o la persona designada autorizada. Después de la evaluación de las pruebas proporcionadas por el cliente y la información en archivo del Distrito en relación con los cargos de agua en cuestión, el Gerente General o la persona designada autorizada tomará una decisión sobre la exactitud de los cargos de agua establecidos en la factura y proporcionará al cliente apelante un breve resumen por escrito de la decisión.

### **6.9.5. Límites de tarifa de reconexión y exoneración de interés para clientes de bajos ingresos**

El Distrito considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento del umbral federal de pobreza si: (a) cualquier miembro del hogar es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario Estatal, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California, o (b) el cliente declara bajo

penalización por perjurio que los ingresos anuales del hogar son menos del 200 por ciento del nivel federal de pobreza. El Distrito se reserva el derecho de solicitar documentación que verifique que el miembro del hogar recibe beneficios en la propiedad.

Para clientes residenciales que demuestren al Distrito un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea federal de pobreza, el Distrito cobrará la tarifa estándar para la reconexión con los siguientes límites:

- a. Se limitan las tarifas de reconexión durante las horas normales de funcionamiento 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 de hecho exceden estas cantidades. Estos límites están sujetos a un ajuste anual por los cambios en el Índice de Precios al Consumidor de la Oficina de Estadísticas Laborales para Todos los Consumidores Urbanos (CPI-U) a partir del 1º de enero de 2021.

Para clientes residenciales que demuestren al Distrito un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea federal de pobreza y soliciten una exoneración de intereses, el Distrito exonerará los cargos por intereses sobre facturas morosas una vez cada 12 meses.

#### **6.9.6. Procedimientos para que los ocupantes o inquilinos se conviertan en clientes**

##### **6.9.6.1. Aplicabilidad**

Esta sección se aplica sólo cuando el dueño de la propiedad, propietario, gerente u operador de una dirección de servicio residencial aparece como el cliente de registro y se ha emitido un aviso de intención de corte de suministro del servicio de agua debido a la falta de pago.

##### **6.9.6.2. Aceptación de los términos y condiciones del servicio del distrito**

El Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes si cada ocupante está de acuerdo con los términos y condiciones de servicio y cumple con los requisitos de las normas y reglamento del Distrito, incluidos los requisitos de depósito. Sin embargo, si al menos uno de los ocupantes está dispuesto a asumir la responsabilidad de todos los cargos posteriores, o si hay un medio físico para interrumpir el servicio a aquellos ocupantes que no cumplen con las normas y reglamento del Distrito, entonces el Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que los cumplan.

##### **6.9.6.3. Verificación de arrendamiento**

Para ser elegible para convertirse en cliente sin pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, el ocupante debe verificar que el cliente de la cuenta morosa registrado es o fue el propietario, gerente o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, pero no se limita a, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de renta, un documento del gobierno que indique que el ocupante está rentando la propiedad, o información divulgada de conformidad con la Sección 1962 del Código Civil, a discreción del Distrito.

#### **6.9.7. Otros resarcimientos**

Además de la interrupción del servicio de agua, el Distrito puede buscar cualquier otro resarcimiento disponible en la ley o capital por falta de pago de los cargos del servicio de agua, incluyendo, pero no limitado a: asegurar cantidades morosas mediante la presentación de embargos de propiedad inmobiliaria, la presentación de una demanda o acción legal, o remitir la cantidad no pagada a gestión de cobranza. En caso de que una acción legal tenga una resolución a favor del Distrito, el Distrito tendrá derecho a recibir el pago de todos los costos y gastos,

incluidos los honorarios de abogados y los intereses acumulados.

**6.9.8. Interrupción del servicio de agua por otras infracciones del cliente**

El Distrito se reserva el derecho de interrumpir el servicio de agua por violación de otras ordenanzas, reglas o normas del Distrito distintas al impago.

