

DISCONTINUACIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA POR FALTA DE PAGO

Dep./Div.:	Finanzas	Aprobado por:	Resolución N° 2019-31
Fecha de entrada en vigencia:	1 de febrero del 2020	Campo de Aplicación:	Todo el distrito
Sustituye:	N/A	También ver:	

1.0 Política general y autorización**1.1 Autoridad reguladora**

The Yorba Linda Water District, como una agencia del estado, formado como un distrito especial de conformidad con la Ley del Distrito de Agua del Condado (Sección 30000 y siguientes del Código de Agua) ("Distrito") se rige, en la ejecución del cobro de cuentas morosas, por las secciones del Código del Gobierno de California 60370 - 60375.5. Como un sistema de agua urbano o comunitario que suministra agua a más de 200 conexiones de servicio, el Distrito también se rige, a partir del 1 de febrero del 2020, por las Secciones 116900 - 116926 del Código de Salud y Seguridad de California, que se conoce como la Ley de Protección de Cierre del Agua.

1.2 Política de discontinuación

La discontinuación del Servicio de Agua Residencial de Yorba Linda Water District, basada en la política de falta de pago ("Política") establece políticas y procedimientos cuando una factura de agua está en mora. La discontinuación del servicio de agua por falta de pago se considera la fase final del procedimiento de cobro y se instituirá solo después de que se hayan agotado tanto la notificación suficiente como todas las demás alternativas de pago razonables. En la medida en que esta Política entre en conflicto con cualquier otra norma, reglamento o política del Distrito, esta Política prevalecerá.

1.3 Autoridad del gerente general

Al adoptar esta Política, la Junta autoriza al gerente general y a su designado a ejercer ciertos deberes y responsabilidades bajo esta Política, que son esenciales para el funcionamiento del Distrito.

1.4 Información de contacto

Si tiene preguntas o necesita asistencia con respecto a su factura de agua, incluyendo las opciones para evitar la discontinuación del servicio por falta de pago, puede comunicarse con el personal de Servicio al Cliente del Distrito al 714-701-3000. Los clientes también pueden presentarse en el mostrador de atención al cliente del Distrito, de lunes a jueves, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m., excepto los días festivos del Distrito.

2.0 Discontinuación del servicio por falta de pago en Cuentas morosas**2.1 Cuentas morosas**

Las cuentas morosas son cualquier factura de servicio de agua que no se haya pagado hasta el día 27, desde la fecha de facturación. Esta política se aplica al cobro de cuentas morosas.

2.2 Período de tiempo para discontinuar el servicio

El Distrito descontinuará el servicio de agua por los cargos del servicio de agua que se hayan vuelto morosos por al menos sesenta (60) días.

3.0 Notificaciones para el cliente

3.1 Notificación por escrito para el cliente u ocupante/consumidor de agua en la dirección del servicio

El Distrito proporcionará una notificación por correo postal al cliente, registrado antes de las 5:00 p. m. el día 29 después de la fecha de facturación (pero no menos de treinta (30) días antes de la descontinuación del servicio de agua). Se aplicará un recargo por mora del diez por ciento (10 %), en ese momento. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, el Distrito también enviará una notificación a la dirección de la propiedad donde el servicio residencial se proporciona y se dirigirá al "Ocupante/consumidor de agua".

3.1.1 La notificación por correo, requerida en la Sección 3.1 anterior, contendrá:

- 3.1.1.1** el nombre y la dirección del cliente en el registro;
- 3.1.1.2** el monto de la mora;
- 3.1.1.3** la fecha en la cual el pago o los arreglos de pago deben hacerse, para evitar la descontinuación del servicio;
- 3.1.1.4** el procedimiento por el cual el cliente puede solicitar una extensión o un arreglo de pago alternativo descrito en la Sección 4;
- 3.1.1.5** el procedimiento por el cual el cliente puede impugnar una factura de agua y apelar como se describe en la Sección 12;
- 3.1.1.6** la información sobre la disponibilidad de asistencia financiera, incluso fuentes privadas, locales, estatales o federales, si corresponde; y
- 3.1.1.7** el número de teléfono donde el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional del Distrito.

3.2 Notificación telefónica

Si la notificación enviada por correo se devuelve como no entregada o el cliente no ha pagado su cuenta morosa al menos diez (10) días antes de la descontinuación del servicio, el Distrito también hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse por teléfono con el cliente registrado o con un adulto que viva en el inmueble del cliente. El Distrito ofrecerá proporcionar una copia por escrito de esta Política y analizar las opciones para evitar la descontinuación del servicio de agua por falta de pago, lo que incluye la posibilidad de una extensión u otro acuerdo de pago que se detalla en la Sección 4, a continuación.

3.3 Colocación de la notificación a los ocupantes, en la dirección de servicio

Si el Distrito no puede ponerse en contacto con el cliente o un adulto que viva en la dirección del servicio mediante una notificación por escrito y por teléfono, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para visitar el lugar de la residencia y dejar una notificación de descontinuación inminente del

servicio residencial de agua (por ejemplo, un rótulo en la puerta), un número de teléfono y un enlace a esta Política, en un lugar visible en la dirección donde se presta el servicio. La notificación, el número de teléfono y el enlace a esta Política se dejarán en la residencia al menos 48 horas antes de la descontinuación del servicio. La notificación publicada (por ejemplo, el rótulo en la puerta) tendrá la misma información de la notificación requerida anteriormente en la Sección 3.1.1.

4.0 Extensiones y otros arreglos de pago alternativo

4.1 Tiempo para solicitar una extensión u otro acuerdo de pago alternativo

Si un cliente no puede pagar una factura durante el período de pago, puede solicitar una extensión u otro acuerdo de pago alternativo descrito en la Sección 4. Si un cliente hace una solicitud antes de la descontinuación del servicio por parte del Distrito, la solicitud será revisada por el gerente general. Las decisiones del distrito con respecto a extensiones y otros arreglos de pago alternativo son finales y no apelables ante la Junta Directiva del Distrito bajo la Sección 12.

4.2 Extensión

Si el Distrito lo aprueba, el pago de un saldo adeudado por parte de un cliente puede extenderse temporalmente. Dicha extensión no se puede proporcionar más de 3 veces durante un período de 12 meses. El gerente general determinará, a su discreción, si debe proporcionar una extensión y por cuánto tiempo se le proporcionará dicha extensión al cliente. El cliente deberá pagar el saldo total adeudado en la fecha establecida por el Distrito, y debe mantenerse al día con todos los cargos por servicios de agua que se acumulen durante cualquier período de facturación posterior. El pago extendido será establecido por escrito y proporcionado al cliente.

4.3 Amortización

Según lo determine el gerente general, a su discreción, el pago de un saldo impago de un cliente puede amortizarse durante un período que no exceda los doce (12) meses. Si se aprueba la amortización, el saldo impago se dividirá por el número de meses aprobados en el período de amortización, y ese monto se agregaría a las facturas mensuales subsiguientes del cliente por el servicio de agua, hasta que esté completamente pagado. Durante el período de amortización, el cliente debe mantenerse al día con todos los cargos del servicio de agua que se acumulen durante cualquier período de facturación posterior. El cronograma de amortización y los montos adeudados se establecerán por escrito y se proporcionarán al cliente.

4.4 Cronograma de pago alternativo

Según lo determine el gerente general, a su discreción, un cliente puede pagar su saldo adeudado de conformidad con un cronograma de pago alternativo que no excederá los doce (12) meses. Si se aprueba, el cronograma de pago alternativo puede permitir pagos periódicos de la suma global que no coincidan con la fecha de pago establecida por el Distrito o puede proporcionar pagos realizados con mayor o menor frecuencia que la fecha de pago regular establecida por el Distrito. Durante el período del cronograma de pago alternativo, el cliente debe mantenerse al día con todos los cargos del servicio de agua que se acumulen durante cualquier período de facturación posterior. El cronograma de pago alternativo y los montos adeudados se establecerán por escrito y se proporcionarán al cliente.

4.5 Incumplimiento

Si a un cliente se le ha otorgado un acuerdo de pago bajo esta Sección 4 y (a) el monto de la factura original está en mora por al menos sesenta (60) días y (b) el cliente no puede: (i) pagar los cargos impagos en la fecha de extensión; (ii) pagar un monto adeudado según un cronograma de amortización; o (iii) pagar un monto adeudado en virtud de un cronograma de pago alternativo para su fecha de vencimiento, entonces el Distrito puede discontinuar el servicio de agua y el cliente pierde el derecho a cualquier acuerdo de pago bajo esta sección durante 6 meses, a partir de la fecha en que se vence el pago bajo una extensión o calendario de alternativa de pago. El cliente puede apelar este derecho perdido remitiéndose al gerente general, quien a su exclusivo criterio puede restablecerlo. El Distrito publicará una notificación final de intención de suspender el servicio en un lugar destacado y visible en la dirección del servicio, al menos 48 horas antes de la discontinuación del servicio. La notificación final no le da derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito bajo la Sección 12.

5.0 Reconexión del servicio

5.1 Requisitos para la reconexión

Los clientes cuyo servicio de agua ha sido discontinuado pueden comunicarse con el Distrito con el objetivo de conocer los requisitos para volver a conectarlo.

5.2 Tarifas de reconexión

La reconexión estará sujeta (a) al pago de una tarifa de reconexión de \$ 40; (b) al monto de la cuenta morosa, incluidos los intereses o multas aplicables; y (c) a un depósito de garantía, si el Distrito lo requiere. Todos los pagos deben hacerse en efectivo, con tarjeta de crédito o con fondos certificados. Solicitudes de reconexión después de las 6:00 p. m. De lunes a jueves, o en cualquier momento de viernes a domingo o feriados, se le cobrará una tarifa de reconexión fuera del horario de \$ 210 y cualquier tarifa aplicable que se enumere como (a) - (c) en el párrafo.

6.0 Cuándo el servicio no será discontinuado

6.1 Generalidades

El Distrito no discontinuará el servicio de agua por cuentas morosas (a) los viernes, sábados, domingos, feriados legales o en cualquier momento durante el cual la oficina del Distrito no esté abierta al público; (b) durante la investigación del Distrito de una queja o solicitud de investigación oportuna del cliente o una apelación de la decisión del Distrito, según la Sección 12; o (c) durante una revisión del Distrito o un período de tiempo para una extensión, amortización o acuerdo de pago alternativo aprobados, según la Sección 4, si el cliente sigue cumpliendo con uno de esos acuerdos de pago. El Distrito no discontinuará el servicio de agua por cuentas morosas (a) los viernes, sábados, domingos, feriados legales o en cualquier momento durante el cual la oficina del Distrito no esté abierta al público; (b) durante la investigación del Distrito de una queja o solicitud de investigación oportuna del cliente o una apelación de la decisión del Distrito, según la Sección 12; o (c) durante una revisión del Distrito o un período de tiempo para una extensión, amortización o acuerdo de pago alternativo aprobados, según la Sección 4, si el cliente sigue cumpliendo con uno de esos acuerdos de pago.

6.2 Circunstancias médicas y financieras especiales con acuerdo de arreglo de pago alternativo

Además de la Sección 6.1, el Distrito no suspenderá el servicio de agua si se cumple con todo lo siguiente:

- 6.2.1** El cliente, o un inquilino del cliente, presenta al Distrito la certificación de un proveedor de atención primaria con licencia que indique que la descontinuación del servicio de agua pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se brinda servicio residencial;
- 6.2.2** el cliente demuestra, como se describe a continuación en la Sección 6.3, que es financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. Se considera que el cliente es financieramente incapaz de pagar durante el ciclo de facturación normal si: (a) algún miembro del hogar del cliente es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/SSP de California o del Programa de Nutrición Suplementaria Especial de California para Mujeres, Bebés y Niños; o (b) el cliente declara bajo pena de perjurio que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza, y
- 6.2.3** el cliente está dispuesto a firmar un acuerdo por escrito con el Distrito con respecto a una extensión u otro acuerdo de pago alternativo, según la Sección 4 anterior para los cargos morosos. El Distrito seleccionará los términos y condiciones del plan de pago que se establecerán en un acuerdo por escrito.

6.3 Demostración del cliente y revisión del Distrito, o cualificaciones

El cliente es responsable de demostrar que se han cumplido los requisitos de la sección 6.2 anterior. Al recibir la documentación del cliente, el Distrito revisará la documentación dentro de los siete (7) días siguientes y: (a) notificará al cliente los términos y condiciones seleccionados por el Distrito y solicitará la firma del cliente en el acuerdo del plan de pago; (b) solicitará información adicional del cliente; o (c) notificará al cliente que no cumple con los requisitos.

6.4 Incumplimiento

El Distrito puede descontinuar el servicio de agua si un cliente, a quien se le ha otorgado un acuerdo de pago alternativo bajo esta sección 6, (a) está en mora durante sesenta (60) días o más y (b) no hace lo siguiente: (i) pagar cualquier cantidad adeudada según el plan de pago; o (ii) pagar sus cargos actuales por el servicio de agua. El Distrito publicará una notificación final de intención de suspender el servicio en un lugar destacado y visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la descontinuación del servicio. La notificación final no le da derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito bajo la Sección 12.

7.0 Programa específico para clientes de bajos ingresos

7.1 Exención de tarifas y tarifas de reconexión

Para los clientes residenciales que demuestren ingresos familiares por debajo del 200 por ciento (200 %) del nivel federal de pobreza, el Distrito:

- 7.1.1** a petición de los clientes, renunciará a los cargos por intereses o multas por facturas morosas una vez cada 12 meses.
- 7.1.2** Limitará una tarifa de reconexión del servicio durante las horas normales de operación a un monto que no exceda los cincuenta dólares (\$ 50) y durante las horas no operativas a

un monto que no exceda los ciento cincuenta dólares (\$ 150), pero ninguna tarifa de reconexión excederá el costo real de reconexión, si es menor. Ambas tarifas de reconexión estarán sujetas a un ajuste anual por cambios en el Índice de precios al consumidor, a partir del 1 de enero del 2021.

7.2 Cómo calificar como cliente de bajos ingresos

Se considera que el cliente tiene un ingreso inferior al 200 por ciento (200 %) del nivel federal de pobreza si: (a) algún miembro del hogar del cliente es un receptor actual de CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/SSP de California o del Programa de Nutrición Suplementaria Especial de California para Mujeres, Infantes y Niños; o (b) el cliente declara bajo pena de perjurio que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento (200 %) del nivel federal de pobreza.

8.0 Procedimientos para que los ocupantes o inquilinos se conviertan en clientes del distrito

8.1 Aplicabilidad

Esta sección solo se aplica cuando el dueño de la propiedad, el arrendador, el administrador o el operador de una dirección de servicio residencial figura como el cliente registrado y se le ha emitido una notificación de intención de suspender el servicio de agua, según la Sección 3.

8.2 Acuerdo de los términos del distrito y condiciones del servicio

El Distrito hará un esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes residenciales, por medio de una notificación por escrito, cuando la cuenta esté atrasada, donde se indique que el servicio se dará por terminado, al menos 10 días antes de la terminación. La notificación por escrito indicará que el Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales reales si el ocupante acepta los términos y condiciones de servicio del Distrito y las normas y regulaciones del Distrito para el servicio de agua.

8.2.1 Si uno o más de los ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores no morosos a la cuenta a satisfacción del Distrito, este pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes que hayan cumplido con esos requisitos.

8.3 Verificación del alquiler

Para que el ocupante no sea responsable de la cantidad adeudada en la cuenta morosa, un ocupante que se convierta en cliente verificará que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento del gobierno que indique que el ocupante está alquilando la propiedad, o información divulgada de conformidad con la Sección 1962 del Código Civil (discreción del Distrito).

8.4 Dedución de los pagos del alquiler

De conformidad con las Secciones del Código de Gobierno 60371(d) y 116916(e), cualquier ocupante que se convierta en cliente del Distrito, de conformidad con esta Sección 8, y cuyos pagos periódicos, como los pagos de alquiler, incluyan cargos por el servicio de agua residencial, donde esos cargos no son declarados por separado, puede deducir del pago de alquiler periódico de cada período de pago todos los cargos razonables pagados al Distrito por esos servicios

durante el período de pago anterior. El Distrito no tiene autoridad para hacer cumplir la Sección 60371(d) o 116916(e) y cualquier decisión del ocupante de deducir los cargos la hace el ocupante y no está autorizada por el Distrito.

9.0 Otros recursos

- 9.1** Además de la descontinuación del servicio de agua, el Distrito puede buscar cualquier otro recurso disponible por ley o equidad por falta de pago de los cargos del servicio de agua, que incluye, entre otros: (a) asegurar los montos morosos mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles; (b) presentar un reclamo o acción legal; o (c) referir el monto impago al departamento de cobros. En caso de que se decida una acción legal a favor del Distrito, este tendrá derecho al pago de todos los costos y gastos, incluidos los honorarios de abogados y las tarifas acumuladas.

10.0 Discontinuación del servicio de agua por otras infracciones del cliente

- 10.1** El Distrito se reserva el derecho de descontinuar el servicio de agua por cualquier violación de las ordenanzas, normas o regulaciones del Distrito que no sean el impago de una Cuenta Morosa.

11.0 Tarifas y cargos incurridos

- 11.1** Salvo que se indique expresamente lo contrario en esta Política, cualquier tarifa y cargo incurrido por un cliente en virtud de cualquier otra norma, reglamento o política del Distrito será adeudada y pagadera según lo establecido en dichas normas, regulaciones y políticas.

12.0 Procedimientos para impugnar una factura de agua

12.1 Momento para iniciar una queja o solicitar una investigación

Cualquier cliente puede iniciar una queja por escrito dirigida al gerente general, o solicitar una investigación por parte de este sobre los cargos en su factura, dentro de los veintisiete (27) días posteriores a la "fecha de la factura" en la factura impugnada. El Distrito puede, a su discreción, revisar quejas o solicitudes de investigación inoportunas; sin embargo, tales quejas o solicitudes inoportunas no son apelables ante la Junta Directiva del Distrito.

12.2 Revisión por parte del Distrito

Al recibir una queja o solicitud por escrito, el gerente general revisará la queja o llevará a cabo una investigación que se considere apropiada, a la sola discreción del gerente general. La revisión del gerente general incluirá la consideración de si el cliente puede recibir una extensión o un programa de pago alternativo según la Sección 4. Durante la revisión y/o investigación, se le proporcionará al cliente una extensión de su fecha de vencimiento indicada, para evitar cargos por tarifas morosas, pero no se le proporcionará una extensión del período de 60 días previsto en la Sección 2.3. La investigación se completará dentro de los 10 días posteriores a la recepción de la queja o solicitud por escrito, donde se notificará al cliente la decisión del gerente general.

12.3 Resultado de la decisión

Si la revisión y/o investigación resulta a favor del cliente, donde la facturación es incorrecta, se aplicará un ajuste a la cuenta del cliente. Si la facturación es correcta, el saldo de la factura vencerá diez (10) días después de que se notifique al cliente la decisión del gerente general. Si

antes de la finalización de la investigación se vencen facturas adicionales, el cliente debe hacer el pago de la cantidad total adeudada en la fecha de vencimiento especificada. De lo contrario, se pueden aplicar cargos por pago moroso o la descontinuación del servicio, debido a la falta de pago, de acuerdo con esta Política.

12.4 Apelación a la Junta Directiva

Cualquier cliente, cuya queja o solicitud oportuna para una investigación bajo esta Sección 12 resulte en una decisión insatisfactoria para el mismo, puede apelar la decisión ante la Junta Directiva del Distrito presentando una notificación de apelación por escrito ante el Secretario del Distrito en bodsecretary@ylwd.com dentro de los diez (10) días siguientes al envío por correo del Distrito de su determinación. Al recibir la notificación de apelación, el Secretario del Distrito fijará el asunto para ser atendido en una próxima reunión de la Junta y enviará al cliente una notificación por escrito de la hora y el lugar de la audiencia, al menos siete (7) días antes de la reunión. La decisión de la Junta es final.

13.0 Publicación en el sitio web del Distrito y versiones traducidas

- 13.1** Esta Política y todas las notificaciones por escrito emitidas conforme a esta Política se proporcionan en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma hablado por al menos el diez por ciento (10 %) de la población dentro del área de servicio del Distrito. www.ylwd.com/sb998policy