



Política de Interrupción del Servicio de Agua Residencial

Sección 16481 y siguientes del Código de Servicios Públicos

Sección 116900 y siguientes del Código de Salud y Seguridad

Propósito:

Esta política enumera las acciones administrativas del Distrito de Servicios Públicos de Fallbrook para el cobro de las cuentas residenciales morosas, incluyendo las notificaciones, las tasas y la interrupción del servicio. Esta política se pondrá a disposición del público en la página web del Distrito y según la ley lo requiera. Se puede comunicar con el Distrito por teléfono al número (760) 728-1125 para conversar sobre las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago conforme a los términos de esta política.

Política:

El Distrito de Servicios Públicos de Fallbrook puede desconectar el servicio de agua residencial para los clientes que no realizan el pago de acuerdo con los términos del Código Administrativo del Distrito y esta política de Interrupción del Servicio de Agua Residencial.

Cuenta Morosa:

Las cuentas morosas se identifican en adelante como cualquier cuenta que siga pendiente de pago (y sin haber llegado a acuerdos de pago o establecido un cronograma de pago alternativo) el día después de la fecha de vencimiento de la factura. Las siguientes normas se aplican al cobro de cuentas morosas:

1. Cuentas de Saldo Pequeño:

Cualquier saldo en una factura de \$50 o menos puede ser transferido, y agregado al siguiente período de facturación sin que se evalúe una multa por atraso o se incurra en una acción de cobro adicional.

2. Multa por Atraso:

Si el pago de una factura no se recibe luego de los 30 días de la fecha de su vencimiento, se cobrará una tasa de \$30.00 por el Procesamiento del Aviso de Morosidad el día 31. El Distrito hará el esfuerzo razonable, de buena fe para notificar vía telefónica al cliente de la próxima multa por atraso 2 días antes de los 30 días en mora. El Distrito no asume responsabilidad por la información telefónica que el cliente no mantenido actualizada.

3. Exención de la Multa por Atraso:

A solicitud del cliente, el Distrito cancelará la multa por atraso una vez dentro de un período de 12 meses.

4. Medidores Bloqueados Previamente:

Los medidores de agua que ya se encuentren bloqueados no recibirán avisos de morosidad en la propiedad y no se agregarán tasas adicionales.

5. Acuerdos de Pago Alternativo:

Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar un acuerdo de pago alternativo para evitar multas por atraso o la interrupción del servicio. El Distrito considerará todas las circunstancias con respecto a la solicitud y tomará una determinación sobre si se justifica el acuerdo de pago. Un acuerdo de pago puede incluir una extensión de la fecha de vencimiento del pago o un plan de amortización. El incumplimiento con los términos de un acuerdo de pago otorgado conforme a esta sección o para pagar los cargos subsiguientes resultará en la emisión de un aviso de desconexión por escrito. Este aviso de desconexión en forma de colgante para puerta será entregado en las instalaciones en no menos de 5 días hábiles antes de la interrupción del servicio.

6. Acuerdos de Pago por Dificultades Financieras y Médicas:

Para los clientes que cumplan todas las tres (3) condiciones a continuación y que proporcionen la documentación requerida, el Distrito les ofrecerá un acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio. Los términos y condiciones del acuerdo de pago se seleccionarán a discreción del Distrito.

a. Certificado Médico del Proveedor de Atención Primaria

El cliente debe presentar un certificado de un Proveedor de Atención Primaria (Internista, Médico General, Gineco-Obstetra, Pediatra, Médico de Familia, Asistente de Médico Autorizado, Clínica de Atención Primaria, Hospital, Clínica Ambulatoria) indicando que el término del servicio será una amenaza para la vida o que representa una amenaza seria para la salud y seguridad de cualquier residente de las instalaciones dónde se proporciona el servicio de agua.

b. Dificultad Financiera

El cliente debe demostrar que él o ella no puede pagar financieramente por el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. Esto se puede demostrar: (i) declarando bajo penalidad de perjurio que los ingresos familiares son menores al 200% del nivel de pobreza federal; o (ii) presentando evidencia de que un miembro del hogar es un beneficiario actual de:

- CalWorks
- CalFresh
- asistencia general
- Medi-Cal
- Programa Estatal de Pago Suplementario/Seguridad de Ingreso Suplementario
- Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Infantes, y Niños

c. Acuerdo de Pago

El cliente debe estar dispuesto a llegar a un acuerdo de pago seleccionado por el Distrito. Los acuerdos de pago que se prolongan al siguiente período de facturación se consideran un plan de amortización, que debe realizarse por escrito y firmarse por el cliente. Un plan de amortización amortizará el saldo pendiente en un período definido por el Distrito, que no exceda los 12 meses a partir de la fecha de vencimiento original de la factura. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y permanecer al día a medida que se acumulen los cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar un acuerdo de pago por cualquier cargo impago posterior mientras que se encuentre pagando los cargos por morosidad conforme con un plan de amortización.

El incumplimiento con los términos de un acuerdo de pago otorgado conforme a esta sección o para pagar los cargos subsiguientes por un período de 60 días resultará en la emisión de un aviso de desconexión por escrito. Este aviso de desconexión en forma de colgante para puerta será entregado en las instalaciones en no menos de 5 días hábiles antes de la interrupción del servicio.

7. Avisos de Desconexión por Escrito:

El Distrito no debe discontinuar el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago del cliente se haya atrasado por al menos 60 días. El Distrito proporcionará un aviso por correo al cliente del registro al menos 15 días antes de la desconexión de servicio de agua. El aviso de desconexión por escrito será enviado por correo a la dirección postal designada en la cuenta. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se proporciona el servicio de agua son diferentes, se mandará por correo un segundo aviso a la dirección del servicio. El aviso de desconexión por escrito incluirá:

- Nombre y dirección del cliente
- El monto que está vencido.
- Fecha para la que se requiere el pago o los acuerdos de pago para evitar la interrupción del servicio
- Descripción del proceso para aplicar a un acuerdo de pago
- Descripción del proceso para disputar o apelar una factura
- Número telefónico del Distrito y un enlace web para buscar información sobre la política de cobro escrita del Distrito

a. Aviso a los Ocupantes/Inquilinos Residenciales en una Residencia con Medidor Individual

El Distrito hará el esfuerzo razonable, de buena fe para informar a los ocupantes, mediante un aviso escrito, cuando la cuenta del servicio de agua esté atrasada y sujeta a la desconexión al menos 10 días antes de que el servicio de agua se corte. El aviso escrito le informará al inquilino/ocupante que ellos tienen derecho a convertirse en clientes del Distrito y se requiere que paguen el monto adeudado en la cuenta morosa.

b. Aviso a los Ocupantes/Inquilinos en un Complejo de Múltiples Unidades servido a través de un Medidor Maestro

El Distrito hará el esfuerzo razonable, de buena fe para informar a los ocupantes, mediante un aviso escrito colocado en la puerta de cada residencia, cuando la cuenta del servicio de agua esté atrasada y sujeta a la desconexión al menos 15 días antes de que el servicio de agua se corte. Si no es razonable o posible publicar el aviso en la puerta de cada residencia, el Distrito publicará dos copias del aviso en cada área común accesible y en cada punto de acceso a la estructura o estructuras. El aviso escrito le informará al inquilino/ocupante que ellos tienen derecho a convertirse en clientes del Distrito y se requiere que paguen el monto adeudado en la cuenta morosa.

8. Aviso Previo al Bloqueo de Cuarenta y Ocho (48) Horas; Aviso Final por Teléfono; Tarifa del Procesamiento:

El Distrito hará el esfuerzo razonable, de buena fe para notificar al cliente 48 horas antes vía telefónica cuando el cliente esté cerca a los 30 días de morosidad y esté sujeto a la multa por atraso. El Distrito también hará los esfuerzos razonables de buena fe para notificar vía telefónica al cliente o a una persona adulta que viva con el cliente al menos 7 días antes de la desconexión del servicio programada. Si el Distrito no puede contactarse por teléfono, se realizarán los esfuerzos de buena fe para visitar la residencia y dejar el aviso del término de servicio y una copia de esta política.

9. Plazo de la Desconexión:

Todos los cargos por morosidad del servicio de agua y tasas asociadas deben recibirse por el Distrito a las 4:30 p.m. el día especificado en el aviso de desconexión por escrito.

10. Desconexión del Servicio de Agua por Falta de Pago:

El Distrito desconectará el servicio de agua bloqueando el medidor. Se le cobrará al cliente una tasa por el Procesamiento de Desconexión de \$50.00 en el sistema de facturación independientemente de si el medidor ha sido físicamente apagado.

11. Restablecimiento del Servicio:

Para que se reanude o continúe el servicio que ha sido desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar todos los cargos y tasas de la cuenta. El Distrito intentará reconectar el servicio lo más pronto posible pero, como mínimo, restaurará el servicio antes de que termine el próximo día laboral regular luego del pago del saldo completo de la cuenta. El servicio de agua que sea activado por cualquier persona diferente al personal del Distrito o sin la autorización del Distrito puede estar sujeto a multas o a cargos o tasas adicionales. Cualquier daño que ocurra como resultado de la restauración del servicio no autorizada es responsabilidad del cliente.

12. Notificación de Disposición de Cheque Devuelto

Luego de la recepción del cheque devuelto tomado como pago del servicio de agua o de otros cargos, el Distrito lo procesará como un pago no efectuado. El Distrito hará el esfuerzo razonable, de buena fe para notificar vía telefónica al cliente. Se enviará a la propiedad un aviso

de término de servicio 5 días hábiles antes debido al cheque devuelto. El servicio de agua será desconectado si el monto del cheque devuelto y el cargo del cheque devuelto no se pagan en la fecha o antes de la fecha especificada en el aviso de término de servicio, junto con una tasa aplicada por bloqueo. Todos los montos pagados para canjear un cheque devuelto y para pagar el cheque devuelto deben ser en efectivo, con tarjeta de crédito o fondos certificados.

13. Facturas con Irregularidades:

Un cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación con respecto al monto de una factura dentro de los 5 días de recibir una factura. Con fines solo de esta sección, una factura se considera recibida por un cliente 5 días después de la entrega por correo e inmediatamente por correo electrónico, de ser aplicable. Una queja o solicitud oportuna de investigación se revisará por un gerente del Distrito, que proporcionará una determinación escrita al cliente. La revisión incluirá una consideración de si el cliente puede recibir un acuerdo de pago conforme a la Sección 5 de esta política. El Distrito puede, a su discreción, revisar las quejas o solicitudes inoportunas de investigación; sin embargo, dichas quejas o solicitudes no están sujetas a apelación.

Cualquier cliente cuya queja o solicitud oportuna de una investigación haya resultado en una determinación adversa por el personal del Distrito puede apelar a la determinación de la Junta de Directores presentando un aviso de apelación por escrito ante la Secretaría del Distrito dentro de los 10 días hábiles de que el personal del Distrito entregue por correo su determinación. Luego de la recepción del aviso de apelación, la Secretaría del Distrito establecerá el asunto a ser atendido en una reunión próxima de la Junta y mandará por correo al cliente el aviso por escrito de la hora y lugar de la audiencia al menos diez (10) días antes de la reunión. La decisión de la Junta es definitiva.

Si un cliente presenta un litigio o apelación oportuna, el Distrito no desconectará el servicio de agua mientras que el litigio o apelación se encuentre pendiente.

14. Procedimientos para que los Ocupantes o Inquilinos se Conviertan en Clientes del Distrito.

La sección aplica solo cuando un propietario del inmueble, arrendador, gerente, u operador de una dirección de servicio residencial se menciona como el cliente del registro y se le ha emitido un aviso con la intención de discontinuar el servicio de agua debido a la falta de pago.

El Distrito pondrá a disposición de los ocupantes residenciales reales el servicio si cada ocupante está de acuerdo con los términos y condiciones del servicio y cumple con los requisitos de las normas y regulaciones del Distrito. Independientemente de si uno o más de los ocupantes pueden y están dispuestos a asumir la responsabilidad por los cargos posteriores a la cuenta para la satisfacción del Distrito, o si hay medios físicos, legalmente disponibles para el Distrito, para suspender selectivamente el servicio a aquellos ocupantes que no han cumplido los requisitos de las normas y regulaciones del Distrito, el Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que han cumplido con aquellos requisitos.

Para ser elegible para ser un cliente sin pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, el ocupante debe verificar que el cliente del registro con la cuenta morosa sea o fue el arrendador, gerente, o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento gubernamental indicando que el ocupante está alquilando la propiedad, o información divulgada conforme a la Sección 1962 del Código Civil, a discreción del Distrito.

Si el servicio previo por un período de tiempo es una condición para establecer el crédito con el Distrito, la residencia y la constancia de pago puntual del alquiler para dicho período es un equivalente satisfactorio.