

Desconexión del Servicio de Agua por Falta de Pago

Resumen de la Ordenanza No. 2019-02, Sección 7117.01

Las políticas están disponibles en www.pphcsd.org y en la Oficina del Distrito

Calendario de Facturación

Aviso/Acción	Nuevo Calendario
1ra factura emitida	1er día del mes: si el 1er día cae en un fin de semana o feriado, la factura se enviará por correo el último día hábil del mes anterior
Fecha de vencimiento de la factura	15 de cada mes: el pago vence y la cuenta cae en mora si no se paga antes de esta fecha
Aviso de mora (podrá eliminarse si no es necesario)	Más de 19 días luego de la emisión de la factura original alrededor del día 20 de cada mes
2da factura emitida	1er día del mes siguiente: el monto vencido se anotará en esta factura
3ra factura emitida	1er día del mes siguiente: el monto vencido sujeto a desconexión se anotará en esta factura
Fecha de vencimiento con multa	3er o 4to lunes del mes
Intención de desconexión por llamada telefónica	7 días antes de la fecha de desconexión
Llamada de cortesía de desconexión	1er día antes de la desconexión
Desconexión del servicio	60 días después de la fecha de vencimiento de la factura, más de 75 días desde la emisión de la factura original

¿Necesita más tiempo para pagar?

Estamos aquí para cooperarle. Vea las opciones indicadas a continuación que ofrece el Distrito.

- Pago diferido:** Cada cuenta es elegible para 2 extensiones por año.
- Cronograma de pago alternativo:** Comuníquese con la oficina del Distrito para establecer un acuerdo de pago.
- Amortización:** Los clientes que cumplan los requisitos podrán ser elegibles para amortizar una factura durante un período que no exceda los 12 meses.
- Pago reducido:** Cada cuenta es elegible para una exención de cargo de desconexión única y una exención de cargo por mora única durante la vigencia de la cuenta.
- Apelaciones sobre factura:** El gerente general revisará todas las apelaciones sobre las facturas.

Por favor, si tiene alguna pregunta, comuníquese con la oficina del Distrito al 760-868-1212.

Políticas de interrupción de la Ordenanza No. 2019-02

7117.01 **Desconexión del servicio de agua por falta de pago:** El servicio de agua se suspenderá si el pago del servicio de agua no se realiza dentro de los sesenta (60) días calendario a partir de la fecha en que la factura se encuentra en mora. Al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la suspensión, el Distrito hará un intento razonable de buena fe por teléfono o en persona para notificar al residente de la propiedad afectada. En ningún momento el Distrito iniciará la interrupción del servicio de agua en un momento en que las oficinas del Distrito estén cerradas, o en un sábado, domingo o feriado legal (Sección 60374 del Código de Gobierno). La política escrita para la interrupción del servicio de agua por falta de pago es la siguiente:

7117.01.1 **Política escrita:** la Sección 7117.01 de esta Política servirá como la Política escrita del distrito para la interrupción del servicio de agua por falta de pago (HSC 116906 (a)).

7117.01.2 **Traducciones:** Las traducciones de la Política escrita del distrito para la interrupción del servicio de agua por falta de pago y todos los avisos escritos estarán disponibles en inglés y en los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil en las oficinas del Distrito, en el sitio web del Distrito, y estará disponible con avisos según convenga (HSC 116922).

7117.01.3 **Desconexión por falta de pago:** El Distrito no deberá desconectar/cerrar /interrumpir el servicio de agua por falta de pago hasta que la cuenta haya estado en mora durante al menos sesenta (60) días (HSC 116908 (a) (1) (A)).

7117.01.4 **Contacto con el cliente:** Si el Distrito no logra contactarse por teléfono con el cliente o un adulto que ocupa la residencia, y se da un aviso como correo no entregado, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar, o hacer otros arreglos para la colocación en un lugar visible, un aviso de interrupción inminente del servicio por falta de pago junto con una copia de la Política del Distrito para la Desconexión/Interrupción del Servicio de Agua por falta de pago (HSC 116908 (a) (2)).

7117.01.5 **Reconexión del servicio:** Los clientes cuyo servicio de agua fue desconectado podrán comunicarse con el Distrito por teléfono o en persona con respecto a la reconexión del servicio de agua. La restauración del servicio de agua estará sujeta al pago de todos los cargos por mora en la cuenta más cualquier tarifa o cargo adicional resultante del proceso de desconexión y reconexión, más cualquier depósito que podrá ser requerido por el Distrito (HSC 116912).

7117.01.6 **Notificaciones**

7117.01.6.1 **Notificación de morosidad de conformidad con la Sección 60373 del Código de Gobierno**

(a) El Distrito no podrá suspender el servicio residencial por falta de pago de una cuenta morosa a menos que el Distrito notifique

primero la morosidad y la suspensión inminente, al menos diez (10) días antes de la suspensión propuesta, mediante un aviso enviado por correo, franqueo prepago, para el cliente al que se factura el servicio no antes de los diecinueve (19) días a partir de la fecha de envío de la factura de servicios del Distrito, y el período de diez (10) días no comenzará hasta cinco (5) días después del envío de la notificación (Sección 60373 (a) del Código de Gobierno).

(b) El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para contactar a una persona adulta que resida en las instalaciones del cliente por teléfono o en persona al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la suspensión del servicio, salvo que no se pueda lograr el contacto telefónico o personal, el Distrito deberá entregar, por correo o mediante publicación en un lugar visible en las instalaciones, un aviso de la suspensión del servicio, al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la suspensión (Sección 60373 (b) del Código de Gobierno).

(c) Cada notificación de suspensión del servicio de conformidad con el subinciso (a) incluirá toda la siguiente información en un formato claro y legible (Sección 60373 (c) del Código de Gobierno):

(1) El nombre y la dirección del cliente cuya cuenta está en mora.

(2) El monto en mora.

(3) La fecha en la cual se requiere el pago o el plan de pago a fin de evitar la suspensión.

(4) Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar cargos en mora.

(5) Una descripción del procedimiento para solicitar una revisión de la factura y una apelación.

(6) El procedimiento mediante el cual el cliente podrá iniciar un reclamo o solicitar una investigación sobre el servicio o los cargos.

(7) Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente podrá solicitar un cronograma del pago diferido, reducido o alternativo, incluida una amortización de los cargos impagos, de conformidad con las políticas escritas establecidas en la Sección 7117.01 del presente.

(8) El procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la disponibilidad de asistencia financiera, incluidas fuentes privadas, locales, estatales o federales, si corresponde.

(9) El número de teléfono de un representante del Distrito que proporcionará información adicional o establecerá un acuerdo de pago.

(d) Si un cliente residencial no cumple con una amortización, el Distrito no suspenderá el servicio sin notificar al cliente al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la suspensión con respecto a las condiciones que el cliente deberá cumplir para evitar la suspensión, pero la notificación no dará derecho al cliente a una investigación adicional por parte del Distrito (Sección 60373 (d) del Código de Gobierno).

(e) No se podrá realizar la suspensión del servicio sin el cumplimiento de esta Sección 7117.01.6.1, y cualquier servicio suspendido de manera errónea se restablecerá sin cargo por la restauración del servicio (Sección 60373 (e) del Código de Gobierno).

7117.01.6.2 **Aviso de interrupción inminente del servicio de agua conforme a HSC 116916**

(a) La notificación de la interrupción inminente del servicio de agua se realizará por teléfono. No menos de siete (7) días hábiles antes de la desconexión del servicio de agua por falta de pago, el Distrito se comunicará por teléfono con el cliente que aparece en la cuenta por cualquier incumplimiento o inminente desconexión del servicio de agua. Además, el Distrito ofrecerá proporcionar, por escrito al cliente, la política de interrupción del servicio por falta de pago. El Distrito también ofrecerá analizar las opciones para evitar la interrupción del servicio por falta de pago, incluidos, entre otros, cronogramas de pagos alternativos, pago diferido, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo impago y solicitud de revisión de facturas y apelación (HSC 116908 (a) (1) (A) y (B)).

(b) Todas las notificaciones por escrito que se proporcionan de conformidad con HSC 116916 se proporcionarán en inglés, y los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil y cualquier otro idioma hablado por el diez por ciento (10%) o más de los

clientes en el área de servicio del Distrito.

7117.01.7 **Relación propietario/inquilino:** La sección se aplicará a la relación entre los ocupantes y el propietario, administrador u operador de una vivienda (HSC 116916 (a) y Sección 60371 del Código de Gobierno).

7117.01.7.1 **Notificación:** Con respecto al servicio de agua provisto del servicio medido individualmente a una vivienda unifamiliar o a un medidor principal o vivienda unifamiliar separada, una estructura residencial de unidades múltiples, un parque de casas móviles o una estructura residencial permanente en un campo de trabajo como se define en la Sección 17008, y siendo que el propietario, el administrador u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, en consecuencia, el Distrito hará todo lo posible para informar a los ocupantes residenciales, mediante notificación por escrito, cuando la cuenta esté en mora y siendo que el servicio se suspenderá al menos diez (10) días antes de la suspensión (HSC 116916 (b) y Sección 60371 del Código de Gobierno).

7117.01.7.2 **Derecho de los ocupantes para llegar a ser clientes:** El Distrito informará a los ocupantes residenciales que poseen el derecho de llegar a ser clientes, a quienes luego se les facturará el servicio, sin que se les exija pagar ninguna cantidad que se deba en la cuenta en mora (HSC 116916 (b) y Sección 60371 del Código de Gobierno).

7117.01.7.3 **Términos:** El Distrito no estará obligado a poner el servicio a disposición de los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial esté de acuerdo con los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos de la ley y las normas y tarifas del Distrito. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos y podrán asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción del Distrito, o si hay un medio físico legalmente disponible para que el Distrito suspenda selectivamente el servicio a esos residentes ocupantes que no cumplieron con los requisitos de las normas y tarifas del Distrito, el Distrito pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes residenciales que hayan cumplido con dichos requisitos (HSC 116916 (c) y Sección 60371 (b) del Código de Gobierno).

7117.01.7.4 **Prueba de arrendamiento legal:** Como uno de los términos y condiciones de servicio, además de las otras condiciones en las Regulaciones del Distrito, se requerirá que el inquilino presente prueba de ocupación legal, como un contrato de alquiler, acuerdo de arrendamiento, cheques cancelados al propietario registrado, y/o documento notariado por el propietario registrado de la propiedad, para ser considerado un solicitante aceptable para el servicio de agua (HSC 116916).

7117.01.8 **Asistencia al cliente**

7117.01.8.1 **Reclamo del cliente**

(a) Cualquier cliente podrá iniciar un reclamo o solicitar una investigación sobre los cargos en su factura de agua (Sección 7116 de esta Política).

(b) Cualquier cliente que haya iniciado un reclamo o solicitado una investigación dentro de los cinco (5) días posteriores a la recepción de la factura en disputa, o que, dentro de los trece (13) días posteriores al envío de la notificación de desconexión pendiente, haya realizado una solicitud de extensión del período de pago de una factura que se afirma que excede los medios del cliente para pagar en su totalidad durante el período normal de pago, se le dará la oportunidad de revisar el reclamo, la investigación o la solicitud por parte del gerente de revisión actual del Distrito.

(c) La revisión incluirá la consideración de si se permitirá al cliente amortizar el pago de todos los cargos necesarios para la restauración del servicio de agua durante un período de tiempo que no exceda los doce (12) meses.

(d) El Distrito no deberá discontinuar el servicio de agua durante la tramitación de una investigación por parte del Distrito sobre una disputa o reclamo del cliente.

7117.01.8.2 **Apelación**

(a) Cualquier cliente cuya queja o solicitud de investigación de conformidad con un reclamo del mismo haya resultado en una determinación adversa por parte del Gerente General o su designado podrá apelar la determinación ante la Junta (Sección 7102.12 y 7116.04 de esta Política).

(b) El cliente deberá presentar un aviso de apelación por escrito al Secretario del Distrito no menos de los siete (7) días antes de la reunión de la Junta incluyendo la fecha en que desea asistir y el tema de la disputa. El cliente podrá presentar el reclamo y cualquier evidencia que respalde su posición y solicitará una decisión de la Junta.

(c) La determinación de la Junta es definitiva; cualquier disputa o reclamo posterior de la misma factura en disputa no estará sujeta a apelación.

7117.01.8.3 **Opciones de pagos alternativos** (HSC 116906(a)(1)-(2))

(a) Los pagos diferidos (extensión de hasta dos semanas) estarán disponibles para los clientes dos veces al año. Se aplicarán las sanciones aplicables durante el período de extensión.

(b) Los pagos reducidos de una exención de cargo de desconexión única y una exención de cargo por mora única estarán disponibles para los clientes que así lo soliciten. Estas exenciones estarán disponibles una sola vez durante la vigencia de la cuenta.

(c) Se podrán ofrecer cronogramas de pago alternativos a los clientes previa aprobación del Gerente General o su designado.

(d) **Acuerdo de Amortización:** Cualquier cliente que cumpla con los requisitos de la Sección 7117.01.10 de esta Política, a solicitud del cliente, se le permitirá amortizar, durante un período que no exceda los doce (12) meses, el saldo impago de cualquier factura presentada que va más allá de los medios del cliente para pagar dentro del período normal de pago.

(1) Al recibir la evidencia presentada por el cliente de que cumple con los requisitos de la Sección 7117.02.09 de esta Política, el Distrito, dentro de los siete (7) días hábiles, notificará al cliente los términos de amortización y solicitará el consentimiento firmado por el cliente para participar en la amortización, solicitará información adicional o notificará al Cliente que no cumple con los requisitos de un acuerdo de amortización.

(2) El Distrito podrá desconectar el servicio de agua si un cliente al que se le otorgó un acuerdo de amortización en virtud de esta sección no cumpliera y no pagara el monto de la amortización adeudada según los términos y el cronograma del acuerdo de amortización y también mantuviera la cuenta actualizada a medida que se acumula cada período de facturación posterior.

(3) El Distrito se comunicará con el cliente por teléfono con una notificación final de intención de desconectar el servicio a más tardar siete (7) días hábiles antes de la desconexión del servicio de agua. La notificación final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito.

7117.01.9 **Exenciones a la desconexión del servicio de agua por falta de pago**

7117.01.9.1 – El Distrito no desconectará el servicio de agua por falta de pago en caso de cumplirse TODAS las siguientes condiciones (HSC 116910):

(a) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta al Distrito la certificación de un proveedor de atención primaria, tal como el término se define en el subpárrafo (A) del párrafo (1) del subinciso (b) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, de que la interrupción del servicio residencial pondría en peligro la vida de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio residencial o representará una seria amenaza para su salud y seguridad.

(b) El cliente demuestra que no podrá pagar en términos financieros el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. Si algún miembro

del hogar del cliente es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingresos de seguridad suplementarios/Programa de pago complementario estatal, o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza, en tal caso se comprenderá que el cliente es, en términos financieros, incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito.

(c) El cliente estará dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido, de conformidad con las políticas escritas y provistas en la Sección 7117.01 de esta Política, con respecto a todos los cargos en mora.

7117.01.9.2

(1) Si se cumplen las condiciones enumeradas en la Sección 7117.02.9.1, el Distrito ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones:

(a) Amortización del saldo impago.

(b) Participación en un cronograma de pago alternativo.

(c) Una reducción parcial o total del saldo impago financiado sin cargos adicionales para otros contribuyentes.

(d) Aplazamiento temporal del pago.

(2) El Distrito podrá elegir cuál de las opciones de pago descritas en el párrafo (1) será asumida por el cliente y podrá establecer los parámetros de esa opción de pago. Por lo general, la opción de reembolso ofrecido deberá dar lugar al pago de cualquier saldo pendiente restante dentro de los doce (12) meses. El Distrito podrá otorgar un período de reembolso más prolongado si se considera que el período más prolongado es necesario para evitar dificultades indebidas al cliente en función de las circunstancias del caso individual.

(3) El servicio residencial se podrá suspender no antes de los cinco (5) días hábiles después de que el Distrito publique un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar importante y visible en la propiedad en cualquiera de las siguientes circunstancias:

(a) El cliente no cumple con un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pago por cargos en mora por sesenta (60) días o más.

(b) Al realizar un acuerdo de amortización, un cronograma de pagos

alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pagos por cargos morosos, el cliente no paga sus deudas actuales por servicio residencial durante sesenta (60) días o más.

7117.01.10 **Disposiciones sobre bajos ingresos**

7117.01.10.1 – Para un cliente residencial que demuestre al Distrito un ingreso familiar del sistema de agua urbano y comunitario por debajo del doscientos por ciento (200%) del nivel de pobreza federal, el sistema de agua urbano y comunitario deberá hacer lo siguiente:

(a) Establecer una tarifa de reconexión del servicio por reconexión durante las horas normales de operación en cincuenta dólares (\$50), pero sin exceder el costo real de reconexión si es menor. Las tarifas de reconexión estarán sujetas a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1ro de enero de 2021. Para la reconexión del servicio residencial durante las horas no operativas, un sistema de agua urbano y comunitario establecerá una tarifa de reconexión del servicio en ciento cincuenta dólares (\$150), pero no deberá exceder el costo real de reconexión si es menor. Las tarifas de reconexión estarán sujetas a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1ro de enero de 2021.

(b) Renunciar a cualquier cargo por intereses que el Distrito cobre sobre facturas en mora una vez cada doce (12) meses.

7117.01.10.2 - El Distrito determinará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar por debajo del doscientos por ciento (200%) del nivel de pobreza federal en caso de que algún miembro del hogar es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario/ Programa de Pago Suplementario del Estado, o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200% del nivel federal de pobreza.

7117.01.11 **Otros recursos:** Además de la desconexión del servicio de agua, el Distrito podrá buscar cualquier otro recurso disponible por ley o equidad por falta de pago de los cargos del servicio de agua, incluidos, entre otros:

(a) **Gravámenes:** Asegurar montos en mora mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles

(b) **Reclamación:** Presentación de una reclamación o acción legal.

(c) **Cobranzas:** Remitir el monto impago para las respectivas cobranzas. En caso de que se decida una acción legal a favor del Distrito, el Distrito tendrá derecho al

pago de todos los costos y gastos, incluidos los honorarios de los abogados.

7117.01.12 **Depósitos de garantía:** Tras la desconexión por falta de pago del servicio de agua, se entregará al Distrito cualquier depósito de garantía hasta el monto adeudado al Distrito. El requisito de depositar un depósito de garantía se basará únicamente en la solvencia crediticia del solicitante según lo determine el Gerente General o su designado.

7117.01.13 **Suspensión de la asignación:** El cesionario de una cuenta de cliente cuyo servicio de agua se desconectó por falta de pago ya no se considerará elegible para la asignación de la cuenta; la asignación de la cuenta del cliente se cancelará y la misma se revertirá al propietario.

7117.01.14 **Cargos por servicio de desconexión y reconexión**

(a) **Cargo de desconexión:** Se cobrará un cargo de desconexión a la cuenta del cliente cuando se desconecte el servicio de agua. El servicio de agua no se desconectará cuando las oficinas del Distrito no estén abiertas al público.

(b) **Cargo de reconexión:** Se cobrará un cargo de reconexión a la cuenta del cliente para restablecer el servicio después de que se haya desconectado por falta de pago. El cargo será hasta el triple de la tarifa de reconexión después del horario laboral normal. Estas tarifas deberán cumplir con la Sección 7117.01.10.1 (a) de esta Política, y estarán sujetas al ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1ro de enero de 2021.

7117.01.15 **Requisitos de publicación:** La política establecida en la Sección 7117.01 de esta Política estará disponible en el sitio web del Distrito y en la oficina del Distrito.

7117.01.16 **Requisitos de informes:** El Distrito informará a la junta el número de interrupciones anuales del servicio residencial por incapacidad de pago en el sitio web del Distrito. También la Junta publicará en su sitio web la información reportada.

7117.01.17 **Duplicación e inconsistencia:** Cuando las disposiciones de la ley existente son duplicativas de la Sección 7117.01 de esta Política, el cumplimiento de una se considerará en conformidad con la otra. Cuando dichas disposiciones sean inconsistentes, se aplicarán las disposiciones de la Sección 7117.01. Nada en esta sección se interpretará de forma que limite o restrinja las garantías procesales contra la desconexión del servicio de agua residencial existente al 31 de diciembre de 2018.

7117.01.18 **Acciones no autorizadas y suspensión del servicio:** La Sección 7117.01 de esta Política no se aplicará a la suspensión de una conexión de servicio por parte del Distrito debido a una acción no autorizada de un cliente.