

Distrito del servicio de agua del área suburbana de Sacramento

Política de desconexión del servicio residencial de agua

Adoptado: 27 de enero de 2020

100.00 Disposiciones generales

a. Aplicación. Esta Política solo se aplica a la desconexión del servicio residencial de agua por falta de pago. Las ordenanzas, resoluciones, políticas y procedimientos actuales del Distrito se seguirán aplicando a las cuentas del servicio no residencial de agua y a la desconexión del servicio residencial de agua por otros motivos, lo que incluye la suspensión de una conexión del servicio por parte del Distrito debido al incumplimiento de otras ordenanzas, reglas, reglamentaciones o políticas del Distrito por parte del cliente. En caso de que exista un conflicto entre esta Política y otras ordenanzas, reglas, reglamentaciones o políticas del Distrito, esta Política prevalecerá. En caso de conflicto entre esta Política y la ley del estado, prevalecerá la ley del estado.

b. Responsabilidad del cliente. Según las ordenanzas, resoluciones, políticas y procedimientos aplicables del Distrito, las facturas correspondientes al servicio de agua se envían a los clientes mensualmente, y vencen y son pagaderas a su presentación. Las facturas del servicio de agua se consideran en mora si no se pagan en el plazo de 60 días a partir de la fecha de la factura. El cliente es responsable de garantizar que los pagos se reciban en la oficina del Distrito en el plazo correspondiente. El pago se puede efectuar en la oficina del Distrito, en línea o en la dirección para el envío de pagos por correo.

c. Disponibilidad de la Política. El Distrito deberá proporcionar esta Política y todas las notificaciones escritas que se efectúen conforme a esta Política en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita y coreano, y en todos los demás idiomas hablados al menos por el 10 por ciento de las personas que residen en el área de servicio del Distrito o que exija el Código Civil en la sección 1632. Esta Política se deberá publicar y mantener en el sitio web del Distrito en www.sswd.org.

d. Número de teléfono de contacto. Se puede comunicar con el Departamento de Servicio al Cliente del Distrito al (916) 972-7171 para obtener asistencia en cuanto al pago de las facturas del servicio de agua y para analizar opciones para detener la desconexión del servicio residencial por falta de pago.

101.00 Desconexión del servicio residencial de agua por falta de pago

a. Período de mora de 60 días. El Distrito no desconectará el servicio residencial de agua por falta de pago de una factura hasta tanto se produzca una mora de 60 días.

b. Notificación recordatoria. Las notificaciones recordatorias no se enviarán por separado a los clientes, pero la notificación de la mora y los cargos relacionados con la mora se emitirán con la factura del mes siguiente.

c. Notificación con 10 días de anticipación. En un plazo no inferior a los 10 días previos a la desconexión del servicio residencial por falta de pago, el Distrito se deberá comunicar por teléfono con el cliente titular de la cuenta o enviarle una notificación escrita.

i. Cuando el Distrito se comunique con el cliente titular de la cuenta mediante notificación escrita, según lo establece esta sección, la notificación escrita de mora en el pago y la inminente desconexión se enviarán por correo postal al cliente del domicilio en el que se presta el servicio. Si el domicilio del cliente no es el mismo que el domicilio de la propiedad en la que se suministra el servicio, la notificación también se enviará a la dirección de la propiedad en la que se suministra el servicio, dirigida al “ocupante”.

ii. La notificación escrita deberá incluir la siguiente información en un formato claro y legible:

1. El nombre y la dirección del cliente.
2. El importe en mora, que debe incluir el detalle de los recargos e intereses por los pagos atrasados que se deben aplicar a los cargos por mora.
3. La fecha y hora en que se debe realizar el pago o el acuerdo de pago para evitar la desconexión del servicio de agua.
4. Una descripción del proceso para solicitar una prórroga del plazo para pagar los cargos por mora.
5. Una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar una revisión de la factura y apelar o iniciar un reclamo o solicitar una investigación con respecto al servicio o a los cargos.
6. Una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un cronograma de pagos diferido, con rebaja o un cronograma alternativo, incluso una amortización de los cargos por el servicio residencial en mora, de conformidad con esta Política.
7. Una descripción del procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la posibilidad de recibir asistencia financiera, ya sea que provenga de recursos privados o de fuentes públicas locales, estatales o federales, si corresponde.
8. El número de teléfono y el domicilio comercial del Distrito y el horario de atención de un representante de servicio al cliente que pueda brindar información adicional o establecer acuerdos de pago.

iii. Si la notificación escrita es devuelta por el correo como imposible de entregar, el Distrito deberá hacer todo lo posible por visitar la residencia y dejar o colocar en un lugar visible un aviso de desconexión inminente del servicio residencial por falta de pago y una copia de esta Política.

d. Comunicación con 48 horas de anticipación. El Distrito deberá hacer todo lo posible por comunicarse con una persona adulta que resida en el domicilio del cliente, por teléfono o personalmente, al menos 48 horas antes de la suspensión del servicio. Cuando no se pueda comunicar por teléfono o personalmente, el Distrito deberá notificar por correo o colocar en un lugar visible del domicilio una notificación de suspensión del servicio, con un mínimo de 48 horas de anticipación. Esta notificación de suspensión del servicio deberá incluir la siguiente información:

i. El nombre y la dirección del cliente.

ii. El importe en mora, que debe incluir el detalle de los recargos e intereses por los pagos atrasados que se deben aplicar a los cargos por mora.

iii. La fecha y hora en que se debe realizar el pago o los acuerdos de pago para evitar la suspensión del servicio.

iv. El procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la posibilidad de recibir asistencia financiera, ya sea que provenga de recursos privados o de fuentes públicas locales, estatales o federales, si corresponde.

v. El número de teléfono y el domicilio comercial del Distrito y el horario de atención de un representante de servicio al cliente que pueda brindar información adicional o establecer acuerdos de pago.

e. Información de restauración del servicio. Luego de la desconexión, el Distrito brindará al cliente información sobre los requisitos para la restauración del servicio residencial.

102.00 Restricciones a la desconexión del servicio de agua

a. El Distrito no deberá desconectar el servicio residencial de agua por falta de pago de una factura hasta tanto se produzca una mora de 60 días.

b. El Distrito no deberá desconectar el servicio residencial en ninguno de los siguientes casos:

i. Durante el período de tiempo que el Distrito investigue una disputa o un reclamo de un cliente conforme a la sección 8 de esta Política.

ii. Cuando se le haya concedido al cliente una prórroga del plazo para pagar una factura.

c. El Distrito no deberá desconectar el servicio residencial si se cumplen todas y cada una de las siguientes condiciones:

- i. El cliente, o el arrendatario del cliente, envía al Distrito la certificación de un médico de cabecera, según lo establece la sección 14088(b)(1)(A) del Código de Bienestar e Instituciones (Welfare and Institutions Code), donde deja constancia que la desconexión del servicio residencial resultará potencialmente letal, o representará una grave amenaza para la salud y la seguridad de quien reside en la propiedad que recibe el servicio.
- ii. El cliente demuestra que se ve financieramente imposibilitado de pagar el servicio residencial en el ciclo de facturación normal del sistema de abastecimiento de agua urbano y comunitario. Se considerará al cliente financieramente imposibilitado de pagar el servicio residencial en el ciclo de facturación normal del sistema de abastecimiento de agua urbano y comunitario si (1) alguno de los miembros de la familia del cliente es beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el Programa Estatal de Pagos Suplementarios/Seguridad de Ingreso Suplementario o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California, o (2) el cliente declara que el ingreso familiar anual es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
- iii. El cliente está dispuesto a firmar un acuerdo de pago alternativo, coherente con las disposiciones de la Sección 4 de esta Política.
- d. El Distrito tiene prohibido suspender el servicio de suministro de agua a ningún cliente o arrendatario del cliente los sábados, domingos, feriados oficiales o fuera del horario de servicio.

103.00 Acuerdos de pago alternativos

- a. Opciones. A pedido, el Distrito considerará las siguientes opciones con respecto a un cliente en mora para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago:
 - i. Amortización del saldo impago;
 - ii. Participación en un cronograma de pagos alternativo;
 - iii. Una reducción total o parcial del saldo impago, que se financie sin cargos adicionales a otros contribuyentes; o
 - iv. Diferimiento temporal del pago.

(De manera colectiva “Acuerdos de Pago”).

b. Administración del Distrito. El gerente general del Distrito, o quien este designe, puede elegir cuál de los Acuerdos de Pago que se enumeran en la Sección 103.00(a) se encuentra disponible para el cliente y puede establecer los parámetros de esa opción de pago. Por lo general, el Acuerdo de Pago que se ofrece debe establecer el pago del saldo pendiente en un plazo de 12 meses. El Distrito puede conceder un plazo de pago más prolongado si determina que es necesario para evitar dificultades excesivas al cliente en función de las circunstancias del caso individual. El Distrito puede cobrar un cargo administrativo por el costo de administración de los Acuerdos de

Pago según esta disposición. El gerente general, o quien este designe, está autorizado para elaborar y aprobar un Acuerdo de Pago con un cliente conforme a esta Sección 103.00.

c. Obligaciones del cliente. Si el Distrito y el cliente firman un Acuerdo de Pago de conformidad con esta Sección 103.00, el cliente deberá cumplir con el acuerdo o con otro convenio, y mantenerse al día con todo nuevo cargo por el servicio de agua que se le facture en cada uno de los períodos de facturación subsiguientes. El cliente no puede solicitar más amortizaciones o reducciones por cargos impagos de facturas subsiguientes mientras paga cargos por mora según un acuerdo de pago alternativo. A partir de la fecha en que se firma el primer acuerdo de pago, los clientes que no cumplen con los acuerdos de pago no serán elegibles para celebrar futuros acuerdos de pago por un período de 12 meses, salvo que lo prohíba la ley.

104.00 Desconexión posterior al incumplimiento de los Acuerdos de Pago alternativos

a. Si el Distrito y el cliente celebran un Acuerdo de Pago conforme a la Sección 103.00, el Distrito no puede desconectar el servicio antes de los cinco días hábiles luego de haber publicado una notificación final de la intención de desconectar el servicio en un lugar destacado y visible de la propiedad bajo alguna de las siguientes circunstancias:

- i. El cliente no cumple con el Acuerdo de Pago durante 60 días o más.
- ii. Mientras efectúa un Acuerdo de Pago, el cliente no paga los cargos por el servicio residencial actual durante 60 días o más.

b. La notificación de suspensión conforme a esta Sección 104.00 debe incluir la siguiente información:

- i. El nombre y la dirección del cliente.
- ii. Notificación del incumplimiento del Acuerdo de Pago por parte del cliente.
- iii. El Acuerdo de Pago u otras condiciones que el cliente debe satisfacer para evitar la suspensión.
- iv. El número de teléfono y el domicilio comercial del Distrito y el horario de atención de un representante de servicio al cliente del Distrito que pueda brindar información adicional.

Esta notificación no le da derecho al cliente a solicitar una investigación adicional ni a establecer un acuerdo de pago alternativo con el Distrito.

105.00 Desconexión para casos de arrendadores-arrendatarios con medidor maestro

a. Aplicabilidad. Esta sección se aplica al servicio del Distrito en donde hay un medidor individual para una vivienda unifamiliar, una estructura residencial multifamiliar, un predio para casas móviles o una estructura residencial permanente en un campo de trabajo, solo si el propietario, el gerente o el operador es el cliente registrado, y existe una relación arrendador-arrendatario entre los ocupantes residenciales y el propietario, gerente u operador de la propiedad.

b. Notificación. El Distrito deberá hacer todo lo posible para informar a los ocupantes residenciales, mediante notificación escrita, cuando la cuenta se encuentre en mora, que el servicio se suspenderá, y esta notificación debe hacerse al menos 10 días antes de la suspensión. Esta notificación además deberá informar a los ocupantes residenciales que tienen el derecho de ser clientes del Distrito, a quienes se les facturará el servicio, sin que se les exija pagar ningún monto que se pudiera adeudar en la cuenta en mora.

c. Servicio a los ocupantes. El Distrito no tiene la obligación de brindar servicio a los ocupantes residentes, salvo que cada ocupante residencial acepte los términos y las condiciones del servicio de agua del Distrito y cumpla con los requisitos legales y las ordenanzas, reglas, reglamentaciones y políticas del Distrito. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos subsiguientes de la cuenta a satisfacción del Distrito, o si existe un medio físico legalmente disponible para el Distrito de suspender el servicio de manera selectiva a esos ocupantes residenciales que no hayan cumplido con las ordenanzas, reglas, reglamentaciones y políticas del Distrito, el Distrito brindará el servicio a los ocupantes residenciales que hayan cumplido esos requisitos.

d. Prueba de crédito. Si el servicio anterior por un período de tiempo es una condición para establecer el crédito con el Distrito, la residencia y la prueba de pago puntual de la renta u otra obligación crediticia aceptable para el Distrito por ese período de tiempo es un elemento satisfactorio equivalente.

e. Viviendas unifamiliares. En el caso de una vivienda unifamiliar, el Distrito puede optar por alguna de las siguientes opciones:

i. Enviar una notificación de suspensión al menos diez días antes de la suspensión propuesta.

ii. Para no exigir el monto adeudado en la cuenta en mora, se requiere que un ocupante se convierta en cliente y verifique que el cliente registrado de la cuenta en mora es o fue el arrendatario, gerente, o agente de la vivienda.

106.00 Consideraciones adicionales en caso de dificultades financieras

a. Si un cliente demuestra al Distrito que tiene un ingreso familiar inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza, el Distrito hará lo siguiente:

i. Establecer un cargo de \$50 por la reconexión del servicio durante el horario de operación normal y un cargo de \$150 por la reconexión fuera del horario de operación normal. Estos cargos no deben superar el costo real de la reconexión si ese costo es menor. Los cargos de reconexión estarán sujetos a un ajuste anual según los cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021.

ii. Condonar los intereses en facturas en mora una vez cada 12 meses.

b. El Distrito considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza si:

i. Algún miembro de la familia es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el Programa Estatal de Pagos Suplementarios/Seguridad de Ingreso Suplementario o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California, o

ii. El cliente declara que el ingreso familiar anual es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

107.00 Procedimiento para disputar o apelar una factura

Un cliente puede apelar o disputar el monto establecido en una factura por el servicio residencial de agua de conformidad con el siguiente procedimiento.

a. Apelación general. En un plazo de cinco días tras la recepción de la factura por el servicio de agua, un cliente tiene el derecho de solicitar una apelación o revisión de una factura o cargo cobrado por el Distrito. La solicitud debe hacerse por escrito y enviarse a la oficina del Distrito. Durante la apelación del cliente y mientras la investigación esté en marcha, el Distrito no puede desconectar el servicio de agua al cliente.

b. Apelación tras una notificación con 10 días de anticipación. Además de los derechos de apelación según la subsección (a) anterior, un cliente que recibe una notificación con 10 días de anticipación, tal como se describe en la Sección 100.01(c) de esta Política, puede solicitar una apelación o una revisión de la factura que se menciona en la notificación en un plazo de cinco días hábiles a partir de la fecha de la notificación. Sin embargo, dichos derechos de apelación o revisión no se aplicarán a ninguna factura para la cual se haya presentado una apelación o solicitud de revisión según la subsección (a) mencionada arriba. Toda apelación o solicitud de revisión según esta subsección debe hacerse por escrito y debe incluir documentación que respalde la apelación o la razón de la revisión. La solicitud de apelación debe entregarse en la oficina del Distrito en un período de cinco días. Durante la apelación del cliente y mientras la investigación esté en marcha, el Distrito no puede desconectar el servicio de agua al cliente.

c. Proceso de apelación.

i. Tras la recepción de una solicitud de apelación o revisión según las subsecciones (a) o (b) anteriores, el gerente general del Distrito, o la persona designada por este, evaluará la solicitud de revisión y el material de respaldo presentado por el cliente y la información en archivos en el Distrito con respecto a los cargos en cuestión por el servicio de agua. En un plazo de 10 días tras la recepción de la solicitud de revisión del cliente, el gerente general, o la persona designada por este, tomará una decisión con respecto a la precisión de los cargos del servicio de agua establecidos en la factura y brindará al cliente que presenta la apelación un breve resumen escrito de la decisión.

ii. Si se determina que los cargos del servicio de agua son incorrectos, el Distrito emitirá una factura corregida y el pago de los cargos revisados vencerán en un plazo de 10 días corridos a partir de la fecha de la factura con los cargos revisados. Si los cargos revisados no se pagan una vez que transcurran más de 60 días corridos a partir de la entrega de la factura corregida, el servicio de agua se desconectará. Antes de la desconexión, el Distrito deberá entregar al cliente una notificación con 10 días de

anticipación según la Sección 100.01(c) que se menciona anteriormente. El servicio de agua solo se restablecerá una vez que se pague el total de todos los cargos, las multas, los intereses y los cargos de reconexión correspondientes que se encuentren pendientes.

iii. Si se determina que los cargos por el servicio de agua son correctos, dichos cargos se deberán pagar en un plazo de tres días hábiles a partir de la recepción de la decisión del gerente general o de la persona designada por este. En el momento en que se tome la decisión, se le notificará al cliente el derecho a una apelación adicional ante la Junta Directiva del Distrito. Esta apelación debe presentarse por escrito en un plazo de tres días hábiles tras la recepción de la decisión del gerente general o de la persona designada por este. La audiencia de apelación se llevará a cabo en la próxima sesión ordinaria de la Junta Directiva del Distrito, salvo que el cliente y el gerente general, o la persona designada por este, acuerden una fecha posterior.

iv. Si el cliente no apela en el tiempo correspondiente ante la Junta Directiva del Distrito, los cargos del servicio de agua en cuestión deberán pagarse de inmediato. En el caso de que los cargos no se paguen en su totalidad en un plazo de 60 días corridos después de la fecha de la factura original, el Distrito enviará al cliente una notificación con 10 días de anticipación, de conformidad con la Sección 2(c) que se menciona arriba, y puede desconectar el servicio de agua de la propiedad del cliente si la factura pendiente no se paga en la fecha correspondiente.

v. Cuando se solicite una audiencia ante la Junta Directiva, se le exigirá al cliente que concurra personalmente ante la Junta y presente el material de respaldo y las razones por las cuales los cargos del servicio de agua en la factura no son correctos. La Junta evaluará las pruebas presentadas por el cliente, la información que se encuentra en archivos en el Distrito sobre los cargos del servicio de agua en cuestión (incluida la decisión del gerente general o de la persona designada por este) y toda presentación del personal, y adoptará una decisión con respecto a la precisión de los cargos. La decisión de la Junta será definitiva y vinculante.

vi. Si la Junta determina que los cargos por el servicio de agua en cuestión son incorrectos, al cliente se le facturarán los cargos revisados. Si los cargos revisados no se pagan una vez que transcurran más de 60 días corridos a partir de la entrega de la factura corregida, el servicio de agua se desconectará el siguiente día hábil después del vencimiento de ese período. El Distrito entregará al cliente una notificación con 10 días de anticipación según la Sección 100.01(c) que se menciona anteriormente.

vii. Si se determina que los cargos por el servicio de agua en cuestión son correctos, se deberán pagar en un plazo de tres días hábiles a partir de la fecha de la decisión adoptada por la Junta. En el caso de que los cargos no se paguen en su totalidad en un plazo de 45 días corridos después de la fecha de la factura original, el Distrito enviará una notificación con 10 días de anticipación de conformidad con la Sección 100.01(c) antes mencionada, y puede desconectar el servicio de agua de la propiedad del cliente si la factura pendiente no se paga en la fecha correspondiente.

d. Todo cargo en exceso adeudado por parte del Distrito se reflejará como crédito en la siguiente factura regular al cliente, o se reembolsará directamente al cliente, a exclusivo criterio del gerente general o de la Junta Directiva.

e. El servicio de agua no se deberá desconectar a ningún cliente durante el período en el que la apelación del cliente al gerente general o a la Junta Directiva esté pendiente.