

DISTRITO DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GEORGETOWN DIVIDE

Suspensión del Servicio de Agua Residencial/Cargos por Mora

Referencia:

Proyecto de Ley del Senado No. 998: Suspensión del Servicio de Agua Residencial

Secciones 60370 - 60375.5 del Código de Gobierno de California

ARTÍCULO I. OBJETO

La presente política enumera las medidas administrativas del Distrito de Agua de Servicios Públicos de Georgetown Divide para el cobro de cuentas morosas, lo que incluye notificaciones, cesiones de cargos y suspensión del servicio. La presente política estará disponible para el público en el sitio web del Distrito. Puede comunicarse con el Distrito por teléfono llamando al (530) 333-4356 para cubrir las opciones para evitar la suspensión del servicio de agua por falta de pago conforme a los términos de la presente política.

ARTÍCULO II. POLÍTICA

Como una agencia del estado, el Distrito de Servicios Públicos de Georgetown Divide, que fue creado como un distrito especial de conformidad con la ley general para el desempeño local de funciones de gobierno o propietarias dentro de confines limitados, para la ejecución del cobro de cuentas morosas se rige por las Secciones 60370 – 60375.5 del Código de Gobierno de California. Adicionalmente, con vigencia de ley al 1.º de febrero de 2020, como un sistema de agua urbano o comunitario que suministra agua a más de 200 conexiones de servicio, el Distrito se rige además por el Proyecto de Ley del Senado No. 998.

- 1. Aplicación de la Política.** La presente Política y Procedimientos de Servicio de Agua Residencial (la presente “Política”) cubrirá todas las cuentas del Distrito de Servicios Públicos de Georgetown Divide (el “Distrito”) para el servicio de agua residencial, pero no cubrirá ninguna cuenta para el servicio no residencial. En la medida en que la presente Política presenta un conflicto con alguna de las disposiciones de la Ordenanza, Resolución del Distrito de Servicios Públicos de Georgetown Divide u otras normas, regulaciones o políticas del Distrito, regirá la presente Política.
- 2. Información de contacto.** En caso de preguntas o para obtener asistencia sobre su factura del agua, puede comunicarse con el personal de facturación de servicios públicos del Distrito llamando al (530) 333-4356. Los clientes también pueden visitar el Distrito en persona de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m., excepto los feriados del Distrito. La presente Política se encontrará disponible además en el sitio web del Distrito en la siguiente dirección: GD-PUD.ORG
- 3. Procedimientos de facturación.** Los cargos del servicio de agua se deben pagar al Distrito una vez cada dos meses. Todas las facturas del servicio de agua se deben pagar al momento de recibirlas, y se considerarán morosas si no se pagan en lo que tenga lugar más tarde de: 1) el último día del período de servicio de la factura; o 2) un mes después de la fecha en la que el Distrito emitió la factura.

Suspensión del Servicio de Agua Residencial/Cargos por Mora

4. **Suspensión del servicio de agua por falta de pago.** Si una factura está impaga durante por lo menos sesenta (60) días, el Distrito puede suspender el servicio de agua de la dirección de servicio.

4.1 Aviso por escrito al cliente. El Distrito enviará por correo un aviso al cliente en los registros por lo menos diez (10) días hábiles antes de la suspensión del servicio de agua. El aviso incluirá lo siguiente:

- (a) El nombre y la dirección del cliente;
- (b) El monto impago;
- (c) La fecha antes de la cual debe tener lugar el pago o un acuerdo de pago para evitar la suspensión del servicio;
- (d) Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un acuerdo de pago alternativo, que puede incluir una prórroga, amortización o programa de pago alternativo;
- (e) Una descripción del procedimiento para solicitar una revisión y apelación de la factura;
- (f) El número de teléfono en el cual el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional del Distrito.

4.2 Aviso por escrito a ocupantes o inquilinos. Si el Distrito suministra agua a través de un medidor maestro, suministra un servicio medido individualmente a una vivienda unifamiliar, una estructura residencial de múltiples unidades, parque de casas rodantes, campamento de trabajadores agrícolas, o si la dirección postal del cliente en los registros no es la misma que la dirección de servicio, el Distrito también enviará un aviso a los ocupantes que residen en la dirección de servicio por lo menos diez (10) días hábiles antes de la suspensión del servicio de agua. El aviso estará dirigido al "Ocupante", incluirá la información que exige la Sección 4.1 más arriba e informará además a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes del Distrito sin necesidad de pagar el monto que se debe en la cuenta morosa. Los términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes del Distrito se encuentran en la Sección 8 a continuación.

4.3 Publicación de un aviso en la dirección de servicio. Si el Distrito

Suspensión del Servicio de Agua Residencial/Cargos por Mora

recibe la devolución por correo de un aviso por escrito debido a que no se puede entregar y no puede comunicarse por teléfono con el cliente o con un ocupante adulto de la residencia, el Distrito intentará de buena fe visitar la residencia y dejar un aviso de suspensión inminente del servicio residencial en un lugar visible de la dirección de servicio. El aviso se dejará en la residencia por lo menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la suspensión del servicio. El aviso incluirá lo siguiente:

- (a) El nombre y la dirección del cliente;
- (b) El monto impago;
- (c) La fecha antes de la cual debe tener lugar el pago o un acuerdo de pago para evitar la suspensión del servicio;
- (d) El procedimiento para solicitar una revisión y apelación de la factura;
- (e) El procedimiento mediante el cual el cliente puede obtener información sobre asistencia financiera, si corresponde; y
- (f) El número de teléfono en el cual el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional del Distrito.

4.4 Casos en los cuales no se suspenderá el servicio. El Distrito no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago en los siguientes casos:

- (a) Durante una investigación por parte del Distrito de un litigio o reclamo de un cliente conforme a la Sección 5.1 a continuación;
- (b) Durante la pendencia de una apelación ante la Junta Directiva conforme a la Sección 5.3 a continuación; o
- (c) Durante el plazo en el que el pago de un cliente está sujeto a una prórroga, amortización o programa de pago alternativo aprobado por el Distrito conforme a la Sección 6 a continuación, y el cliente cumple con el acuerdo de pago aprobado.

4.5 Casos médicos o financieros especiales en los cuales no se suspenderán los servicios.

Suspensión del Servicio de Agua Residencial/Cargos por Mora

- (a) El Distrito no suspenderá el servicio de agua si se dan todas las condiciones siguientes:
 - (i) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta al Distrito un certificado de un proveedor de atención primaria con licencia de que la suspensión del servicio de agua generará un riesgo de vida o un riesgo grave a la salud y la seguridad de un residente de la vivienda en la que se suministra el servicio residencial.
 - (ii) El cliente demuestra que no tiene la capacidad financiera de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. Se considera que el cliente no está en condiciones financieras de pagar durante el ciclo de facturación normal si: (a) algún miembro del hogar del cliente recibe actualmente CalWORK, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/de Pagos Suplementarios del Estado, o el Programa de Nutrición Suplementaria Especial para Mujeres, infantes y Niños de California, o (b) el cliente declara bajo pena de perjurio que los ingresos anuales del hogar son menores que el 200 por ciento del nivel de pobreza federal; y
 - (iii) El cliente está dispuesto a suscribir un acuerdo de pago alternativo, lo que incluye una prórroga, amortización o programa de pago alternativo, en lo que se refiere a los cargos morosos.
- (b) En el caso de todos los clientes que cumplan con todas las condiciones anteriores, el Distrito les ofrecerá una de las siguientes opciones, que seleccionará el Distrito a su discreción: (1) una prórroga del período de pago; o (2) un programa de pago alternativo o una amortización del saldo impago. El Gerente del Distrito o la persona designada por el mismo seleccionará el acuerdo de pago más adecuado tomando en cuenta la información y la documentación proporcionada por el cliente, además de las necesidades de pago del Distrito.

Suspensión del Servicio de Agua Residencial/Cargos por Mora

- (c) El cliente es responsable de demostrar que se dieron las condiciones que se describen en la subsección (a). Al momento de la recepción de la documentación del cliente, que debe ser entregada al Distrito por lo menos 48 horas antes de la fecha de desconexión, el Distrito evaluará la documentación en un plazo de siete (7) días y:
 - (1) notificará al cliente el acuerdo de pago alternativo seleccionado por el Distrito y solicitará el consentimiento firmado del cliente para participar en dicho acuerdo alternativo;
 - (2) solicitará información adicional al cliente;
 - o (3) notificará al cliente que el mismo no cumple con las condiciones que se describen en la subsección (a). El Distrito se reserva el derecho de prorrogar el período de presentación de documentación del cliente a su discreción.

- (d) El Distrito puede suspender el servicio de agua si un cliente al que se le otorgó un acuerdo de pago alternativo conforme a la presente sección no cumple con cualquiera de lo siguiente durante sesenta (60) días o más:
 - (a) El pago de sus cargos impagos conforme a la fecha de pago prorrogada;

 - (b) El pago de todo monto debido conforme a un programa de pago alternativo o acuerdo de amortización; o

 - (c) El pago de sus cargos actuales del servicio de agua.

El Distrito publicará un aviso final de la intención de suspender el servicio en un lugar destacado y visible en la dirección de servicio por lo menos cinco (5) días hábiles antes de la suspensión del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito.

4.6 Oportunidad de la suspensión del servicio. El Distrito no suspenderá el servicio de agua por falta de pago un sábado, domingo, feriado legal, o en ningún otro momento en el cual la oficina del Distrito no está abierta al público.

4.7 Restablecimiento del servicio. El Distrito proporcionará al cliente cuyo servicio de agua fue suspendido información sobre cómo restablecer el servicio residencial. Dicha información indicará que el cliente puede comunicarse con el Distrito por teléfono o en persona en relación con el restablecimiento del

Suspensión del Servicio de Agua Residencial/Cargos por Mora

servicio. El restablecimiento estará sujeto al pago de: (a) todo monto vencido, lo que incluye los intereses o las multas correspondientes; (b) todo cargo por reconexión, sujeto a las limitaciones de la Sección 7.1, si corresponde; y (c) un depósito de garantía, si lo exige el Distrito.

5. Procedimientos para objetar o apelar una factura.

5.1 Oportunidad para dar inicio a un reclamo o solicitar una investigación. Un cliente puede dar inicio a un reclamo o solicitar una investigación relacionada con el monto de una factura en un plazo de quince (15) días de recibir una factura en litigio. Para los fines de la presente Sección 5.1 exclusivamente, una factura se considerará recibida por un cliente cinco (5) días después de su envío por correo.

5.2 Revisión por parte del Distrito. Un reclamo o solicitud de investigación oportunos será revisado por un gerente del Distrito, quien proporcionará una determinación por escrito al cliente. La revisión incluirá información sobre si el cliente puede recibir una prórroga, una amortización o un programa de pago alternativo conforme a la Sección 6.

5.3 Apelación ante la Junta Directiva. Todo cliente cuyo reclamo o solicitud de investigación oportuna de conformidad con la presente Sección 5 dio lugar a una determinación adversa por parte del Distrito puede apelar la determinación ante la Junta Directiva mediante la presentación de un aviso por escrito ante el Gerente General en un plazo de diez (10) días hábiles del envío por correo de la determinación por parte del Distrito. Al momento de la recepción del aviso de apelación, el Gerente General programará el tema para que sea tratado en una próxima reunión de la Junta Directiva y enviará por correo al cliente un aviso por escrito de la fecha y del lugar de la audiencia por lo menos diez (10) días antes de la reunión. La decisión de la Junta Directiva será definitiva.

6. Prórrogas y otros acuerdos de pago alternativos.

6.1 Oportunidad para solicitar una prórroga u otro acuerdo de pago alternativo. Si un cliente no puede pagar una factura durante el período de pago normal, el mismo puede solicitar una prórroga u otro acuerdo de pago alternativo que se describe en la presente Sección 6. Si un cliente presenta su solicitud en un plazo de doce (12) días después del envío por correo de un aviso por escrito de suspensión del servicio por parte del Distrito, la solicitud será evaluada por un gerente del Distrito. Las decisiones del Distrito en lo que se refiere a prórrogas y

Suspensión del Servicio de Agua Residencial/Cargos por Mora

otros acuerdos de pago alternativos son definitivas y no están sujetas a apelación ante la Junta Directiva.

6.2 Prórroga. Si lo aprueba el Distrito, es posible que el pago de un cliente de su saldo impago sea prorrogado temporalmente durante un período que no puede superar seis (6) meses después de la fecha de vencimiento original del saldo. El Gerente del Distrito o una persona designada por el mismo determinará, a su discreción, la duración de la prórroga que se proporcionará al cliente. El cliente pagará el saldo impago en su totalidad antes de la fecha que fijó el Distrito, y debe mantenerse al día con todos los pagos del servicio de agua que devengan durante todo período de facturación subsiguiente. La fecha de pago prorrogada se establecerá por escrito y será entregada al cliente.

6.3 Programa de pago alternativo o amortización. Si lo aprueba el Distrito, un cliente puede pagar su saldo impago de conformidad con un programa de pago alternativo o amortización que no puede superar doce (12) meses, tal como lo determine el Gerente del Distrito o la persona designada por el mismo, a su discreción. Si es aprobado, un programa de pago alternativo puede estipular pagos periódicos de una suma global que no coinciden con la fecha de pago establecida por el Distrito o puede estipular pagos que tengan lugar con una frecuencia mayor o menor que la fecha de pago regular el Distrito. Si se aprueba una amortización, el saldo impago será dividido por la cantidad de meses en el período de amortización, y dicho monto se sumará a las facturas de agua mensuales del cliente por el servicio de agua hasta que se haya pagado en su totalidad. Durante el plazo del programa de pago alternativo o de la amortización, el cliente debe mantenerse al día con el pago de todos los cargos del servicio de agua durante todo período de facturación subsiguiente. El programa y los montos de pago alternativo o de amortización se establecerán por escrito y se proporcionarán al cliente.

6.4 Incumplimiento. Si un pago original tiene un retraso de por lo menos sesenta (60) días y un cliente al que se le otorgó un acuerdo de pago alternativo no cumple con lo siguiente:

- (a) el pago de sus cargos impagos según la fecha de pago prorrogada; o
- (b) el pago de todo monto debido conforme a un programa de pago alternativo o programa de amortización, el Distrito puede dar por terminado el servicio de agua. El Distrito publicará un aviso final de la intención de suspender el servicio en un lugar destacado y visible en la dirección de servicio por lo menos cinco (5) días hábiles antes de la suspensión del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito.

6.5 Reducciones o exenciones de pago. Los clientes de ingresos bajos pueden presentar una solicitud para acceder al Programa de Asistencia con las Tarifas por Bajos Ingresos del Distrito que otorga un descuento de 25% sobre la tarifa base.

7. Programas específicos para clientes de bajos ingresos.

7.1 Límites a los cargos de reconexión y exención del pago de intereses. En el caso de clientes residenciales que demuestran al Distrito ingresos del hogar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal, el Distrito:

- (a) Limitará todo cargo por reconexión durante el horario de atención normal a cincuenta dólares (\$50), y fuera del horario de atención normal a ciento cincuenta dólares (\$150). Los límites corresponderán únicamente si los cargos de reconexión del Distrito son mayores que dichos montos. Dichos límites están sujetos a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor para Todos los Consumidores Urbanos (CPI-U) de la Oficina de Estadísticas Laborales a partir del 1.º de enero de 2021.
- (b) Eximirá el pago de intereses sobre facturas morosas una vez cada 12 meses. El Distrito aplicará la exención a todo cargo por intereses impago al momento de la solicitud del cliente.

7.2 Requisitos. El Distrito considerará que un cliente residencial tiene ingresos del hogar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal en los siguientes casos: (a) algún miembro del hogar recibe actualmente CalWORK, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/de Pagos Suplementarios del Estado, o el Programa de Nutrición Suplementaria Especial para Mujeres, infantes y Niños de California, o (b) el cliente declara bajo pena de perjurio que los ingresos anuales del hogar son menores que el 200 por ciento del nivel de pobreza federal.

8. Procedimientos para que ocupantes o inquilinos se conviertan en clientes del Distrito.

8.1 Aplicabilidad. La presente Sección 8 corresponderá únicamente cuando los registros indican que el cliente es el propietario de la propiedad, el arrendador, el administrador o el operador de una dirección de servicio residencial y al mismo se le entregó un aviso de intención de suspender el servicio de agua por falta de pago.

8.2 Aceptación de los términos y condiciones de servicio del Distrito.

Suspensión del Servicio de Agua Residencial/Cargos por Mora

El Distrito ofrecerá el servicio a los ocupantes residenciales concretos si cada ocupante acepta los términos y condiciones de servicio y cumple con los requisitos de las normas y regulaciones del Distrito. A pesar de lo anterior, si uno o más de los ocupantes está dispuesto y en condiciones de asumir la responsabilidad de los cargos subsiguientes de la cuenta a satisfacción del Distrito, o si existe un medio físico, disponible legalmente al Distrito, de suspender el servicio de forma selectiva a los ocupantes que no cumplen con los requisitos de las normas y regulaciones del Distrito, el Distrito ofrecerá el servicio a los ocupantes que cumplen con dichos requisitos.

8.3 Verificación de la condición de inquilino. Para calificar para convertirse en un cliente sin pagar el monto pendiente en la cuenta morosa, el ocupante debe verificar que el cliente en los registros de la cuenta morosa es o era el arrendador, el administrador o el agente de la vivienda. La verificación puede incluir, de forma enunciativa y no limitativa, un acuerdo de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento del gobierno que indique que el ocupante alquila la propiedad, o información divulgada de conformidad con la Sección 1962 del Código Civil, a discreción del Distrito.

8.4 Métodos para establecer crédito. Si el servicio anterior durante un plazo es una condición para establecer crédito ante el distrito, la residencia y la prueba de pago puntual del alquiler durante dicho plazo es un equivalente satisfactorio.

9. **Procedimientos por cheques devueltos.**

9.1 Notificación de disposición de cheque devuelto. Al momento de la recepción de un cheque devuelto tomado como pago del servicio de agua u otros cargos, el Distrito considerará que la cuenta está impaga. El Distrito intentará de forma razonable y de buena fe notificar al cliente por teléfono o correo electrónico sobre el cheque devuelto. Se generará un aviso de terminación de servicio debido a cheque devuelto con 48 horas de anticipación. El medio de notificación se basará en la preferencia de notificación (texto, teléfono o correo electrónico) elegida por el cliente. A los clientes que no eligieron un medio de notificación se les notificará por teléfono. Si el Distrito no puede comunicarse por texto, teléfono o correo electrónico, se intentará de buena fe visitar la residencia y dejar un aviso de terminación de servicio.

Se desconectará el servicio de agua si no tiene lugar el pago del monto y del cargo del cheque devuelto a más tardar en la fecha que se especifica en el aviso de terminación. Todos los montos pagados para rescatar un cheque devuelto y para pagar el cargo por cheque devuelto deben ser en efectivo, tarjeta de crédito o fondos certificados.

9.2 Cheques devueltos por servicio desconectado previamente.

Si un cliente entrega un cheque no negociable como pago para el restablecimiento del servicio de agua previamente desconectado por falta de pago y el Distrito restablece el servicio, el Distrito podrá desconectar el servicio inmediatamente sin proporcionar nuevo aviso. No se dará un aviso de terminación con 48 horas de anticipación si tiene lugar la entrega de un cheque no negociable para el pago de cargos de agua que estuvieron sujetos a suspensión.

Todos los clientes que entreguen un cheque no negociable como pago para el restablecimiento del servicio desconectado por falta de pago tendrán que pagar en efectivo, tarjeta de crédito o fondos certificados para restablecer desconexiones de servicio futuras durante un plazo de 12 meses desde la fecha del pago devuelto.

10. **Idioma de ciertos avisos por escrito.** Todos los avisos por escrito conforme a la Sección 4 se proporcionarán en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y todo otro idioma utilizado por el diez por ciento (10%) o más de las personas dentro del área de servicio del Distrito.

11. **Otros recursos.** Además de la suspensión del servicio de agua, el Distrito puede hacer valer todo otro recurso disponible por ley o en equidad por la falta de pago de los cargos del servicio de agua incluyendo, de forma enunciativa y no limitativa: obtener los montos morosos mediante la presentación de derechos de retención sobre bienes inmuebles, presentar un reclamo o acción legal, o enviar el monto impago a cobros. Si una acción legal se decide a favor del Distrito, el mismo tendrá derecho al pago de todos los costos y gastos, incluyendo honorarios de abogados e intereses acumulados.

12. **Suspensión del servicio de agua por otras infracciones de los clientes.** El Distrito se reserva el derecho de suspender el servicio de agua por toda infracción de las ordenanzas, normas o regulaciones del Distrito más allá de la falta de pago.